



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Número 438

IX lexislatura

27 de marzo de 2015

Fascículo 1

SUMARIO

1. Procedementos parlamentarios

1.5. Procedementos relativos a outras institucións e órganos

1.5.1. De ámbito autonómico galego

1.5.1.1. Valedor do Pobo

1.5.1.1.2. Informes do Valedor do Pobo

- 35330 (09/IVAL-000004)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2014

[107139](#)

1. Procedementos parlamentarios

1.5. Procedementos relativos a outras institucións e órganos

1.5.1. De ámbito autonómico galego

1.5.1.1. Valedor do Pobo

1.5.1.1.2. Informes do Valedor do Pobo

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 23 de marzo de 2015, adoptou os seguintes acordos:

Admisión a trámite, traslado á Comisión de Peticións e publicación

- 35330 (09/IVAL-000004)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2014

Santiago de Compostela, 24 de marzo de 2015

Miguel Ángel Santalices Vieira

Vicepresidente 1º



INFORME DO VALEDOR DO POBO AO PARLAMENTO DE GALICIA

ANO 2014

ÍNDICE XERAL

Páxina

PRESENTACIÓN	1
CAPÍTULO 1. A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS.....	3
I. Introducción.....	5
II. Atención ao cidadán	6
III. Datos xerais.....	7
1. Expedientes iniciados no ano 2014.....	7
2. Entradas e saídas de documentos.....	8
IV. Queixas recibidas en 2014.....	10
1. Comparación con exercicios anteriores (De 1990 a 2011)	10
2. Comparación dos exercicios 2012, 2013 e 2014.....	12
3. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas	13
V. Distribución das queixas por razón das provincias e municipios de procedencia	17
1. Por provincias.....	18
2. Por concellos	19
VI. Curso dado ás queixas recibidas.....	27
VII. Estatísticas por área temática	29
1. Distribución de queixas segundo as áreas temáticas ás que se refiren.....	29
2. Estado procedemental por áreas.....	33
3. As causas de non admisión por áreas	34
VIII. Estatística por administracións afectadas	35
1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren.....	35
2. Distribución das queixas referidas á administración pública galega, segundo niveis	36
3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo consellerías..	38
4. Distribución das queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos.....	40
A. Queixas referidas ás deputacións provinciais	40
B. Queixas referidas aos concellos.....	40
a. A Coruña	40
b. Lugo	43
c. Ourense	45
d. Pontevedra	47
IX. Actuacións de oficio.....	49
1. Queixas de oficio de 2014	49
2. Comparativa con outros anos	50
3. Outras iniciativas de oficio	50
X. Resolucións do Valedor do Pobo	51
XI. Estatísticas relacionadas co deber de colaboración	53

Páxina

XII. Estatísticas relacionadas co deber de informar	55
XIII. Estatísticas redes sociais.....	58
1. TWITTER	58
A) Tweets enviados en 2014.....	58
B) Seguidores	59
C) Tipoloxía dos seguidores en Twitter.....	60
D) Palabras máis utilizadas no Twitter do Valedor do Pobo	61
E) Mencións	62
2. FACEBOOK	63
A) Total de gústame en Facebook	63
B) Gústame netos	64
C) Procedencia dos “gústame”	65
D) Alcance total das publicacións	65
E) Visita á páxina e ás pestanas	66
 CAPÍTULO 2. RESUME DAS QUEIXAS POR ÁREAS.....	69
 Área de emprego público e interior	71
I- Introducción	73
II- Datos cuantitativos.....	76
III- Actividade de supervisión.....	78
1. Emprego público	78
A) Salvagarda das garantías de acceso á función pública en procesos selectivos.	78
a - Requisitos e méritos esixidos nas bases das convocatorias.....	78
b - Problemas durante o desenvolvemento do proceso selectivo.....	83
B) Retrasos en convocatorias ou en resolucións de procesos de selección de acceso ao emprego público	91
C) Problemas no funcionamento das listas de contratación temporal e xestión dos chamamentos.	93
a - Correcta elaboración das listas de contratación temporal	94
b - Adecuada xestión e utilización das listas de contratación temporal	97
D) Supervisión das condicións laborais dos empregados públicos.....	100
a -Comprobación do correcto cumprimento da normativa nos concursos de traslados.....	100
b - Regularización na percepción de retribucións salariais e extrasalariais ...	106
c - Resolución de incidencias en materia de xornada laboral	112

Páxina

d - Adecuada adaptación dos postos de traballo en materia de riscos laborais	117
E) Consecuencias da finalización da relación laboral coa administración pública	120
F) Resolución de incidencias en expedientes sancionadores ao persoal ao servizo da administración pública	120
G) Diminución do uso abusivo da figura do silencio administrativo	120
2. Tráfico	121
A) Revisión de expedientes sancionadores de tráfico	122
B) Denuncias relativas á sinalización das vías urbanas e interurbanas	124
3. Orde pública	127
IV- Resolucións do Valedor do Pobo	128
V- Consideracións finais	154
 Área de urbanismo e vivenda	157
I. Introducción	159
II. Datos cuantitativos	160
III. Actividade de supervisión	161
1. Urbanismo	161
A) Disciplina urbanística e reposición da legalidade urbanística	162
B) Obrigación de conservar propiedades e terreos en condicións de seguridade, salubridade e hixiene	173
2. Vivenda	176
A) Iniciativa para evitar a supresión das axudas de subsidiación de préstamos convidados para adquisición de vivendas de protección pública	178
B) Deficiencias en vivendas de protección oficial	183
C) O problema dos desafuizamentos da vivenda habitual dos debedores hipotecarios	185
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	188
V. Consideracións finais	219
 Área de medio ambiente	221
I. Introducción	223
II. Datos cuantitativos	225
III. Actividade de supervisión	226
1. As carencias detectadas en materia de transparencia ambiental e a necesidade de corrixilas	226

Páxina

2. A necesidade de entender definitivamente rexeitada a anterior solicitude para a mina de Corcoesto e en xeral de preservar o medio ambiente de algúns efectos das explotacións mineiras	233
3. Evitar prexuízos aos valores ambientais, en especial dos espazos naturais, a flora e a fauna.....	235
4. A conveniencia de mellorar algúns aspectos en materia de protección dos animais domésticos e salvaxes en cativeiro	240
5. A necesidade de corrixir as deficiencias observadas na protección do dereito fundamental á intimidade domiciliar e á ausencia de ruídos	242
6. A melloría nas queixas coñecidas por incumprimentos dos horarios dos locais nocturnos	251
7. Os avances na loita contra a contaminación acústica e outros efectos prexudiciais ocasionados polo botellón; os concellos que aínda non actúan adecuadamente.....	252
8. A necesidade de controlar eficazmente os ruídos provocados polas festas ou outras fontes	253
9. Avanzar no control das verteduras e na xestión das augas continentais.....	254
10. A necesidade de controlar os efectos ambientais das explotacións gandeiras	256
11. A conveniencia de mellorar o control ambiental de industrias ou instalacións de diferentes sectores.....	258
12. A adecuada reforma da lei de caza en materia de protección dos menores	259
13. Outros asuntos nos que procuramos a solución dos problemas ambientais expostos	260
14. Queixas non admitidas a trámite	261
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	262
V. Consideracións finais	308
Área de educación.....	311
I. Introducción.....	313
II. Datos cuantitativos	315
III. Actividade de supervisión	318
1. A necesaria exigencia de rigor e calidade nos títulos propios	321
2. A expedición de títulos oficiais e o Suplemento Europeo ao Título	328
3. A tarefa de clarificar as vías de acceso á educación superior desde a formación profesional.....	330
4. Os prezos públicos universitarios.....	335
5. Os problemas derivados da falta de concesión de bolsas e axudas ao estudo ...	343
6. A mellora da seguridade viaria nas proximidades de centros escolares.....	344
7. Recursos educativos complementarios	347

Páxina

A) Comedores escolares	347
B) Transporte escolar	353
8. O necesario investimento en mellorar edificios escolares e outras infraestruturas educativas.....	353
9. Os problemas que expón a regulación dos certificados de profesionalidade	356
A) A inestabilidade do marco normativo no subsistema de formación profesional para o emprego	357
B) Os desaxustes técnicos na determinación das unidades de competencia en relación con ocupacións ou postos de traballo concretos	359
C) O problema da competencia clave en lingua galega	361
10. Queixas relativas a cambios de profesorado	362
11. Atención á diversidade: necesidades específicas de apoio educativo.....	367
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	383
V. Consideracións finais	443
 Área de industria, comercio e turismo.....	447
I. Introducción	449
1. En industria.....	449
2. En comercio e consumo	449
3. En turismo	450
II. Datos cuantitativos	450
III. Actividade de supervisión	451
1. Industria.....	451
A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica	452
B) Comunicacions telefónicas e electrónicas como servizo universal	459
2. Consumo.....	461
3. Comercio	462
4. Turismo.....	463
5. Queixas inadmitidas. Causas	464
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	464
V. Consideracións finais	467
 Área de agricultura, gandería e pesca	475
I. Introducción	477
1. Agricultura, gandería e montes.....	478
2. Pesca e acuicultura	478
II. Datos cuantitativos	478
1. Queixas recibidas.....	478
2. Estado de tramitación a 31 de decembro	479

Páxina

III. Actividade de supervisión	479
1. Deficiencias e retrasos nos procesos de concentración parcelaria	479
2. Unha xestión forestal sustentable	483
3. A protección da actividade extractiva, pesqueira e marisqueira no dominio público marítimo-terrestre.....	485
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	488
V. Consideracións finais	488
 Área de servizos sociais	 493
I. Introducción.....	495
II. Datos cuantitativos	499
III. Actividade de supervisión	500
1. Os atrasos na concesión de axudas sociais e en especial de rendas de inclusión social	500
2. Os atrasos das axudas de integración social e de emerxencia municipal	508
3. A intervención para corrixir as demoras apreciadas no Concello de Vigo na atención das axudas sociais.....	511
4. A atención ás persoas con discapacidade e a reclamación de avances progresivos en accesibilidade.....	513
5. Actuacións para que o imposto municipal de vehículos de tracción mecánica non se cobre a ningunha persoas con discapacidade	520
6. A garantía dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual: a permanencia dos usuarios no centro San Francisco de Vigo e a especial atención aos dereitos das mulleres.....	523
7. As intervencións para emendar atrasos en valoracións de discapacidade	532
8. Intervencións para corrixir os atrasos nos procedementos de dependencia	533
9. A necesidade de individualizar a atención, ampliar a carteira de servizos e mellorar a atención de determinados colectivos.....	541
10. A reclamación de compensación por falecemento sen atención.....	545
11. As actuacións para motivar adecuadamente as revisións de oficio de redución das prestacións económicas.....	547
12. Medidas para mellorar o servizo de transporte adaptado (065)	548
13. A revisión do sistema para recoñecer a incapacidade das persoas con cancro ou outras enfermidades graves.....	555
14. A intervención para solucionar outros asuntos sociais de relevancia.....	556
15. Queixas non admitidas a trámite	559
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	559
V. Consideracións finais	654

Páxina

Área de emigración e traballo	657
I. Introducción	659
II. Datos cuantitativos	664
III. Actividade de supervisión	665
1. Traballo	666
A) Incremento do control en procesos de participación en cursos de formación	666
B) Optimización na xestión das ofertas de emprego.....	667
C) Incremento do control na tramitación de axudas e subvencións en materia de emprego	668
2. Seguridade social.....	670
3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo e queixas non admitidas.....	671
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	671
V. Consideracións finais	672
 Área de sanidade	 675
I. Introducción	677
II. Datos cuantitativos	681
III. Actividade de supervisión	683
1. Diferentes coberturas nas prestacións farmacéuticas.....	684
2. Avances ante a insuficiente dotación de persoal sanitario.....	686
3. Redución das demoras excesivas nas listas de espera.....	699
4. Desacordos no reintegro de gastos sanitarios	700
5. Discrepancias sobre valoracións médicas	702
6. Maior sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes	704
7. Solución aos problemas xurdidos no tratamento de historias clínicas.....	706
8. Evolución da problemática na área de xestión administrativa	707
A) Xestión de centros sanitarios e mantemento da calidade asistencial	707
B) Procedementos administrativos	714
C) Servizos de atención ao paciente e de atención telefónica	715
D) Xestións administrativas diversas.....	717
9. Procura da cohesión e igualdade nas prestacións sanitarias en todo o territorio	720
10. Estudo conxunto sobre as urxencias hospitalarias	722
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	724
V. Consideracións finais	737

Páxina

Área de xustiza	739
I. Introducción.....	741
II. Datos cuantitativos	742
III. Actividade de supervisión	743
1. Ámbito material e competencial.....	743
2. Actuacións do Valedor do Pobo	747
A) Axilización na tramitación dos procedementos xudiciais.....	747
B) Celeridade na execución das sentenzas.....	748
C) Eficacia na xustiza gratuíta e mellora nas actuacións de letrados e colexios profesionais	748
D) Correcto funcionamento dos centros de internamento penal de Galicia.....	749
E) Intervención na tramitación de proxectos de disposicións de carácter xeral	749
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	750
V. Consideracións finais	750
 Área de administración económica e transportes	 753
I. Introducción.....	755
II. Datos cuantitativos	756
III. Actividade de supervisión	756
1. Facenda autonómica	757
2. Facendas locais.....	759
3. Transportes	761
4. Produtos financeiros de risco: Participacións preferentes e obrigacións subordinadas	763
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	771
V. Consideracións finais	771
 Área de obras públicas e expropiacións.....	 773
I. Introducción.....	775
II. Datos cuantitativos	776
III. Actividade de supervisión	777
1. Necesidade de axilizar os procedementos para evitar os atrasos na fixación e pago dos prezos xustos	777
2. Cobro indebido do canon da auga	779
3. Atención á reclamación por desaxuste en superficie ocupada por expropia- ción	780
4. Reconstrución dun muro tras actuación de Augas de Galicia	781
5. Obter cumprida información sobre a xestión do dominio público. Acceso e obras	781

Páxina

IV. Resolucións do Valedor do Pobo	782
V. Consideracións finais	790
Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil	791
I. Introducción	793
II. Datos cuantitativos	794
III. Actividade de supervisión	795
1. Dereito de participación nas corporacións locais	796
A) O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal.....	796
B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal.....	796
2. Organización e funcionamento das corporacións locais.....	797
3. Servizos prestados polas corporacións locais	799
A) Mellora de infraestruturas locais	799
a- Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio	799
b- Optimización do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria.....	801
c- Limpeza de fincas próximas e de accesos a vivendas e edificacións	802
d- Prioridade nos servizos de saneamento e depuración.....	804
e- Reparación de vías públicas e iluminación	805
f- Recuperación de espazos libres e camiños públicos.....	806
B) Protección civil e outros	807
4. Queixas non admitidas a trámite. Causas xustificativas	808
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	809
V. Consideracións finais	853
Área de menores	859
I. Introducción	861
II. Datos cuantitativos	864
III. Actividade de supervisión	865
1. Incidencia da pobreza das familias na alimentación infantil	865
2. O dereito dos menores para ser escoitados nos procedementos administrativos e xudiciais que lles afecten.....	873
A) O dereito do neno a ser escoitado	874
B) A determinación do interese superior do menor	876
C) A tarefa de informar o menor e facilitar a súa participación nas decisións que afectan a súa vida	881
3. O persistente desaxuste entre as medidas xudiciais de internamento impostas a menores e os recursos dispoñibles para a súa execución.....	883

Páxina

IV. Resolucións do Valedor do Pobo	889
V. Consideracións finais	889
Área de cultura e política lingüística	893
I. Introducción.....	895
II. Datos cuantitativos	896
III. Actividade de supervisión	898
1. Cultura	898
A) A preocupación polo destino do patrimonio artístico das antigas caixas de aforro galegas tras os procesos de reestruturación do sistema bancario	898
B) Incumprimentos por parte dos concellos das súas obrigacións en relación co patrimonio cultural	906
C) Construcións irregulares en terreos públicos e na contorna de bens de interese cultural en Padrón	907
D) Inactividade do Concello de Moaña para corrixir unha actuación urbanística ilegal e ilegalizable	909
E) Expediente de reposición da legalidade urbanística por ter omitido o Concello de Monterroso determinadas afeccións patrimoniais nunha autorización para a concesión de licenza	910
F) A protección de Cova de Eirós.....	914
G) O proxecto de rehabilitación da fortaleza de Monterrei	917
2. Deportes.....	920
3. Política lingüística.....	922
A) Datos sobre coñecemento e uso da lingua galega	924
B) Uso da lingua galega polas administracións públicas de Galicia	927
C) Facilitar aos cidadáns as comunicacións en galego	928
D) A lingua galega nas comunicacións electrónicas das administracións públicas de Galicia	929
E) Control da toponimia oficial.....	930
F) Impulsar a utilización do galego nas empresas de prestación de servizos en Galicia	930
G) Promoción da lingua galega.....	931
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	933
V. Consideracións finais	960
Área de sociedade da información	963
I. Introducción.....	965
II. Datos cuantitativos	967
III. Actividade de supervisión	968

Páxina

1. Promoción do uso seguro das tecnoloxías por parte dos adolescentes.....	968
2. Protección de datos persoais na administración	972
3. Evitar mencións discriminatorias en informacións dos medios de comuni- cación	976
4. Preservación da privacidade dos menores beneficiarios de axudas públicas	978
5. Optimización dos mecanismos de e-administración.	979
6. A difícil valoración da proporcionalidade nos sistemas privados de videovixilancia.....	982
7. Preocupación polos contidos de páxinas web de trastornos alimentarios	986
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	987
V. Consideracións finais	997
 Área de discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero.....	999
I. Introducción	1001
1. Situación dos dereitos das persoas LGBTI	1003
2. Dereitos das persoas LGBTI en España.....	1005
3. A Lei galega do 2014.....	1009
II. Datos cuantitativos	1013
III. Actividade de supervisión	1013
IV. Resolucións do Valedor do Pobo	1015
V. Consideracións finais	1015
 Queixas de oficio	1017
 CAPITULO 3. DEREITOS DA MULLER	1067
I. Introducción	1069
II. Datos cuantitativos.....	1070
III. Dereitos da muller: políticas públicas e abordaxe de problemas.....	1071
1. Percepción da violencia de xénero por parte da adolescencia.....	1072
2. Recursos para as vítimas de violencia de xénero.....	1074
3. Balance de vítimas mortais en 2014	1074
4. Rede de centros de acollida a mulleres maltratadas	1075
5. Políticas de igualdade e tempos de traballo	1076
6. Participación da muller no mercado laboral	1077
7. Os dereitos de conciliación	1079
8. Publicidade sexista	1095

Páxina

IV. Actividade de supervisión.....	1096
1. Protección de datos da muller	1096
2. Mención discriminatoria nas resolucións da “Risga”	1096
3. Coidadoras non profesionais	1097
4. Maior vulnerabilidade das mulleres con discapacidade intelectual.....	1099
5. Evitar a linguaxe sexista nos medios de comunicación	1101
6. Conciliación escolar	1102
7. Tratamentos de fertilidade	1103
V. Actividade institucional despregada en relación con dereitos da muller.....	1104
1. Menores como vítimas da violencia de xénero	1104
2. Campaña “Non é amor, identifícao”	1117
3. Os dereitos da muller nas nosas redes sociais.....	1117
4. Mulleres e discapacidade.....	1118
5. O estudo “Mocidade on line” desde unha perspectiva de xénero.....	1124
VI. Consideracións finais	1141
 CAPÍTULO 4. TRANSPARENCIA E ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA.....	1143
I. Introducción.....	1145
II. Transparencia e acceso á información pública.....	1146
1. Transparencia da Administración Pública (Título I, artigos 2 a 24 da LTAI): ámbito subxectivo de aplicación (Capítulo I).....	1147
2. Publicidade activa (Capítulo II)	1148
3. Dereito de acceso á información pública (Capítulo III): O ámbito subxectivo deste dereito (artigo 12 da LTAI)	1149
4. Ámbito obxectivo deste dereito (artigo 14 da LTAI)	1149
5. Límites ao dereito de acceso	1150
III. A regulación do dereito de acceso á información pública	1151
1. Ámbito internacional	1152
2. En España	1156
IV. Transparencia, acceso á información e Valedor do Pobo de Galicia	1160
V. Actividade da institución	1163
1. Recomendación aceptada e outros casos.....	1164
2. Non admisión de reclamación de acceso á información	1166
VI. Consideracións adicionais sobre transparencia e bo goberno.....	1169
1. Que consideramos un bo plan de traballo para ser transparente.....	1169
2. Aspectos sobre os que incide a transparencia.....	1170
3. Liñas básicas: actuacións a contemplar	1171
4. Accións concretas.....	1177
VII. Conclusións.....	1177

Páxina

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 1179

- I. O deber legal de colaboración nas investigacións da institución 1181
 - 1. O deber de colaboración en xeral..... 1181
 - 2. As advertencias apremiantes..... 1181
 - 3. As administracións u órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións e número de queixas en que tal circunstancia se deu 1185

CAPÍTULO 6. AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO 1189

- I. As respostas das Administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución 1191
 - 1. Introducción 1191
 - 2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións do Valedor do Pobo 1193
- II. Resumo das resolucións do Valedor do Pobo e da súa aceptación polas correspondentes administracións..... 1197
- III. As respostas ás resolucións..... 1200
 - 1. Recordatorios de deberes legais 1200
 - 2. Recomendacións 1201
 - 3. Suxestións..... 1207

CAPÍTULO 7. RELACIÓNS INSTITUCIONAIS..... 1209

- I. Introducción 1211
- II. Actividade parlamentaria..... 1212
- III. Actividade despregada pola institución..... 1216
 - 1. Colaboración entre entidades para “monitorear” comportamentos adolescentes..... 1216
 - 2. Campaña mundial pola educación 1217
 - 3. Reforestación do Courel 1218
 - 4. Xornadas sobre narcotráfico e branqueo de diñeiro 1218
 - 5. Colaboración divulgativa co Consello de Europa 1219
 - 6. Dinamización cultural 1219
 - 7. Xornadas sobre o uso responsable de Internet 1220
 - 8. Colaboración con defensores universitarios..... 1220
 - 9. Pioneros do .gal 1221

Páxina

10. Publicación	1222
11. Foro sobre pobreza e exclusión	1222
12. Día internacional para a erradicación da pobreza	1223
13. Curso sobre transparencia e goberno aberto	1224
14. Adhesión ao Pacto de Estado pola Infancia	1225
15. Xornada sobre a incidencia nos menores da violencia doméstica	1228
16. Campaña: “Non é amor, identifícao”	1229
17. Conferencia en Ferrol con motivo do Día da Constitución	1230
18. Declaración institucional no Día dos Dereitos Humanos	1230
19. Calendarios didácticos	1231
20. Proxecto sobre cidadanía e “educomunicación”	1231
21. Campaña “día laranxa”	1232
IV. Actuacións especiais	1233
1. Contra as cláusulas chan	1233
2. Situación da comunidade xitana	1235
3. Cines accesibles	1236
4. Acceso á práctica deportiva de menores de idade	1237
5. Apoio técnico á candidatura a Patrimonio da Unesco da Ribeira Sacra	1238
V. Encontros con entidades e os seus representantes	1240
1. Encontro con Pablo de Greiff, relator especial para a ONU	1240
2. Reunión con congresistas filipinos	1240
3. Cos colectivos do LGBTI	1241
4. Encontros con entidades cívicas e outras organizacións	1242
5. Grupos que nos visitaron	1243
VI. XXX aniversario da institución	1244
VII. Relación con outros ombudsmen e defensores	1245
1. Xornadas de coordinación de defensores sobre a familia e as súas necesidades	1245
2. Estudo conxunto dos defensores sobre as urxencias hospitalarias	1248
3. Proxecto colaborativo de formación ao persoal do “Ombudsman” turco	1249
VIII. Presenza nas redes internacionais	1250
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)	1251
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)	1252
3. Rede europea de defensores do pobo	1253
4. <i>European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)</i>	1254
IX. Accións de comunicación	1254
1. Funcións	1254
2. Balance de accións correspondente ao ano 2014	1256
X. Convenios subscritos pola institución	1258
Anexo. Liquidación do orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/84)	1259

Presentación

A democracia participativa que a realidade actual impón necesita órganos de control para exercer unha permanente función de supervisión dos poderes públicos. Neste sentido, é preciso articular unha adecuada arquitectura institucional nese control, baseada no equilibrio, a transparencia, a cualificación e a responsabilidade. Iso permitirá fortalecer o compromiso coa cidadanía e dotará de maior lexitimidade as entidades públicas.

A figura do *ombudsman*, en sentido moderno, responde a semellante situación, e revélase como un órgano que mellora a calidade democrática nas nosas sociedades. Esta é a idea á que tratamos de responder no Valedor do Pobo, achegando o noso esforzo para que os servizos públicos e a boa administración avancen cada día máis en Galicia.

O presente informe recolle a actividade do Valedor durante o ano 2014, cumprindo a obriga legal de dar conta anual neste ámbito ao Parlamento de Galicia, o noso comisionante e a casa común de todos os galegos e as galegas. Foi, de novo, un ano intenso, no que o Valedor realizou un labor moi esixente, tanto nas actividades de pedagogía e difusión de dereitos, coma na resolución das consultas e queixas expostas. Non cabe dúbida que este órgano xa é unha institución asentada na nosa comunidade, cunha gran visibilidade e incidencia, unha permanente referencia na opinión pública. Iso congratúlanos, pero ao mesmo tempo reclama un permanente esforzo e mellora.

Nesta orde de cousas, móvenos un cotián compromiso institucional de progreso continuo, actualización e retroalimentación, buscando de maneira permanente as mellores prácticas que satisfagan a todas as persoas que se achegan a pedirnos axuda. Un exemplo relevante desta sofisticación do traballo interno é o comezo do uso de firma e certificado dixital nun elevado número dos nosos escritos. En especial, nas tramitacións que realizamos cos cidadáns que nos contactan por correo electrónico ou pola web (que son a maioría). Chama a atención que, a pesar dos nosos requirimentos, cos poderes públicos aínda non podemos ter esta relación exclusivamente dixital, o que non podemos menos que censurar. Xa é hora de eliminar o papel entre administracións e apostar así pola sustentabilidade ambiental.

Tamén quero destacar a nova web (www.valedordopobo.com) que empezou a funcionar a principios de 2015, aínda que o seu deseño e desenvolvemento produciuse en 2014. Trátase dunha web aberta á cidadanía, pensada na usabilidade, a proximidade e a funcionalidade. Un espazo para darlle protagonismo ás persoas, lonxe da frialdade das tradicionais páxinas doutros órganos. Queremos que esta web sexa o centro da nosa

estratexia institucional, e un punto de referencia para calquera que necesita algo do Alto Comisionado de garantía de dereitos humanos.

En fin, estes dereitos dotan de verdadeiro sentido epistemolóxico ao funcionamento deste *ombudsman*, empeñado no progreso da sociedade, en especial dos que máis o necesitan pola súa vulnerabilidade. Sen dúbida, as persoas máis desprotexidas seguirán a ser o obxecto dos nosos desvelos para procurar mellorar a súa situación. É tarefa de xigantes pero non renunciamos a ela. É de xustiza.

José Julio Fernández Rodríguez
Valedor do Pobo (e. f.)

CAPÍTULO 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

I. INTRODUCCIÓN

Neste capítulo ofrecemos unha visión global e esquematizada das actuacións desenvolvidas polo Valedor do Pobo durante 2014 reflectidas en gráficos e cadros acompañados dun breve comentario para os efectos de facilitar a súa interpretación.

Este capítulo ten unha especial importancia dada a necesidade de visibilizar de forma sistemática o labor desenvolvido. Orientada a facer avaliacións de políticas públicas concretas e de salvagardar a defensa dos dereitos dos cidadáns, este ano proseguimos a nosa tarefa de atención preferente á cidadanía. Todas as persoas poden dirixirse ao Valedor en demanda de axuda por medio da queixa ou de calquera outra maneira, como mediante chamadas telefónicas ou acudindo en persoa en busca de asesoramento ou axuda. Todos os nosos servizos se prestan sen custo algún para o cidadán. Ese traballo faise visible na primeira parte do capítulo, na que facemos reconto da atención prestada ao cidadán. Expoñemos as cifras de actuacións de atención ao cidadán, as persoas que promoveron queixas, o número de asuntos, as visitas recibidas e as consultas feitas por calquera medio, fundamentalmente a través do teléfono. Ademais, ofrecemos táboas comparativas por anualidades e estatísticas por áreas temáticas, administracións e territorios.

Pretendemos dar unha idea axustada dos datos sociolóxicos relevantes no desenvolvemento da nosa actividade. Con eles pódese coñecer a orixe xeográfica das persoas reclamantes, a distribución por xénero e o curso dado ás iniciativas recibidas.

En canto ás administracións afectadas polas queixas, faise unha distribución inicial por área da administración pública galega afectada e, nun segundo termo, por departamentos do executivo autonómico.

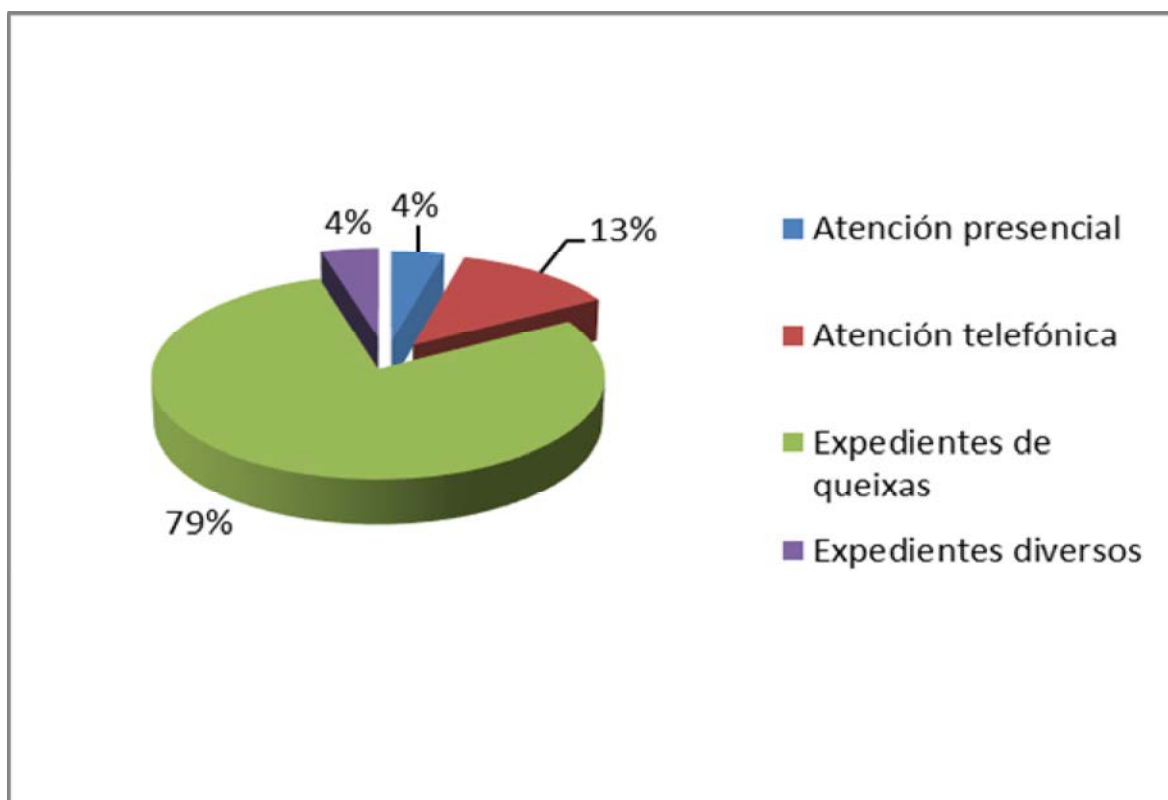
Inclúense neste capítulo datos relacionados co resultado da intervención do Valedor do Pobo, sobre todo as aceptacións de resolucións por parte dos órganos da administración. Ademais recóllese o detalle das actuacións de oficio desenvolvidas por áreas e estatísticas sobre o cumprimento do deber de colaboración por parte das administracións requiridas.

En resumo, neste capítulo pretendemos realizar unha aproximación aos números máis relevantes da nosa actuación; no seguinte faremos unha descrición pormenorizada das actuacións encamiñadas a supervisar e procurar a corrección de determinados comportamentos dos poderes públicos ou entidades prestadoras de servizos esenciais en Galicia.

II. ATENCIÓN AO CIDADÁN

Durante 2014 o Valedor do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención ao cidadán. Un total de 30722 persoas dirixíronse á institución para presentar reclamacións ou pedir orientación e asesoramento sobre os seus problemas. A continuación citamos a modalidade de actuacións e as súas cifras:

Atención presencial	1273 (media mensual 106)
Atención telefónica	3905 (media mensual 325)
Expedientes de queixa	24149 (media mensual 2012)
Expedientes diversos	1395 (media mensual 116)
Total de actuacións	30722 (media mensual 2560)



III. DATOS XERAIS

1. Expedientes iniciados en 2014

O número de expedientes iniciados polo Valedor do Pobo de oficio o a proposta dos cidadáns durante 2014 ascendeu a 24149, co cal aumenta considerablemente o número de iniciativas respecto a exercicios precedentes (un 28 % respecto de 2013). A cifra anterior refírese ao número de reclamantes que acudiron á institución. O número de asuntos coñecidos foi de 2310

Ano	Total reclamantes	Total asuntos
2013	18887	2746
2014	24149	2310

Rexistrouse unha media mensual de 2012 expedientes, cun máximo de 12421 no mes de febreiro e un mínimo de 182 en xuño.

ENTRADA DE EXPEDIENTES ANO 2014

Mes	Entrada de expedientes
Xaneiro	5757
Febreiro	12421
Marzo	1424
Abril	602
Maio	392
Xuño	182
Xullo	901
Agosto	228
Setembro	634
Outubro	509
Novembro	901
Decembro	198
Total	24149

Media mensual de expedientes: 2014

2. Entradas e saídas de documentos

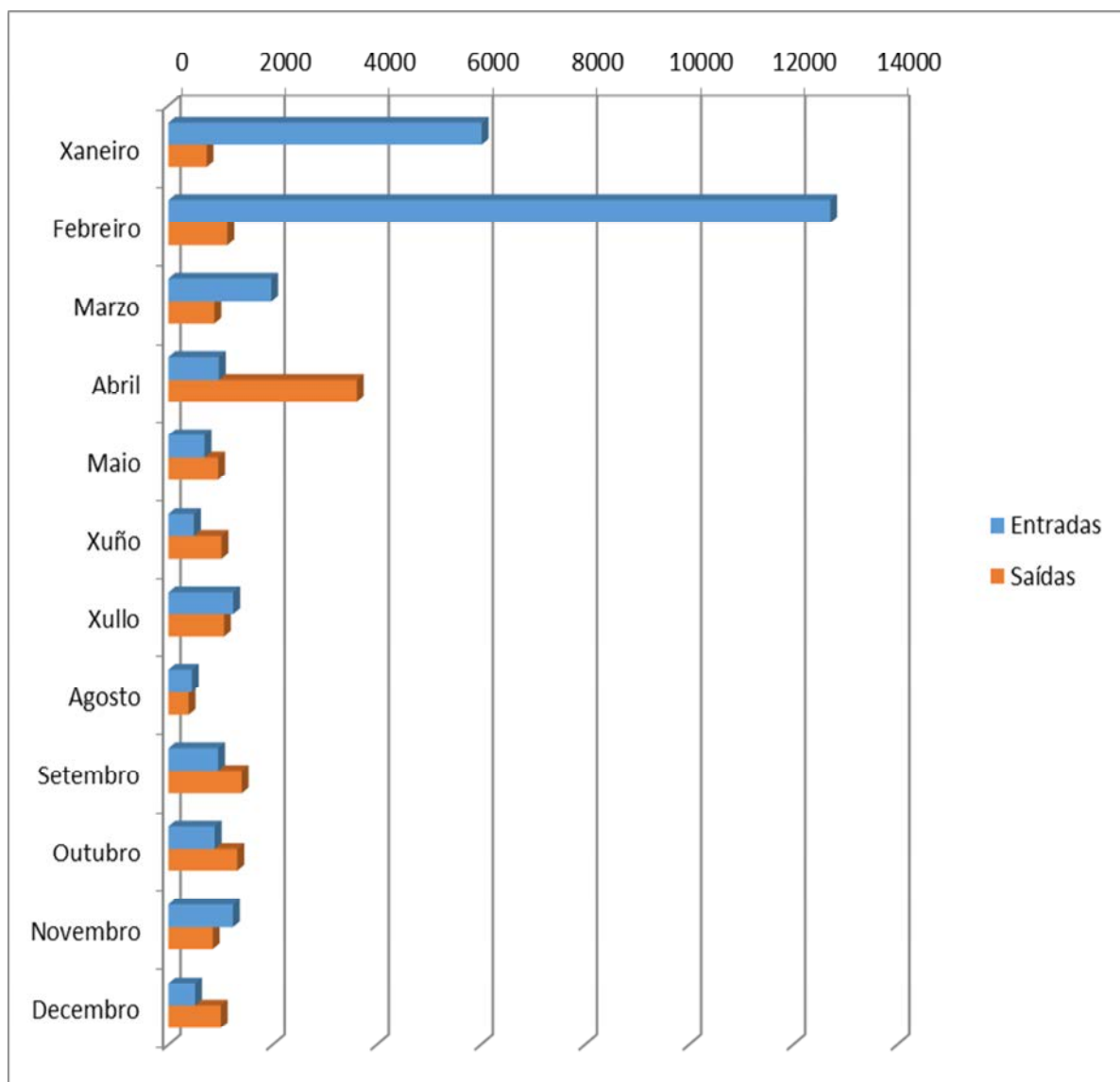
As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2014 foron en total 28163, o que dá unha media mensual de 2346 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 14399 documentos, o que supón unha media de 1199 saídas por mes.

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES ANO 2014

Mes	Entradas de escritos	Saídas de escritos
Xaneiro	6019	735
Febreiro	12715	1132
Marzo	1976	884
Abril	970	3621
Maio	695	956
Xuño	492	1020
Xullo	1245	1069
Agosto	451	388
Setembro	955	1409
Outubro	890	1324
Novembro	1241	854
Decembro	514	1007
Total	28163	14399

Media mensual de entradas: 2346

Media mensual de saídas: 1199

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

IV. QUEIXAS RECIBIDAS EN 2014

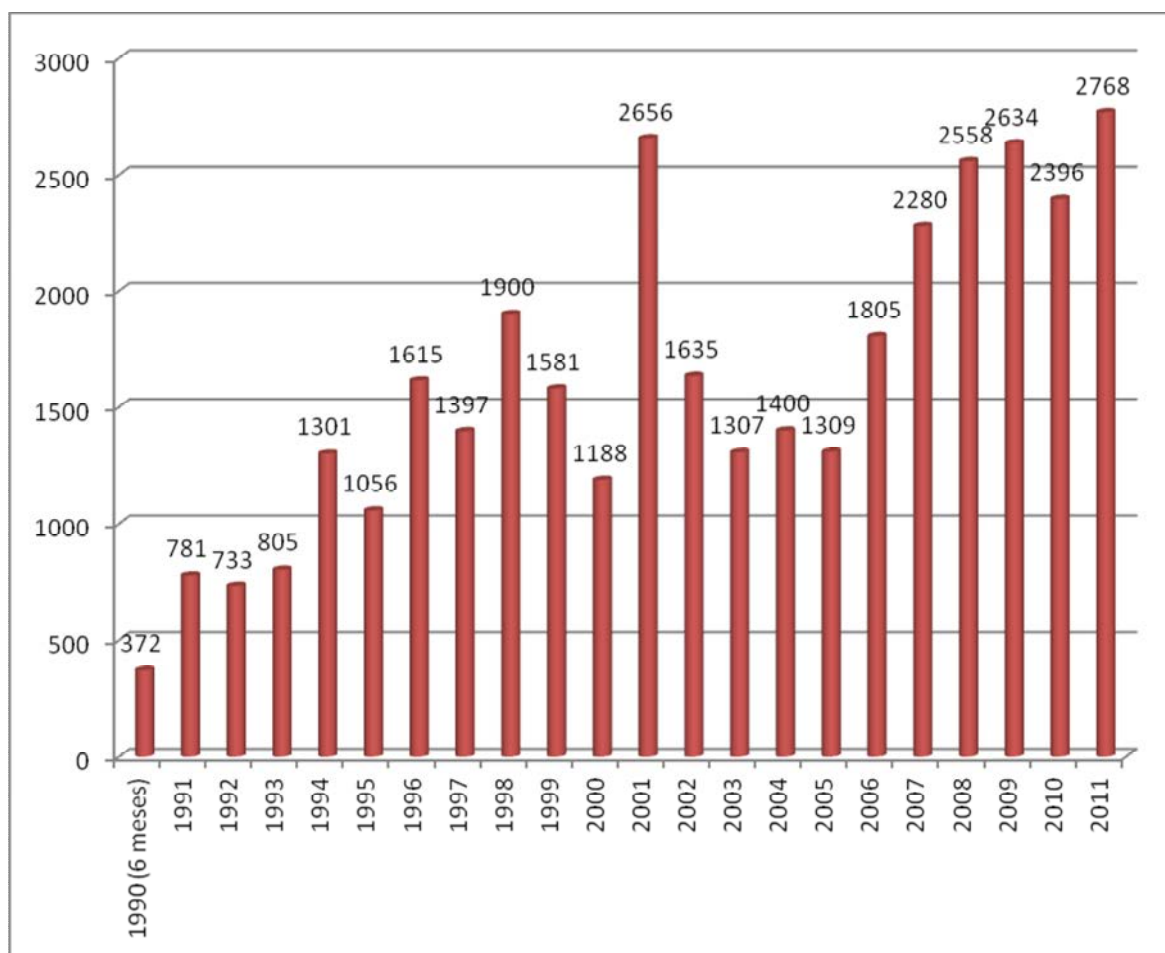
Durante 2014 a institución recibiu o maior número de expedientes de queixa da súa historia; foron 24149 iniciativas, das cales 37 son promovidas de oficio pola propia defensoría.

Intentamos mellorar a metodoloxía do noso traballo estatístico para ser cada vez máis ilustrativos da realidade. En 2012 comezamos a ter en conta o número de persoas que acudían á institución, aínda que fora presentando asuntos cun contido idéntico o similar. Parécenos relevante recoller este dato.

1. Comparación con exercicios anteriores (de 1990 a 2011)

NÚMERO DE QUEIXAS POR AÑO

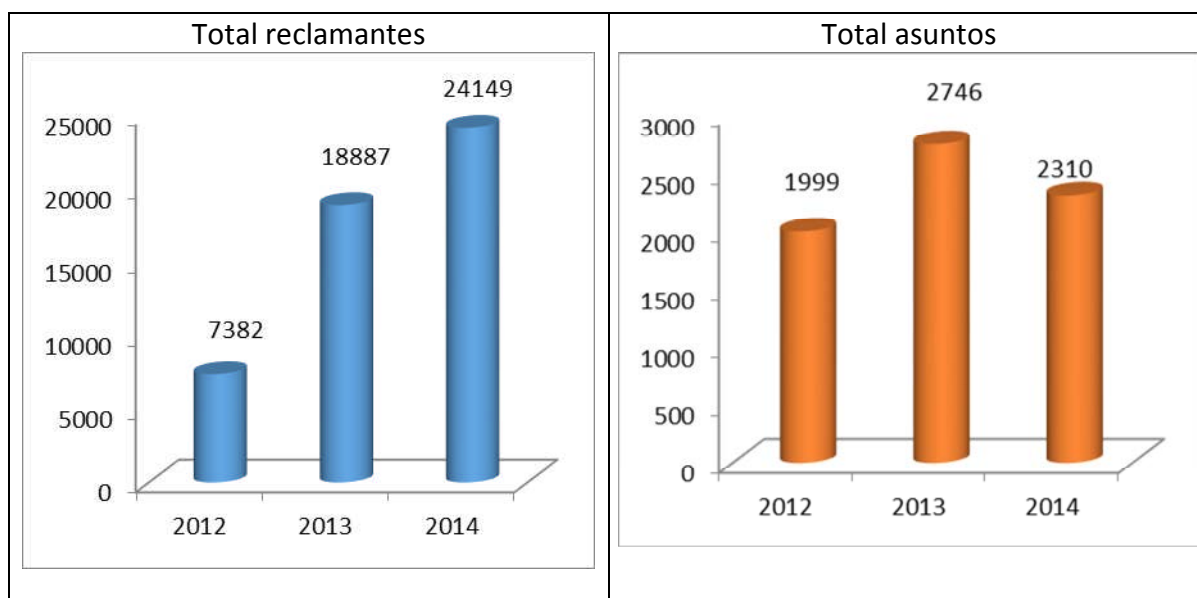
Año	Total
1990 (6 meses)	372
1991	781
1992	733
1993	805
1994	1301
1995	1056
1996	1615
1997	1397
1998	1900
1999	1581
2000	1188
2001	2656
2002	1635
2003	1307
2004	1400
2005	1309
2006	1805
2007	2280
2008	2558
2009	2634
2010	2396
2011	2768

ENTRADA DE QUEIXAS POR ANOS**1990-2011**

2. Comparación dos exercicios 2012, 2013 e 2014

QUEIXAS NOS ÚLTIMOS ANOS

Ano	Total reclamantes	Total asuntos
2012	7382	1999
2013	18887	2746
2014	24149	2310



% Incremento de reclamantes e asuntos

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	% Incremento 2013-2014
Total reclamantes	7382	18887	24149	28 %
Total asuntos	1999	2746	2310	-16 %

3. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas

Expoñemos as queixas promovidas por persoas e as que comezaron por iniciativa da propia institución (de oficio).

Persoas que presentaron queixa: 24112 (99,84 %)

Queixas ou actuacións de oficio: 37 (0,16 %)

Total: 24149

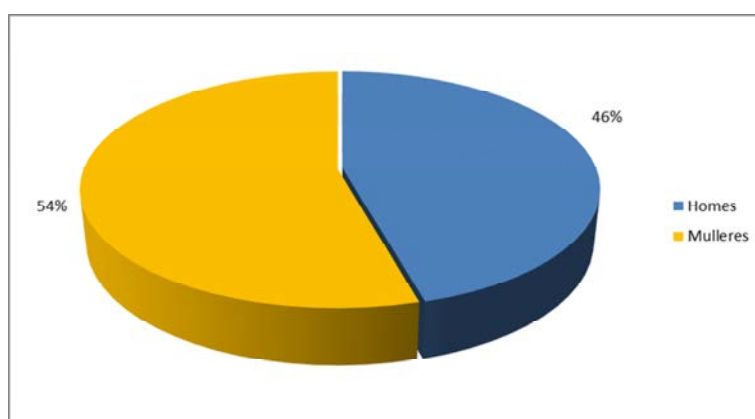
Nos seguintes cadros ofrecemos algúns datos sociolóxicos reflectidos nas queixas: idioma (galego, castelán ou outros); xénero dos reclamantes; procedencia (medio urbano ou rural, ou de Galicia, algunha outra comunidade autónoma ou outro país); modo de presentación (correo, internet, ...). Loxicamente, estes datos exclúen as queixas de oficio (37).

TOTAL DE QUEIXAS PRESENTADAS EN 2014: 24149

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 24112, dado que 37 queixas son de oficio)

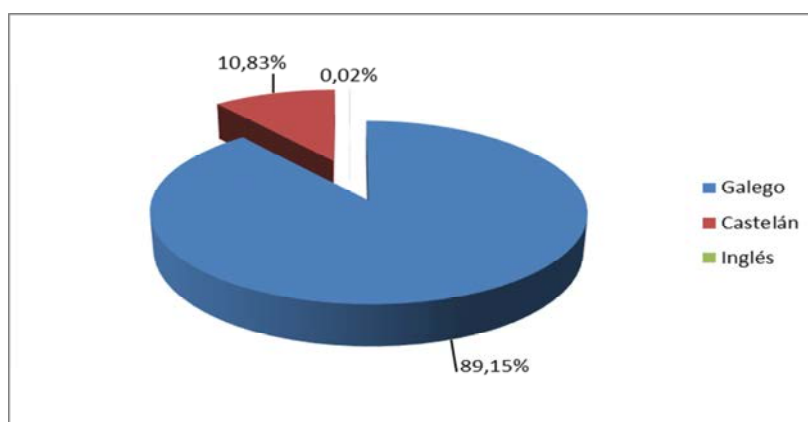
XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	11008
Mulleres	13104



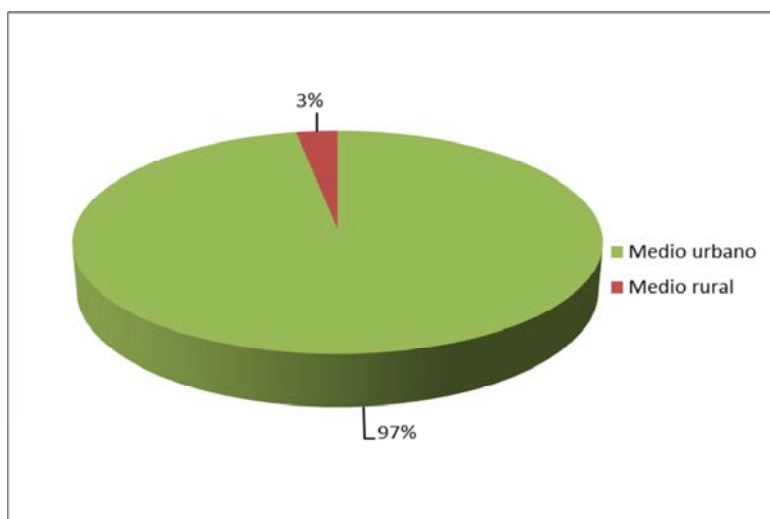
IDIOMA:

Galego	21497
Castelán	2611
Inglés	4



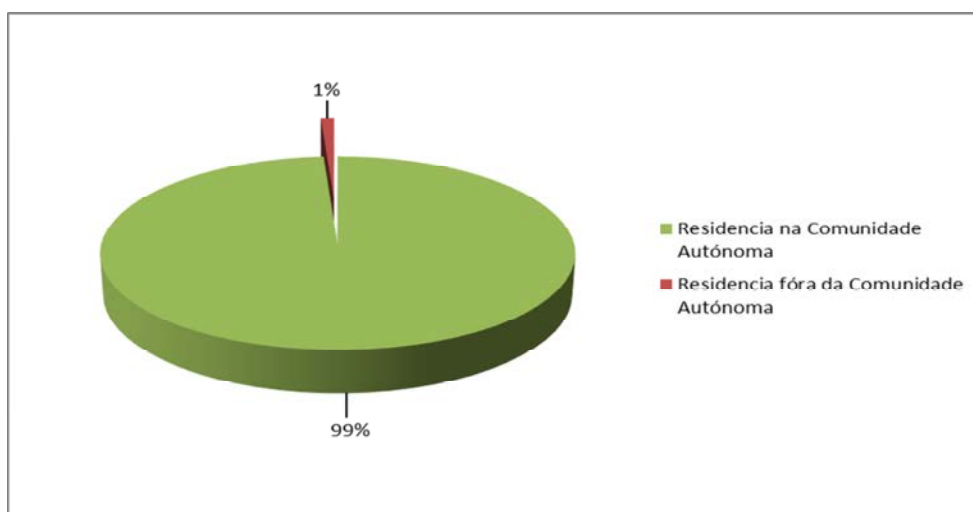
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	23428
Medio rural	684



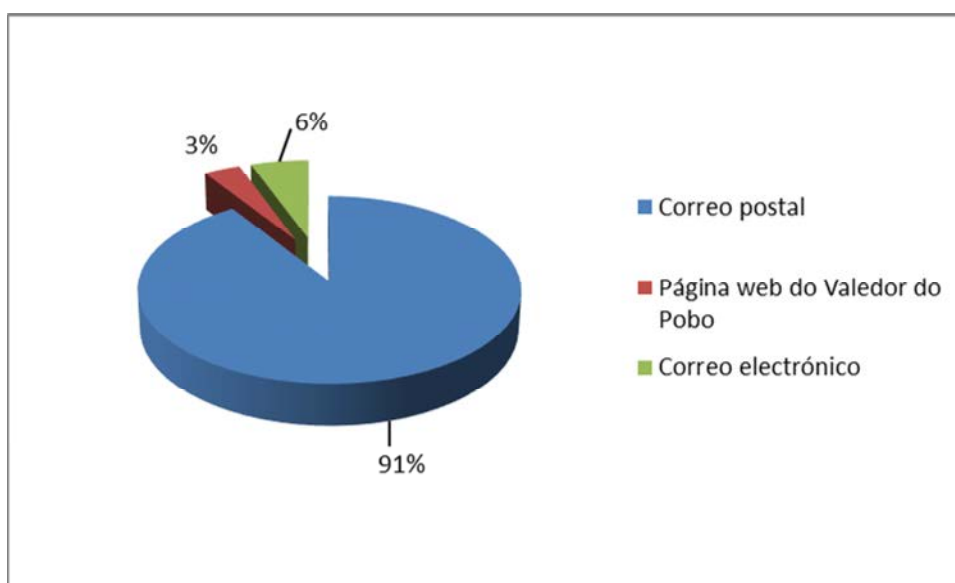
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	24057
Residencia fóra de Galicia	55



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	21913
Páxina web do Valedor do Pobo	852
Correo electrónico	1347



V. DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR RAZÓN DAS PROVINCIAS E MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA

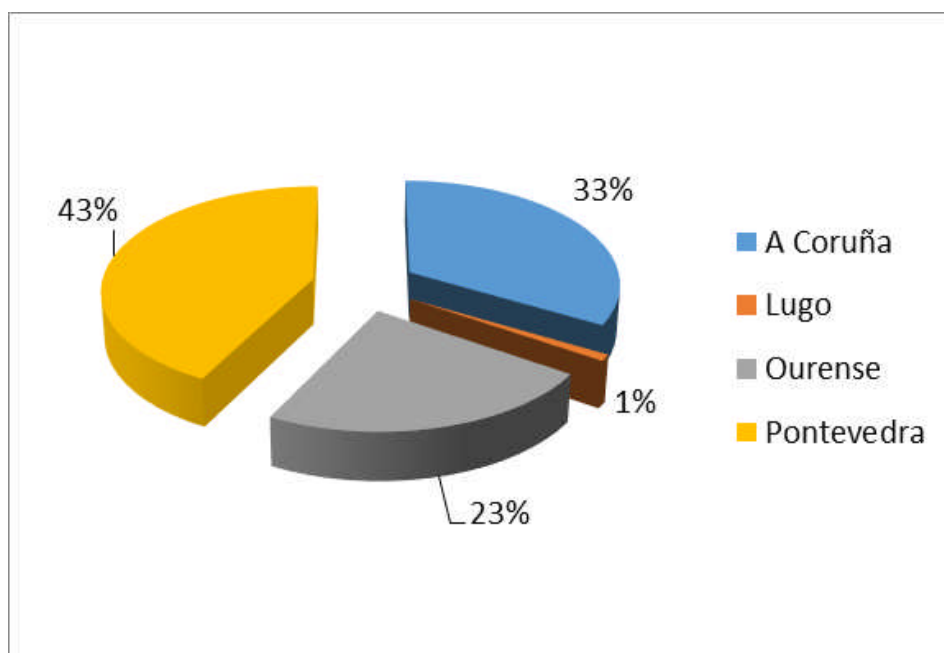
Nos cadros que seguen presentamos as queixas por razón das provincias e municipios dos que proceden. En canto ás provincias, ofrecemos tamén a porcentaxe representada por cada unha delas no conxunto da Comunidade Autónoma, así como o número de queixas por cada dez mil habitantes. No tocante aos municipios, limitámonos a ofrecer o número de queixas procedentes de cada un deles. Aqueles dos que non recibimos ningunha queixa aparecen coa cuadrícula en branco.

1. Por provincias

Como se pode observar no seguinte cadro, o maior número de queixas procede da provincia de Pontevedra, e o menor provén da provincia de Lugo. Ourense é a provincia que promove maior número de queixas por cada 10000 habitantes.

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	8014	33 %	70,74
Lugo	236	1 %	6,88
Ourense	5598	23 %	173,69
Pontevedra	10209	43 %	107,35
Total Galicia	24057		
Fóra de Galicia	55		

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. Por concellos

Como podemos observar, a cidade desde onde se presentaron máis queixas foi Ourense (5416), seguida de Santiago de Compostela (4475) e A Coruña (2095). No ámbito dos municipios intermedios destacan as numerosas queixas presentadas en Ponteareas (6407), O Porriño (747), Silleda (338) e A Pobra do Caramiñal (118). A causa de que destaque tanto o número de queixas procedente de Ponteareas é que desde alí se promoveu a queixa en serie referida ás cláusulas chan (6371 queixas). Tamén se promoveron queixas colectivas desde Ourense (4667 relativas á atención urxente en cirurxía pediátrica no Complexo Hospitalario Universitario de Ourense) e Santiago (920 relativas a actuacións urbanísticas na zona de Galeras, 365 sobre funcionamento da residencia-centro sociocomunitario Porta do Camiño, e outras).

A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	6
Ames	99
Aranga	1
Ares	32
Arteixo	25
Arzúa	4
Baña, A	2
Bergondo	8
Betanzos	59
Boimorto	1
Boiro	20
Boqueixón	4
Brión	17
Cabana de Bergantiños	8
Cabanas	5
Camariñas	8
Cambre	72
Capela, A	2
Carballo	18

Concello	Núm. Queixas
Cariño	1
Carnota	5
Carral	4
Cedeira	6
Cee	4
Cerceda	14
Cerdido	1
Coirós	2
Corcubión	3
Coristanco	
Coruña, A	2095
Culleredo	38
Curtis	3
Dodro	9
Dumbría	2
Fene	42
Ferrol	232
Fisterra	5
Frades	4

Concello	Núm. Queixas
Irixoa, A	
Laracha, A	9
Laxe	2
Lousame	3
Malpica de Bergantiños	6
Mañón	
Mazaricos	4
Melide	14
Mesía	4
Miño	3
Moeche	2
Monfero	1
Mugardos	7
Muros	7
Muxía	2
Narón	101
Neda	11
Negreira	12
Noia	3
Oleiros	35
Ordes	13
Oroso	7
Ortigueira	2
Outes	16
Oza-Cesuras	2
Paderne	2
Padrón	47
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal, A	118
Ponteceso	1
Pontedeume	15
Pontes de García Rodríguez, As	18

Concello	Núm. Queixas
Porto do Son	9
Rianxo	38
Ribeira	42
Rois	6
Sada	23
San Sadurniño	9
Santa Comba	4
Santiago de Compostela	4475
Santiso	
Sobrado	1
Somozas, As	
Teo	42
Toques	
Tordoia	2
Touro	6
Trazo	5
Val do Dubra	
Valdoviño	11
Vedra	5
Vilarmajor	1
Vilasantar	1
Vimianzo	6
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	8014

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	
Bóveda	
Burela	8
Carballedo	3
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	1
Corgo, O	1
Cospeito	2
Chantada	8
Folgoso do Courel	4
Fonsagrada, A	
Foz	6
Friol	2
Guitiriz	4
Guntín	
Incio, O	2
Láncara	
Lourenzá	1
Lugo	124
Meira	

Concello	Núm. Queixas
Mondoñedo	3
Monforte de Lemos	11
Monterroso	
Muras	1
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	1
Nogais, As	1
Ourol	
Outeiro de Rei	2
Palas de Rei	2
Pantón	3
Paradela	1
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	1
Pobra de Brollón, A	2
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	2
Rábade	5
Ribadeo	6
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	1
Sarria	13
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	2

Concello	Núm. Queixas
Trabada	
Triacastela	
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	4
Viveiro	6
Xermade	
Xove	2
TOTAL LUGO	236

OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	8
Amoeiro	1
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	7
Baños de Molgas	
Barbadás	17
Barco de Valdeorras, O	40
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	2
Bola, A	1
Bolo, O	1
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	9
Carballiño, O	
Cartelle	
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	1
Celanova	6
Cenlle	1
Coles	3
Cortegada	
Cualedro	

Concello	Núm. Queixas
Chandrexa de Queixa	
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	1
Gudiña, A	3
Irixo, O	
Larouco	
Laza	3
Leiro	1
Lobeira	
Lobios	
Maceda	3
Manzaneda	
Maside	3
Melón	1
Merca, A	
Mezquita, A	1
Montederramo	
Monterrei	
Muíños	
Nogueira de Ramuín	2
Oímbra	
Ourense	5416
Paderne de Allariz	1
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	7
Peroxa, A	3

Concello	Núm. Queixas
Petín	1
Piñor	1
Pobra de Trives, A	1
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	2
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	1
Ramirás	1
Ribadavia	2
Riós	
Rúa, A	10
Rubiá	1
San Amaro	1
San Cibrao das Viñas	4
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	3
Trasmiras	1
Veiga, A	
Verea	
Verín	11
Viana do Bolo	2
Vilamarín	1
Vilamartín de Valdeorras	2
Vilar de Barrio	1
Vilar de Santos	1
Vilardevós	1

Concello	Núm. Queixas
Vilariño de Conso	2
Xinzo de Limia	4
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	1
TOTAL OURENSE	5598

PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	3
Arbo	
Baiona	12
Barro	2
Bueu	16
Caldas de Reis	9
Cambados	18
Campo Lameiro	3
Cangas	51
Cañiza, A	3
Catoira	4
Cerdedo	
Cotobade	6
Covelo, O	
Crecente	2
Cuntis	9
Dozón	1
Estrada, A	35
Forcarei	3
Fornelos de Montes	1
Gondomar	32
Grove, O	15
Guarda, A	13
Illa de Arousa	5
Lalín	13
Lama, A	5
Marín	35
Meaño	1
Meis	
Moaña	98

Concello	Núm. Queixas
Mondariz	7
Mondariz-Balneario	3
Moraña	5
Mos	29
Neves, As	10
Nigrán	25
Oia	3
Pazos de Borbén	
Poio	24
Ponteareas	6407
Pontecaldelas	1
Pontecesures	5
Pontevedra	285
Porriño, O	747
Portas	2
Redondela	44
Ribadumia	1
Rodeiro	
Rosal, O	4
Salceda de Caselas	18
Salvaterra de Miño	14
Sanxenxo	42
Silleda	338
Soutomaior	5
Tomiño	6
Tui	29
Valga	2
Vigo	1675
Vila de Cruces	4
Vilaboa	9

Concello	Núm. Queixas
Vilagarcía de Arousa	60
Vilanova de Arousa	10
TOTAL PONTEVEDRA	10209

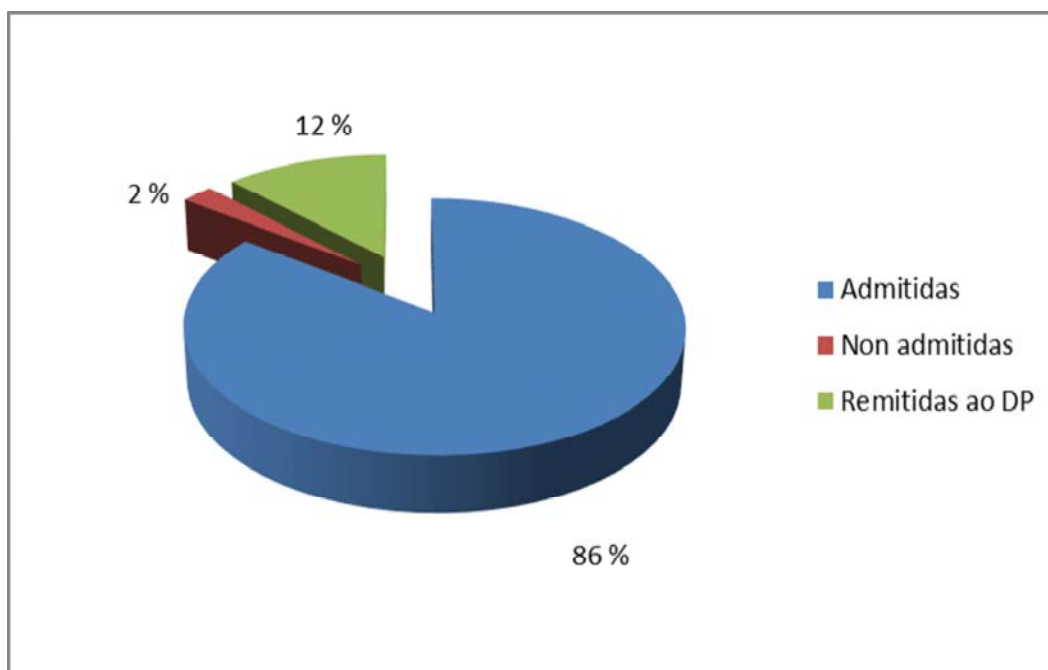
VI. CURSO DADO ÁS QUEIXAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos as queixas en tres grupos, por razón do procedemento seguido na súa tramitación. Incluímos no primeiro grupo as queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2014 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio. No segundo grupo describimos as queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa. E en terceiro lugar tratamos as queixas que enviamos á Defensora del Pueblo ou a outros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DAS QUEIXAS

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	24149
Admitidas:	20578	
	En trámite	1804
	Concluídas	18774
Non admitidas	591	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	411
	Non actuación administrativa previa	34
	Relación xurídico-privada	40
	Competencia xudicial	60
	No competencia do Valedor	31
	Queixa inconcreta	1
	Non interese lexítimo	1
	Queixa anónima	1
	Asunto <i>sub-iudice</i>	10
	Toma de coñecemento	2
Remitidas á Defensora del Pueblo e outros comisionados parlamentarios	2980	

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS PRESENTADAS



VII. ESTATÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

1. Distribución de queixas segundo as áreas temáticas ás que se refiren

Distribuímos no seguinte cadro as queixas iniciadas no ano 2014 segundo as áreas temáticas ás que se refiren. Como se pode comprobar, as áreas que concentraron un maior número de reclamantes ou queixas foron as de administración económica e transportes, con 6535 (27,06 %), sanidade, con 6061 (25,10 %), e emprego público e interior, con 3031 (12,55 %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e interior	3031	12,55
Urbanismo e vivenda	1100	4,56
Medio ambiente	314	1,30
Educación	632	2,62
Industria, comercio e turismo	88	0,36
Agricultura, gandería e pesca	40	0,17
Servizos sociais	947	3,92
Emigración e traballo	64	0,27
Sanidade	6061	25,10
Xustiza	2958	12,25
Administración económica e transportes	6535	27,06
Obras públicas e expropiacións	69	0,29
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	1291	5,35
Menores	32	0,13
Cultura e política lingüística	943	3,90
Sociedade da información	42	0,17
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	2	0,01
Total	24149	

Como xa tivemos ocasión de explicar, o anterior relato fai referencia ao número de persoas que promoveron queixa na institución. Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, se temos en conta o número de asuntos, as áreas con máis volume son emprego público e interior, con 361 (15,63%), servizos sociais, con 331 (14,33%), e corporacións locais, servizos municipais e protección civil, con 246 (10,65%).

Os asuntos distribúense por áreas da forma que expoñemos no seguinte cadro.

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e interior	361	15,63
Urbanismo e vivenda	181	7,84
Medio ambiente	137	5,93
Educación	230	9,96
Industria, comercio e turismo	88	3,81
Agricultura, gandería e pesca	40	1,73
Servizos sociais	331	14,33
Emigración e traballo	64	2,77
Sanidade	158	6,84
Xustiza	94	4,07
Administración económica e transportes	165	7,14
Obras públicas e expropiacións	69	2,99
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	246	10,65
Menores	32	1,39
Cultura e política lingüística	70	3,03
Sociedade da información	42	1,82
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	2	0,09
Total	2310	

Os asuntos con respaldo dunha pluralidade de persoas son os seguintes:

- 6.371 cidadáns presentaron queixa sobre desafiuzamentos, cláusulas chan e demais cláusulas abusivas das entidades bancarias (Q/5891/14 a Q/12261/14 - área de administración económica e transportes-)
- 4.667 cidadáns presentaron queixa sobre problemática da atención urxente na cirurxía pediátrica no Complexo Hospitalario de Ourense (CHOU) (Q/941/14 a Q/5607/14 -área de sanidade-)
- 2.866 cidadáns presentaron queixa sobre o proxecto de lei de modificación da Lei de saúde sexual e reprodutiva e da interrupción voluntaria do embarazo (Q/5872/14 e outras -área de xustiza-)
- 2.030 cidadáns presentaron queixa sobre o concurso xeral de traslados de persoal docente en Galicia (Q/5823/14 e outras -área de emprego público e interior-)
- 1.047 cidadáns presentaron queixa sobre a degradación do sistema político español (Q/15350/14 e outras -área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil-)
- 920 cidadáns presentaron queixa sobre actuacións urbanísticas na zona de Galeras no Concello de Santiago de Compostela (Q/14302/14 a Q/15221/14 -área de urbanismo e vivenda-)
- 841 cidadáns presentaron queixa sobre a necesidade de protección pública do patrimonio artístico das antigas caixas de aforros galegas (Q/23/14 a Q/863/14 -área de cultura e política lingüística-)
- 698 cidadáns presentaron queixa sobre a situación da comunidade xitana de Porriño e Tui (Q/23254/14 a Q/23951/14 -área de emprego público e interior-)
- 474 cidadáns presentaron queixa sobre a solicitude de incorporación dunha médico ao CHUVI (Q/21271/14 e outras -área de sanidade-)
- 378 cidadáns presentaron queixa sobre familias afectadas de enfermidades reumatolóxicas (Q/20892/14 a Q/21270/14 -área de sanidade-).
- 372 cidadáns presentaron queixa sobre proceso electoral para a elección do reitor da Universidade de Vigo (Q/19855/14 a Q/20223/14 -área de educación-)

- 365 cidadáns presentaron queixa sobre o funcionamento da residencia-centro sociocomunitario Porta do Camiño en Santiago de Compostela (Q/19122/14 a Q/19486/14 -área de servizos sociais-)
- 329 cidadáns presentaron queixa sobre licenza para actividade dun tanatorio no Concello de Silleda (Q/21989/14 e outras -área de sanidade-)
- 195 cidadáns presentaron queixa sobre o posible peche do centro San Francisco, de atención a persoas con discapacidade intelectual (Q/22194/14 e outras -área de servizos sociais-)
- 110 cidadáns presentaron queixa sobre instalación dunha gasoleira no Concello de Pobra do Caramiñal (Q/5620/14 a Q/5729/14 -área de medio ambiente-)
- 53 cidadáns presentaron queixa sobre contratacións temporais do Sergas (Q/22850/14 a Q/22902/14 -área de emprego público e interior-)
- 47 cidadáns presentaron queixa sobre carencia de laboratorio no novo hospital de Vigo (Q/22803/14 a Q/22849/14 -área de sanidade-).

2. Estado procedemental por áreas

ESTADO PROCEDEMENTAL DE QUEIXAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEIXAS EN CADA ÁREA	QUEIXAS ADMITIDAS		QUEIXAS NON ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AO DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e interior	3031	2998	98,91	27	0,89	6	0,20
Urbanismo e vivenda	1100	1076	97,82	22	2,00	2	0,18
Medio ambiente	314	313	99,68	1	0,32	0	0,00
Educación	632	241	38,13	388	61,39	3	0,47
Industria, comercio e turismo	88	59	67,05	26	29,55	3	3,41
Agricultura, gandería e pesca	40	39	97,50	1	2,50	0	0,00
Servizos sociais	947	927	97,89	19	2,01	1	0,11
Emigración e traballo	64	24	37,50	10	15,63	30	46,88
Sanidade	6061	6053	99,87	8	0,13	0	0,00
Xustiza	2958	47	1,59	28	0,95	2883	97,46
Administración económica e transportes	6535	6465	98,93	30	0,46	40	0,61
Obras públicas e expropiacións	69	58	84,06	4	5,80	7	10,14
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	1291	1270	98,37	21	1,63	0	0,00
Menores	32	31	96,88	1	3,13	0	0,00
Cultura e política lingüística	943	939	99,58	1	0,11	3	0,32
Sociedade da información	42	36	85,71	4	9,52	2	4,76
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	2	2	100,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	24149	20578	86	591	2	2980	12

3. As causas de non admisión por áreas

As queixas que non foron admitidas a trámite durante 2014 son en total 591. Hai que resaltar que a “non admisión” non significa ausencia de atención á queixa formulada; sempre se motiva amplamente esa non admisión e sobre todo infórmase do máis conveniente na defensa dos dereitos ou intereses do reclamante, se observamos a existencia dunha actuación alternativa. No cadro que segue ofrecemos esquematicamente e por áreas as causas polas que non foron admitidas.

Area	Total Area	Queixa anónima	Non actuación adminis-trativa irregular	Non actuación adminis-trativa previa	Relación xurídico-privada	Asunto sub-iudice	Queixa inconcreta	Non interés lexítimo	Toma de coñecemento	Competencia xudicial	Non competen-cia do valedor do pobo
EMPREGO PÚBLICO E INTERIOR	27	1	5	2	0	4	0	0	1	4	10
URBANISMO E VIVENDA	22	0	7	3	6	2	0	0	0	4	0
MEDIO AMBIENTE	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
EDUCACIÓN	388	0	384	1	0	0	1	1	0	1	0
INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO	26	0	0	8	17	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SERVIZOS SOCIAIS	19	0	2	1	2	0	0	0	0	14	0
EMIGRACIÓN E TRABALLO	10	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
SANIDADE	8	0	0	0	0	1	0	0	1	1	5
XUSTIZA	28	0	0	1	1	2	0	0	0	22	2
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	30	0	6	11	9	1	0	0	0	2	1
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0
CORPORACIÓNS LOCAIS, SERVIZOS MUNICIPAIS E PROTECCIÓN CIVIL	21	0	5	5	1	0	0	0	0	7	3
MENORES	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SOCIEDADE DA INFORMACIÓN	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE IDENTIDADE SEXUAL E IDENTIDADE DE XENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	591	1	411	34	40	10	1	1	2	60	31

VIII. ESTATÍSTICA POR ADMINISTRACIÓN AFECTADAS

1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren

No cadro que segue ofrecemos as queixas que foron admitidas a trámite, distribuídas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren. Distinguimos aquí tamén entre as queixas que estaban concluídas ao finalizar 2014 e as que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEIXAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
		Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e interior	2998	150	5,00	2848	95,00
Urbanismo e vivenda	1076	77	7,16	999	92,84
Medio ambiente	313	134	42,81	179	57,19
Educación	241	95	39,42	146	60,58
Industria, comercio e turismo	59	17	28,81	42	71,19
Agricultura, gandería e pesca	39	6	15,38	33	84,62
Servizos sociais	927	134	14,46	793	85,54
Emigración e traballo	24	4	16,67	20	83,33
Sanidade	6053	966	15,96	5087	84,04
Xustiza	47	7	14,89	40	85,11
Administración económica e transportes	6465	46	0,71	6419	99,29
Obras públicas e expropiacións	58	33	56,90	25	43,10
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	1270	52	4,09	1218	95,91
Menores	31	10	32,26	21	67,74
Cultura e política lingüística	939	55	5,86	884	94,14
Sociedade da información	36	17	47,22	19	52,78
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	2	1	50,00	1	50,00
TOTAL	20578	1804	8,77	18774	91,23

2. Distribución das queixas referidas á administración pública galega, segundo niveis

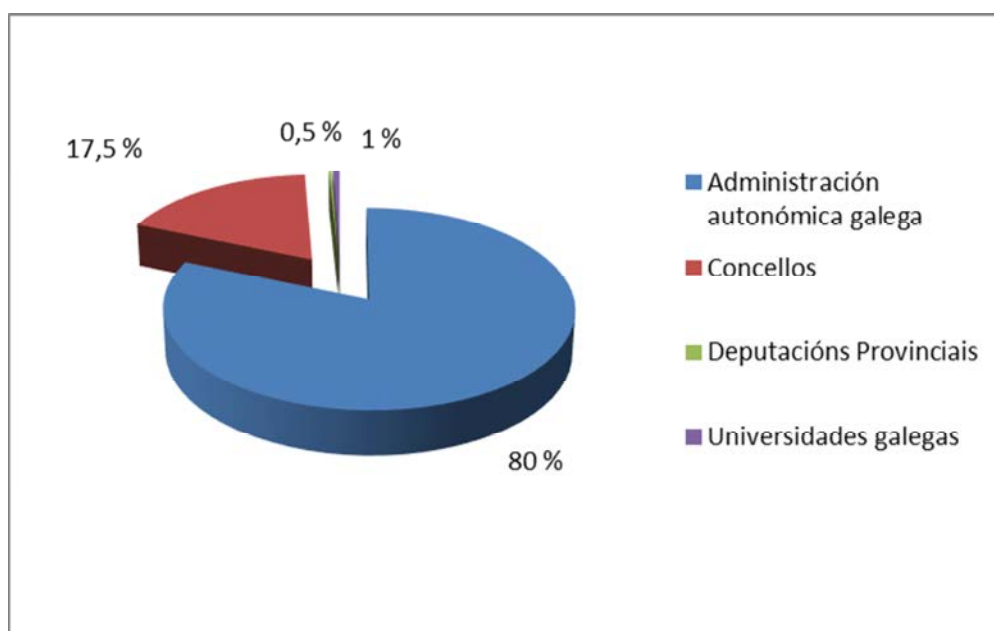
Ofrecemos no seguinte cadro as queixas que se refiren ás administracións públicas galegas, distribuídas entre cada unha, isto é, en función de se afectan á Xunta de Galicia, aos concellos, ás deputacións provinciais ou ás universidades. Quedan por tanto fóra desta clasificación as que se refiren a cuestións de carácter xeral, a Administración Xeral do Estado ou aos órganos xurisdiccionais.

Administración	Queixas	
	Número	Porcentaxe
Administración autonómica galega	9655	
Concellos	2118	
Deputacións Provinciais	30	
Universidades galegas:	71	
* Santiago de Compostela 8		
* A Coruña 3		
* Vigo 34		
* CIUG 26		
Total	11874	

TOTAL DE ACTUACIÓNS

Administracións galegas	11874
Outras (Estado, órganos xurisdiccionais, etc.)	7462
TOTAL	19336

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POLAS ADMINISTRACIÓNS AFECTADAS

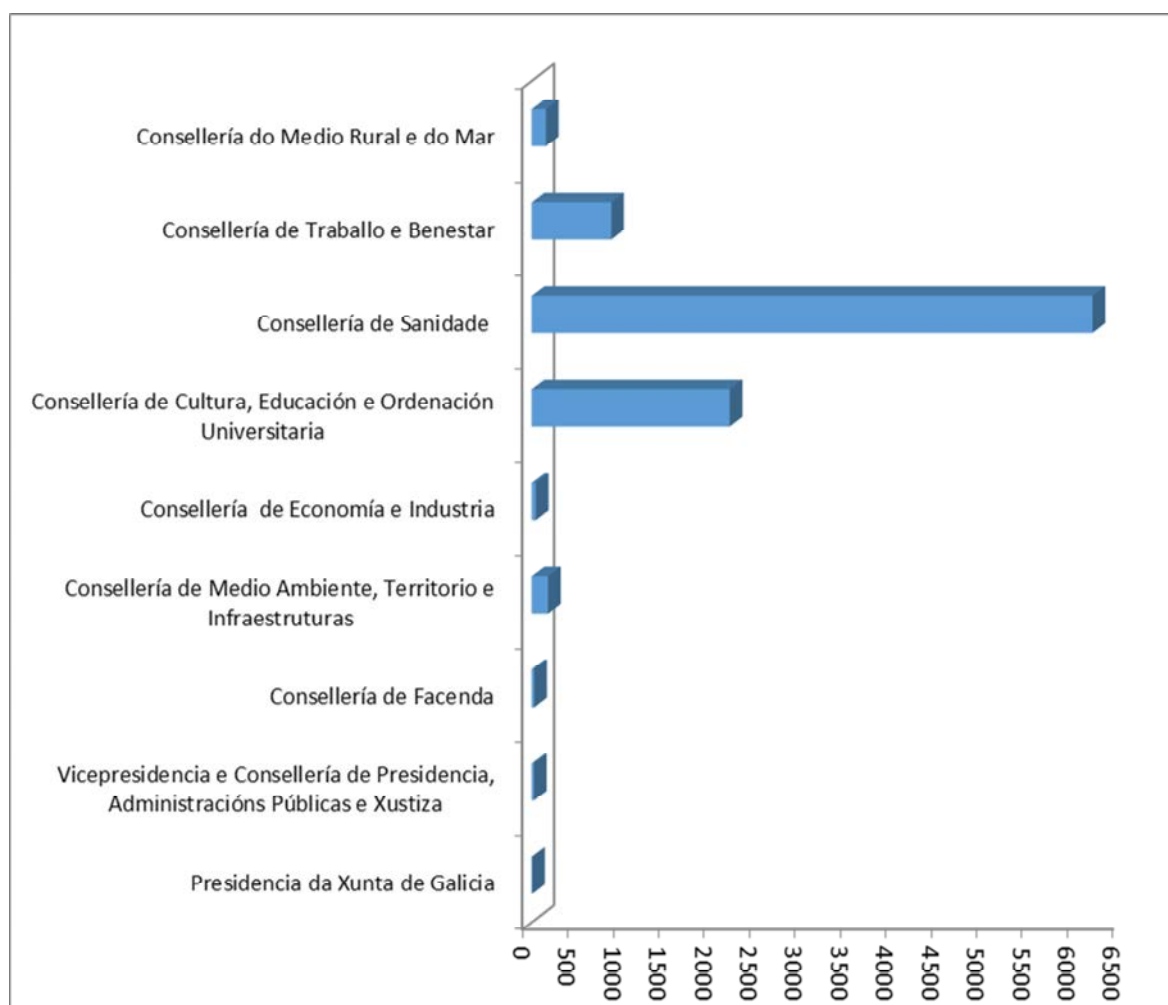


3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo consellerías

As queixas que se refiren á Xunta de Galicia presentámolas no seguinte cadro distribuídas por consellerías. Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Sanidade e á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, con porcentaxes do 63,86 % e 22,54 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. queixas	Porcentaxe
Presidencia da Xunta de Galicia	5	0,05
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	25	0,26
Consellería de Facenda	28	0,29
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	179	1,85
Consellería de Economía e Industria	46	0,48
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	2176	22,54
Consellería de Sanidade	6166	63,86
Consellería de Traballo e Benestar	874	9,05
Consellería do Medio Rural e do Mar	156	1,62
Total	9655	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DAS QUEIXAS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



4. Distribución das queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos. Os datos referidos aos concellos presentámoslos distribuídos por provincias. Observamos que o concello con máis queixas é Santiago de Compostela, con 951 queixas. Os seguintes foron Silleda (331), A Pobra do Caramiñal (113) e Vigo (88).

A) Queixas referidas ás deputacións provinciais:

Deputación Provincial da Coruña	11
Deputación Provincial de Lugo	3
Deputación Provincial de Ourense	5
Deputación Provincial de Pontevedra	11

B) Queixas referidas aos concellos:

a) A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	2
Ames	16
Aranga	
Ares	8
Arteixo	1
Arzúa	
Baña, A	
Bergondo	4
Betanzos	51
Boimorto	
Boiro	5
Boqueixón	1
Brión	7

Concello	Núm. Queixas
Cabana de Bergantiños	
Cabanas	4
Camariñas	1
Cambre	5
Capela, A	
Carballo	6
Cariño	
Carnota	3
Carral	
Cedeira	1
Cee	2
Cerceda	
Cerdido	1

Concello	Núm. Queixas
Coirós	1
Corcubión	
Coristanco	
Coruña, A	35
Culleredo	4
Curtis	
Dodro	2
Dumbría	
Fene	4
Ferrol	14
Fisterra	2
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	2
Laracha	
Lousame	2
Malpica de Bergantiños	3
Mañón	
Mazaricos	2
Melide	6
Mesía	
Miño	1
Moeche	
Monfero	
Mugardos	
Muxía	1
Muros	1
Narón	3
Neda	2
Negreira	
Noia	1
Oleiros	2

Concello	Núm. Queixas
Ordes	1
Oroso	1
Ortigueira	2
Outes	1
Oza-Cesuras	4
Paderne	1
Padrón	40
Pino, O	
Pobra do Caramiñal, A	113
Ponteceso	1
Pontedeume	
Pontes de García Rodríguez, As	8
Porto do Son	6
Rianxo	30
Ribeira	10
Rois	2
Sada	20
San Sadurniño	
Santa Comba	2
Santiago de Compostela	951
Santiso	
Sobrado	
Somozas	
Teo	3
Toques	
Tordoia	
Touro	1
Trazo	1
Val do Dubra	
Valdoviño	4
Vedra	
Vilarmajor	

Concello	Núm. Queixas
Vilasantar	
Vimianzo	2
Zas	
TOTAL A CORUÑA	

b) LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	1
Alfoz	1
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	1
Barreiros	1
Becerreá	
Begonte	
Bóveda	
Burela	1
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	1
Corgo, O	1
Cospeito	1
Chantada	2
Folgoso do Courel	2
Fonsagrada, A	1
Foz	1
Friol	
Guitiriz	1
Guntín	
Incio, O	1
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	16
Meira	

Concello	Núm. Queixas
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	5
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	
Outeiro de Rei	2
Palas de Rei	2
Pantón	2
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	1
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	2
Pol	
Pontenova, A	1
Portomarín	
Quiroga	
Rábade	3
Ribadeo	
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	5
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	2

Concello	Núm. Queixas
Valadouro, O	
Vicedo, O	
Vilalba	1
Viveiro	2
Xermade	1
Xove	
TOTAL LUGO	

c) OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	2
Amoeiro	1
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	1
Baños de Molgas	1
Barbadás	3
Barco de Valdeorras, O	3
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	1
Bola, A	
Bolo, O	1
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	
Carballiño, O	3
Cartelle	
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	1
Cenlle	
Coles	
Cortegada	
Cualedro	
Chandrexa de Queixa	

Concello	Núm. Queixas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	1
Irixo, O	
Larouco	
Laza	1
Leiro	
Lobeira	
Lobios	1
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	
Muñíos	1
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	17
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	1
Petín	
Piñor	1

Concello	Núm. Queixas
Pobra de Trives, A	
Pontedeuva	
Porqueira	
Punxín	1
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	1
Ramirás	
Ribadavia	
Ríos	
Rúa, A	1
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	1
San Cristovo de Cea	
San Xoán de Río	
Sandiás	1
Sarreaus	
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	
Trasmiras	
Veiga, A	
Verea	
Verín	
Viana do Bolo	1
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	

Concello	Núm. Queixas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	

d) PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	
Arbo	
Baiona	2
Barro	1
Bueu	3
Caldas de Reis	4
Cambados	8
Campo Lameiro	
Cangas	4
Cañiza, A	1
Catoira	1
Cerdedo	
Cotobade	1
Covelo, O	1
Crecente	
Cuntis	
Dozón	2
Estrada, A	4
Forcarei	
Fornelos de Montes	
Gondomar	6
Grove, O	5
Guarda, A	5
Illa de Arousa, A	
Lalín	3
Lama, A	2
Marín	12
Meaño	
Meis	

Concello	Núm. Queixas
Moaña	2
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	
Moraña	2
Mos	
Neves, As	2
Nigrán	6
Oia	
Pazos de Borbén	
Poio	
Ponteareas	13
Pontecaldelas	2
Pontecesures	2
Pontevedra	18
Porriño, O	5
Portas	1
Redondela	3
Ribadumia	
Rodeiro	
Rosal, O	1
Salceda de Caselas	6
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	33
Silleda	331
Soutomaior	
Tomiño	1
Tui	5
Valga	
Vigo	88
Vila de Cruces	

Concello	Núm. Queixas
Vilaboa	1
Vilagarcía de Arousa	1
Vilanova de Arousa	5
TOTAL PONTEVEDRA	

IX. ACTUACIÓNS DE OFICIO

O Valedor do Pobo promoveu durante o ano 2014 un total de 37 queixas de oficio, polas que iniciou investigacións sobre asuntos que, ao seu criterio, xeraron un prexuízo importante aos afectados.

1. Queixas de oficio de 2014

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Emprego público e interior	2
Urbanismo e vivenda	3
Medio ambiente	4
Educación	6
Industria, comercio e turismo	2
Agricultura, gandería e pesca	2
Servizos sociais	6
Emigración e traballo	2
Sanidade	1
Xustiza	2
Administración económica e transportes	1
Obras públicas e expropiacións	1
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	3
Menores	1
Cultura e política lingüística	1
TOTAL	37

2. Comparativa con outros anos

QUEIXAS DE OFICIO POR ANOS

Año	Total
2002	37
2003	14
2004	21
2005	22
2006	29
2007	40
2008	27
2009	14
2010	21
2011	18
2012	36
2013	46
2014	37

3. Outras iniciativas de oficio

Tamén se decidiu iniciar 4 informes especiais ou monográficos sobre aspectos públicos de especial relevancia. En concreto, sobre transparencia e bo goberno; sobre accesibilidade, adaptacións e dereitos das persoas con diversidade funcional; sobre atención sociosanitaria das persoas con enfermidade mental; e sobre urxencias hospitalarias (en colaboración cos demais Defensores do Pobo).

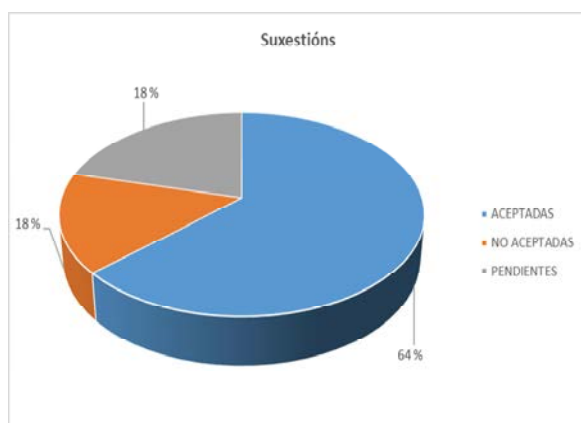
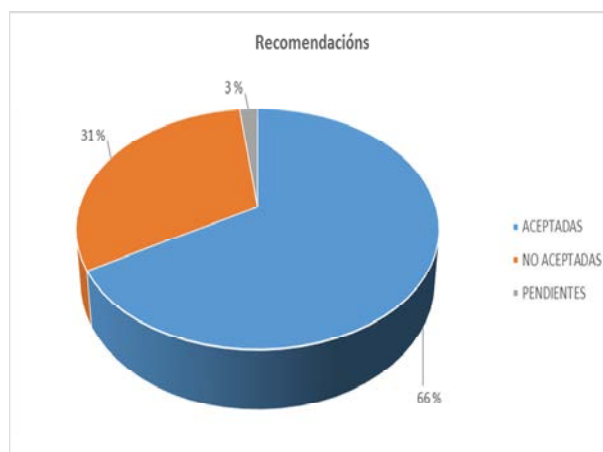
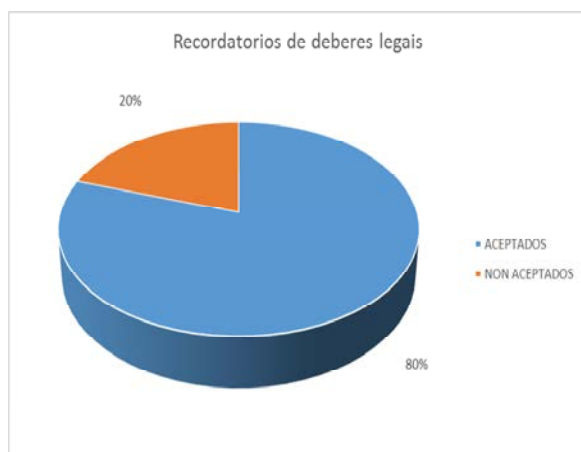
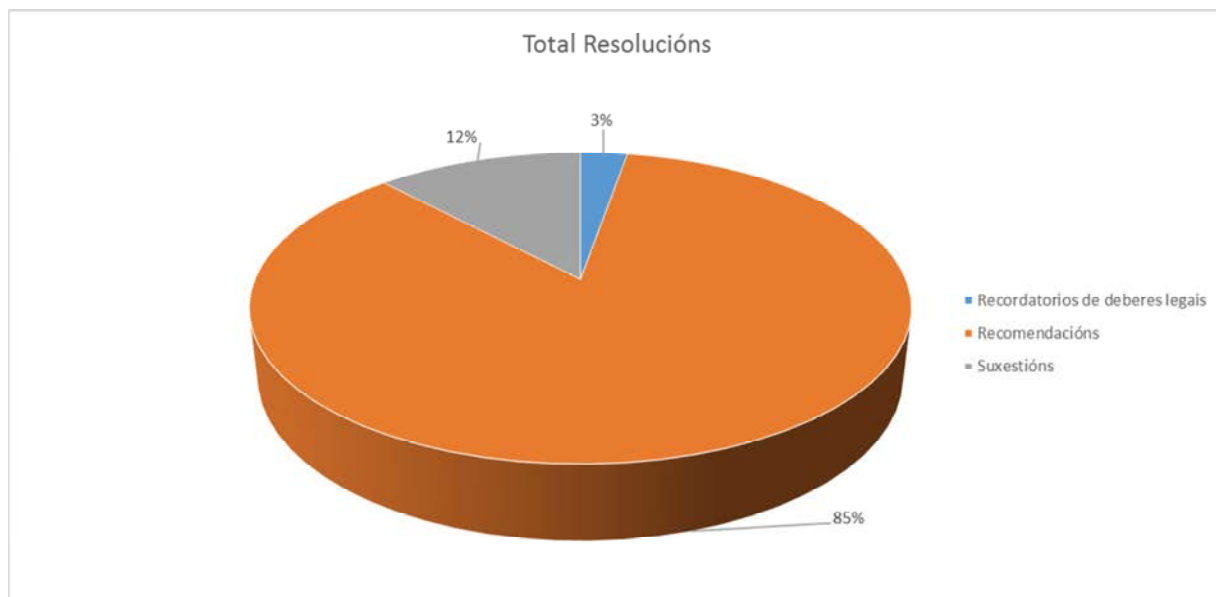
X. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

O artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, preceptúa que a institución poderá “formular ás autoridades e funcionarios das administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas”, mentres o parágrafo 2º do mesmo artigo impón a funcionarios e autoridades o deber de responder “sempre por escrito e no prazo dun mes” a estas resolucións. Por tanto, establécese unha obrigaón de colaboración relacionada coa formulación das resolucións: o deber de responder a estas.

Como consecuencia das investigacións realizadas o Valedor do Pobo formulou durante 2014 un total de 187 recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións, o que evidencia unha intensa actividade. De todos eles foron aceptados 126, máis do 68%. Un total de 54 foron rexeitados ou non tiveron efectividade, atopándose pendentes de resposta expresa 7 resolucións ao final do ano.

A maioría das indicacións expresas dirixidas ás administracións galegas, por tanto, deron lugar á solución do conflito. Da mesma forma, outras intervencións proactivas de diferente tipo ante eses poderes públicos permitiron solucionar multitude de problemas nos que constatamos que o cidadán vía vulnerados os seus dereitos.

RESOLUCIÓNS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	5	4	80 %	1	20 %	0	0
Recomendacións	156	104	66 %	49	31 %	3	3 %
Suxestións	26	18	64 %	4	18 %	4	18 %
Total resolucións	187	126	68 %	54	29 %	7	3 %



XI. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE COLABORACIÓN

Os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar a axuda e a colaboración que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas actuacións. No caso de que exista unha desatención grave coa institución, a lei establece a posibilidade de decláralos hostís ou entorpecedores para co labor da defensoría. Durante o ano 2014, a pesar de non ser necesario chegar a este último extremo, o Valedor do Pobo si se viu obrigado a realizar numerosos recordatorios de deberes legais e advertencias enérxicas esixindo o respecto á legalidade.

Esas chamadas de atención máis contundentes dirixíronse durante o exercicio en 15 ocasións a algún departamento da administración autonómica e en 15 a diferentes concellos.

Administración Autonómica:

Consellería do Medio Rural e do Mar: 2 veces (Q/5084/13 e Q/5698/13)

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/18998/14, Q/5890/14, Q/14279/14, Q/12293/14, Q/20697/14, Q/20739/14, Q/20563/14, Q/20581/14, Q/19596/14, Q/5083/13, Q/3979/13, Q/5698/13)

Consellería de Economía e Industria: 1 vez (Q/22064/14)

Administración Local:

Provincia da Coruña

Concello de Cambre	1 vez	Q/20532/14
Concello de Bergondo	1 vez	Q/5706/13
Concello de Fene	1 vez	Q/14551/13
Concello de Fisterra	1 vez	Q/14286/13
Concello de Malpica	1 vez	Q/1675/13
Concello de Ortigueira	1 vez	Q/20617/14
Concello de Oza	1 vez	Q/764/12
Concello da Pobra do Caramiñal	1 vez	Q/668/13
Concello de Pontedeume	1 vez	Q/14440/13
Concello de Pontedeume	1 vez	Q/496/13
Concello de Valdoviño	1 vez	Q/2086/12

Provincia de Lugo

Concello de Pantón	1 vez	Q/12388/13
Concello de Sarria	2 veces	Q/746/13 e Q/19632/14
Concello de Taboada	2 veces	Q/13513/13 e Q/888/14

Provincia de Ourense

Concello de Ourense	3 veces	Q/2486/12 , Q/14472/13 e Q/4111/13

Provincia de Pontevedra

Concello do Grove	1 vez	Q/1742/12
Concello de Vigo	1 vez	Q/19501/14
Concello da Estrada	1 vez	Q/12924/13
Concello de Gondomar	1 vez	Q/20642/14
Concello de Moaña	1 vez	Q/263/12
Concello de Sanxenxo	1 vez	Q/19684/14 e acumulados

XII. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE INFORMAR

No deber de colaboración enmárcase o deber específico de que as administracións afectadas informen en prazo do que se lles requira polo alto comisionado parlamentario. Os seguintes cadros ofrecen unha aproximación das administracións e órganos aos que se lles tivo que reiterar a petición de informe en dúas ocasións e o número de veces que tal circunstancias tivo lugar.

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	18
Consellería de Economía e Industria	8
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	34
Consellería de Sanidade	3
Consellería de Traballo e Benestar	24
Consellería del Medio Rural e do Mar	15

B) OUTRAS ADMINISTRACIÓNS

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Universidade da Coruña	1
Universidade de Vigo	2

C) CONCELLOS**A CORUÑA**

Concello	Nº Queixas
A Laracha	1
Ames	1
As Pontes de García Rodríguez	2
As Somozas	2
Bergondo	2
Betanzos	1
Boiro	1
Cabanas	1
Fene	1
Fisterra	2
Malpica	1
Mazaricos	1
Narón	3
Neda	1
Oza-Cesuras	1
Padrón	1
Ponteceso	2
Pontedeume	2
Ribeira	2
Rois	1
Sada	2
Santiago de Compostela	4
Valdoviño	1
Zas	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
A Pontenova	1
Lugo	1
Monforte de Lemos	2
Sarria	2
Taboada	2
Vilalba	2

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Ourense	3
Viana do Bolo	1

PONTEVEDRA

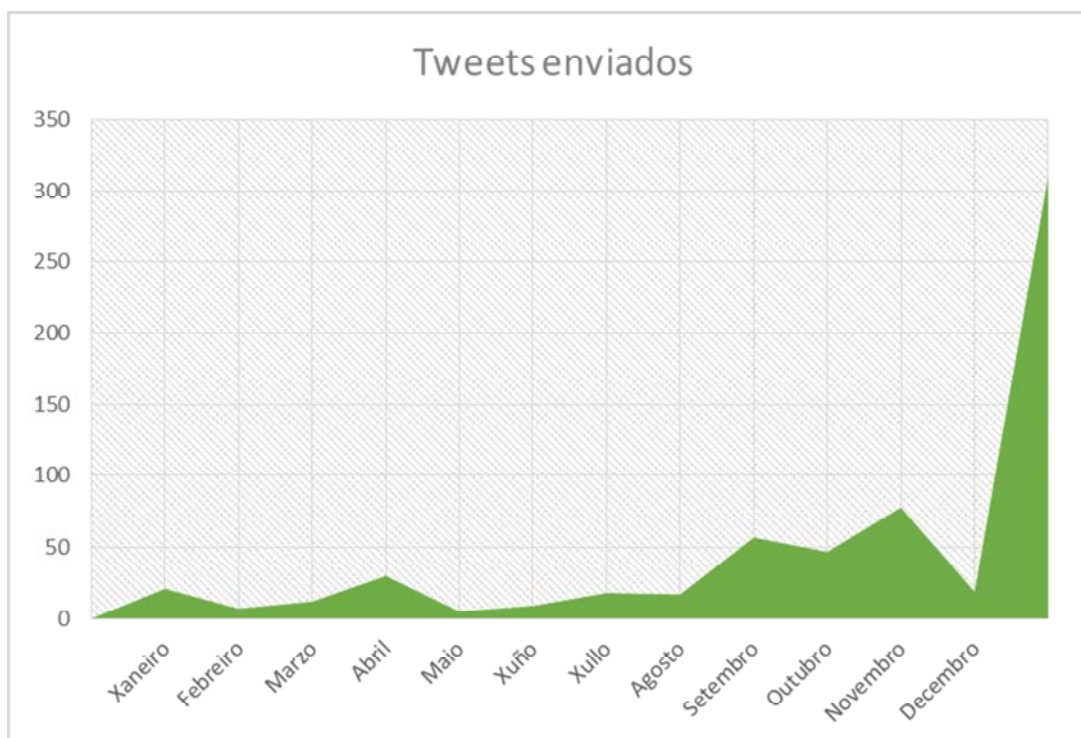
Concello	Nº Queixas
A Estrada	1
Baiona	2
Gondomar	4
Marín	3
Moaña	4
O Grove	3
Ponteareas	1
Salceda de Caselas	1
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Vigo	5

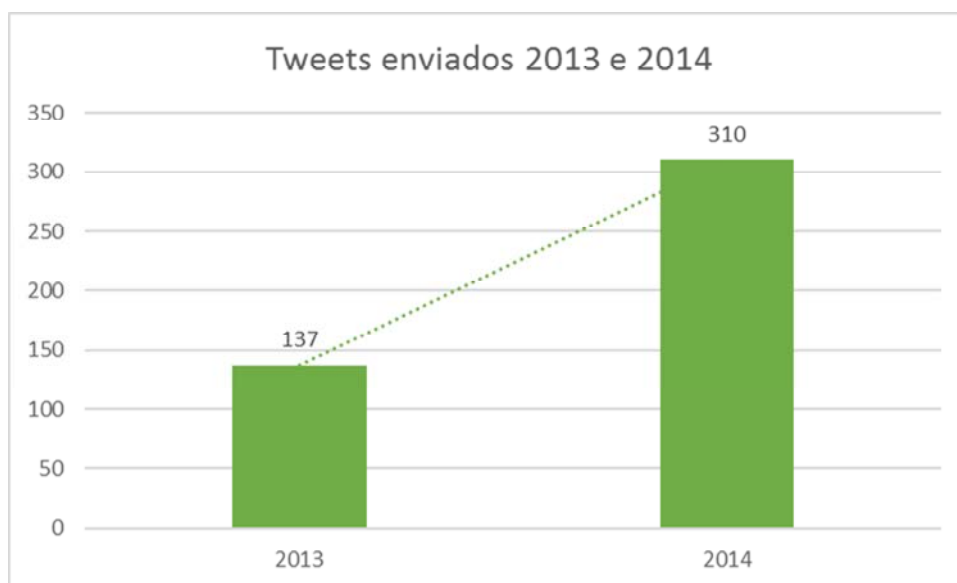
XIII- ESTATISTICAS REDES SOCIAIS

1.TWITTER

A) Tweets enviados en 2014

	2014	2013	DIFERENCIA
Xaneiro	21	4	
Febreiro	7	5	
Marzo	12	9	
Abril	30	31	
Maio	5	16	
Xuño	9	7	
Xullo	18	22	
Agosto	17	5	
Setembro	57	9	
Outubro	47	6	
Novembro	78	13	
Decembro	19	10	
TOTAL	310	137	>226%

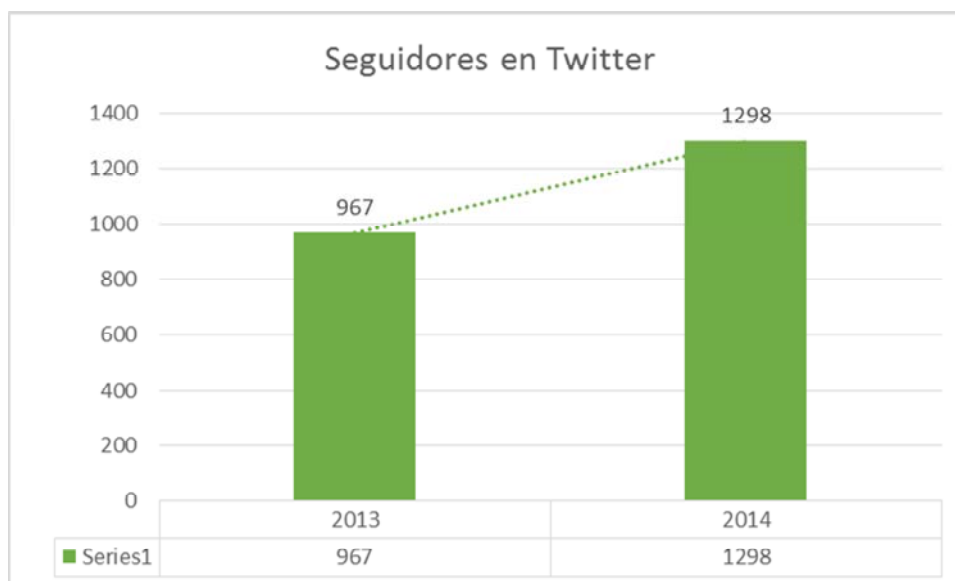




B) Seguidores

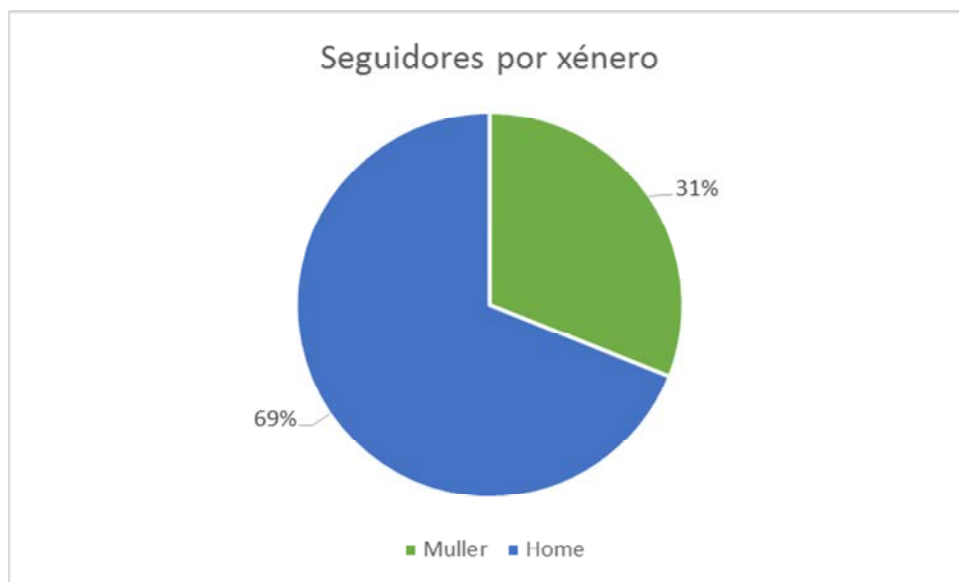
Ata o 31 de decembro de 2014: 1298

Ata el 31 de decembre de 2013 contabilizamos: 967 seguidores



C) Tipoloxía dos seguidores en Twitter

Por xénero:



Por localización:



Cidades destacadas:

21% de A Coruña

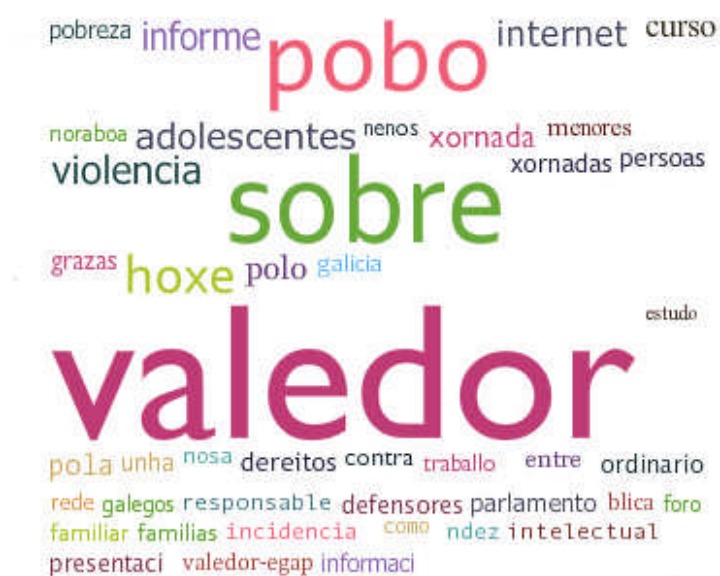
9% de Santiago de Compostela

5% de Pontevedra

11% de Madrid

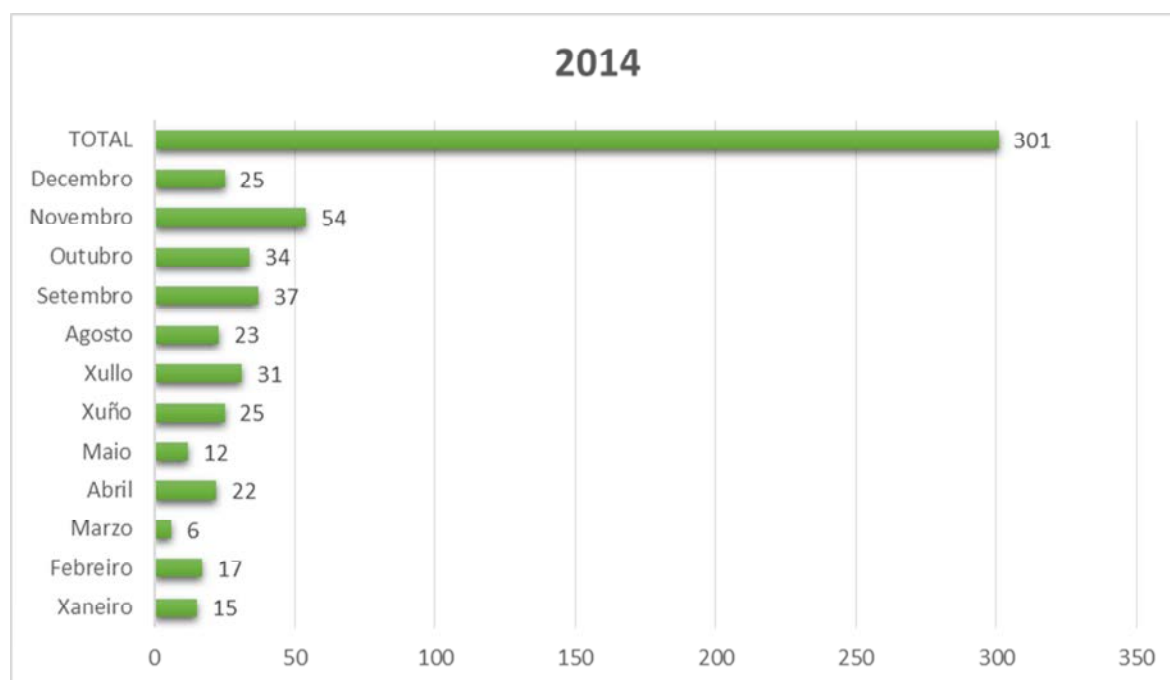
Outros: 54%

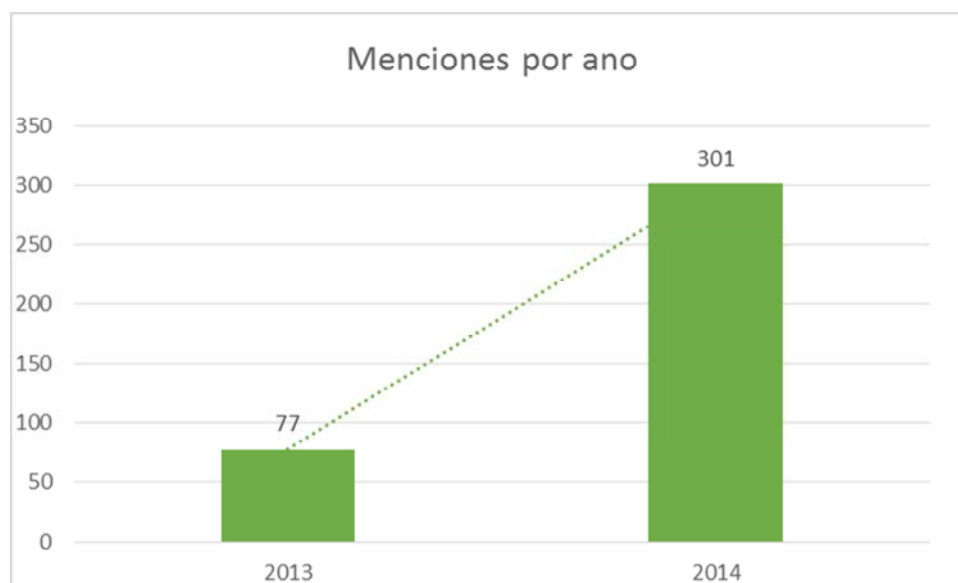
D) Palabras máis utilizadas no Twitter do Valedor do Pobo



E) Mencións

	2014	2013	DIFERENCIA
Xaneiro	15	1	
Febreiro	17	0	
Marzo	6	2	
Abril	22	13	
Maio	12	11	
Xuño	25	5	
Xullo	31	5	
Agosto	23	0	
Setembro	37	6	
Outubro	34	5	
Novembro	54	14	
Decembro	25	15	
TOTAL	301	77	>291%





2. FACEBOOK

A) Total de gústame en Facebook





Fonte: Facebook

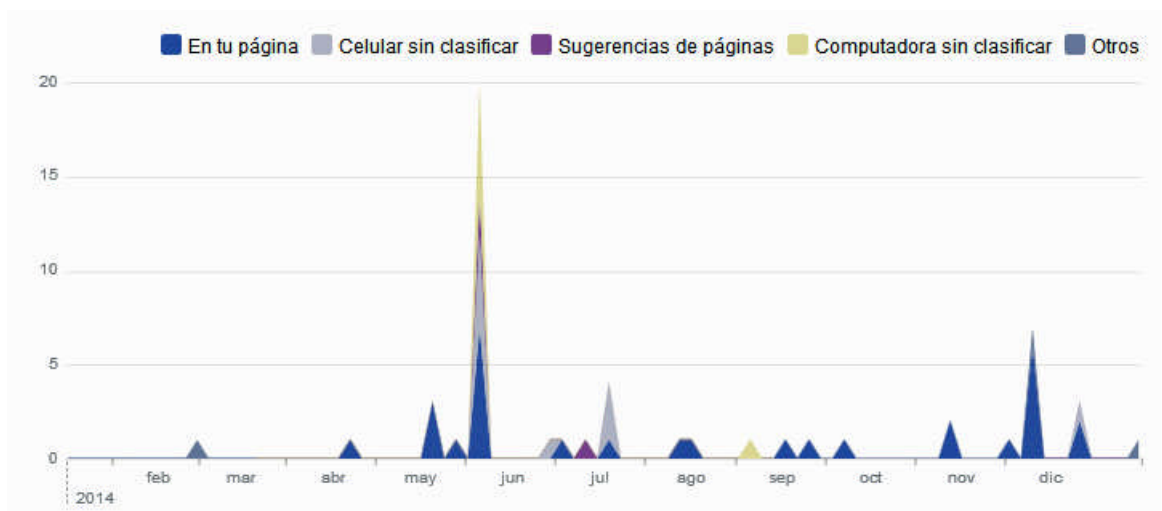
B) Gústame netos



Fonte: Facebook

*Gústame netos: “gústame novos” menos “xa non me gusta”

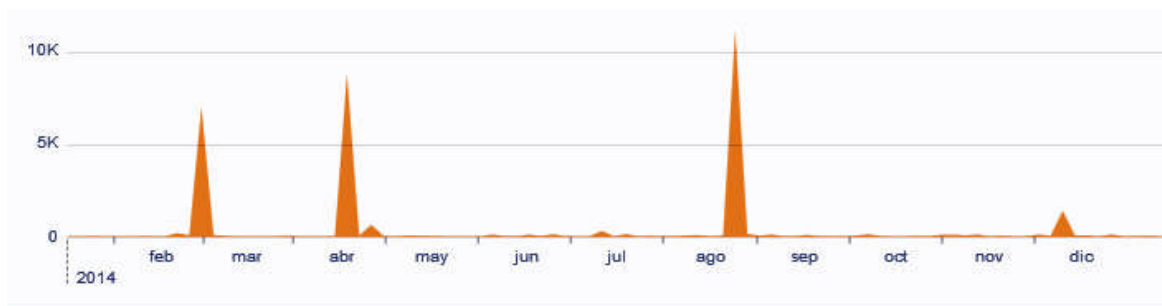
C) Procedencia dos “gústame”



Fonte: Facebook

D) Alcance total das publicacións

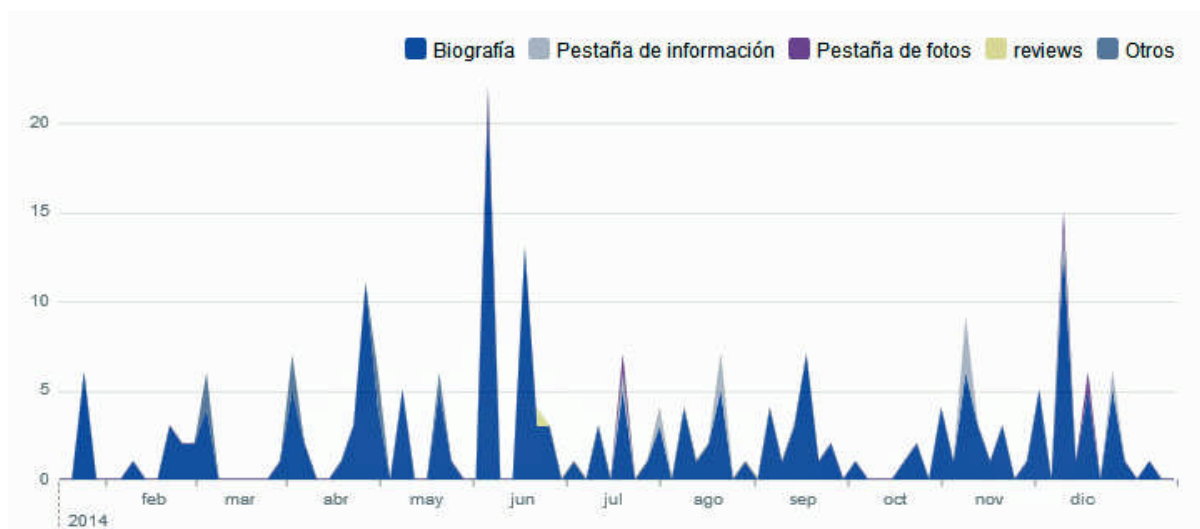
Número de persoas que viron algunha actividade da páxina, incluídas as publicacións, publicacións de outras persoas, anuncios sobre persoas ás que lles gusta a nosa páxina, mencións e visitas.



Fonte: Facebook

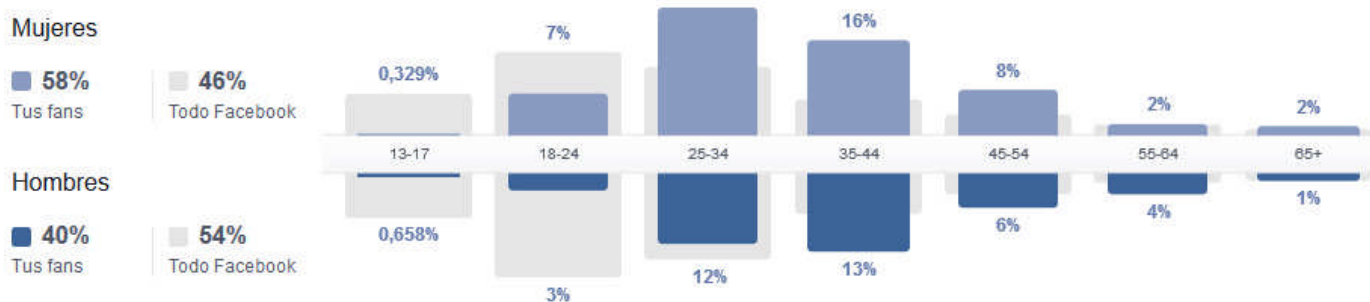
E) Visita á páxina e ás pestanas

A cantidade de veces que se viron cada unha das pestanas da páxina.



Fonte: Facebook

F) Persoas ás que lles gusta a nosa páxina



Fonte: Facebook

Por países:

PAIS	FANS
España	270
Portugal	8
México	6
Arxentina	5
Reino Unido	3
Perú	3
Venezuela	2
Italia	2
Nicaragua	1
Colombia	1
Estados Unidos de América	1
Brasil	1
Ucráína	1

Por cidades:

CIDADE	FANS
Santiago de Compostela	75
A Coruña	26
Vigo	23
Madrid	16
Pontevedra	14
Lugo	10
Ourense	7
Outro (Galicia, Portugal)	6
Narón	5
Ferrol	4
Boiro	4
As Pontes	3
Vilagarcía de Arousa	5
Negreira	3
Tui	3
A Estrada	3
Baiona	2
Teo	2
Ribadeo	2
Redondela	2

Valdoviño	2
Caracas (Venezuela)	2
Pozuelo de Alarcón(Madrid)	2
Bos Aires (Arxentina)	2
Ribeira	2
Burela	2
Carnota	2
Monforte de Lemos	1
Premiá de Mar (Cataluña)	1
Salvaterra de Miño	1
As Vegas (Estados Unidos)	1
Carballo	1
Córdoba	1
Vitoria-Gasteiz	1
O Barco de Valdeorras, Galicia	1
Lisboa, Portugal	1
Londres, Inglaterra y Reino Unido	1
Cervo, Galicia	1
Faenza, Emilia-Romaña e Italia	1
Illa de Arousa, Galicia y España	1
Cancún, México	1
O Rosal (Pontevedra), Galicia y España	1
Huancayo, Junín y Perú	1
Cangas, Galicia	1

CAPÍTULO 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO E INTERIOR

I. INTRODUCCIÓN

A sección de emprego público e interior está composta por tres grandes grupos de queixas, en primeiro lugar as relativas a temas de función pública (que constitúen o groso desta área), en segundo lugar as que versan sobre problemas de orde pública, e por último as referentes a asuntos de tráfico.

Antes de avanzar na introdución, é necesario recordar que as importantes reformas lexislativas, que se produciron xa no ano 2012 e que seguen vixentes a día de hoxe, afectaron significativamente as condicións laborais dos traballadores das administracións públicas, e en consecuencia determinaron un aumento significativo das queixas recibidas no Valedor do Pobo. Unha boa parte das medidas políticas adoptadas para a contención do gasto público condicionaron as relacións de traballo dos empregados públicos, ben directamente ao regular aspectos laborais de forma expresa, ben indirectamente pola reorganización de servizos públicos que redundan á súa vez en cuestións de emprego público. Esta situación mantense no tempo dado que as reformas implantadas continúan sendo de aplicación, provocando que, non só no exercicio 2013 se rexistrasen numerosas queixas por tal razón, senón que no 2014 se manteña esta tendencia, recibíndose reclamacións que cuestionan a vulneración de dereitos fundamentais baixo o amparo de medidas urxentes dirixidas ao control do déficit e a sustentabilidade financeira.

A orixe da problemática transcrita no parágrafo anterior atópase na publicación do Real Decreto lei 20/2012 de medidas urxentes en materia orzamentaria, tributaria e financeira para a corrección do déficit público, de carácter básico e que resulta de aplicación a todas as administracións nalgunhas das súas previsións, aínda que outras disposicións aplícanse unicamente á Administración del Estado. As medidas de alcance xeral, que se refiren principalmente ao aspecto retributivo, ás condicións laborais e ao acceso á función pública, como dicíamos, seguen todas elas con efectos a día de hoxe.

Polo que incumbe ás retribucións, a Lei 17/2012 de orzamentos xerais do estado para o ano 2013 estableceu a conxelación dos soldos dos empregados públicos, que por tratarse de lexislación básica, resulta de obrigado cumprimento para todas as administracións, incluída a Xunta de Galicia. Esta medida mantívose desde entón nas diferentes leis orzamentarias, incluído o período 2014. Ademais, a Lei 11/2013 de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2014 mantén tamén a redución da contía para percibir nas dúas pagas extraordinarias dos empregados públicos que impuxera xa a lei de orzamentos galega para o ano 2013, fixando que as pagas extras se deveñan nunha contía igual á suma dunha mensualidade de soldo base, trienios e complemento de

destino, suprimindo así o complemento específico. A pesar de que a política de contención do gasto público segue sendo unha das claves na redución do déficit durante o 2014, tendo un ano máis o proceso de estabilidade orzamentaria un destacado reflexo nos gastos de persoal, non houbo apenas queixas sobre este punto. Entendemos que o recente anuncio do executivo galego no que comunica o seu compromiso de proceder de forma paulatina ao reintegro destas contías ata completar o 100% no 2018, inflúe na disposición dos afectados a presentar reclamacións.

Polo que se refire ás condicións laborais, ademais do establecido no mencionado Real Decreto lei 20/2012 estatal, na nosa comunidade publicouse a Lei 1/2012 de medidas temporais en determinadas materias de emprego público, adoptándose medidas extraordinarias, urxentes e de carácter temporal encamiñadas a lograr unha maior eficiencia nos recursos públicos e obter unha maior produtividade dos recursos humanos, ante a gravidade de situación económica e a conseguinte necesidade de reducir o déficit público. Estas disposicións, que se refiren a prestacións por incapacidade temporal, horarios, distribución de xornadas, permisos e vacacións, seguen vixentes tal e como recolle a disposición final única da Lei 11/2013 de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2014 que dispón expresamente que, unha vez analizada a evolución do produto interior bruto real de Galicia e do aforro primario dos orzamentos, mantéñense as medidas contidas na Lei 1/2012 para todo o exercicio 2014.

Tamén dicir que, ademais das restricións comentadas, a Xunta ditou instrucións para mellorar a eficiencia na prestación de servizos a través do uso das novas tecnoloxías, contribuíndo á conciliación da vida laboral e familiar, desenvolvendo a regulación relativa a acreditación, xornada e horario de traballo, flexibilidade horaria e teletraballo de empregados públicos.

Deixamos para o final as limitacións impostas pola normativa orzamentaria no que incumbe á regulación da oferta de emprego público, e que xerou un notable incremento do número de queixas nos últimos anos, nas que se cuestiona as restricións no ingreso de novo persoal no sector público. Así, as últimas leis de orzamentos xerais, tanto estatais coma das comunidades autónomas, foron limitando as contratacións temporais salvo casos excepcionais expresamente taxados. Así, a lei galega de orzamentos xerais para o 2014 xa mencionada volve limitar a contratación de persoal ao dispoñer que non se procederá á incorporación de persoal no sector público, salvo que poida derivarse da oferta de emprego público de exercicios anteriores, aínda que esta disposición non será de aplicación aos sectores determinados na lexislación básica do Estado, nos cales, de acordo coa mesma, a taxa de reposición de efectivos fixarase ata un máximo do 10 %.

Ademais, non se procederá no sector público á contratación de persoal temporal, nin ao nomeamento de persoal estatutario temporal ou de funcionarios interinos, salvo en casos excepcionais e para cubrir necesidades urxentes e inaprazables que se restrinxirán aos sectores, funcións e categorías profesionais que se consideren prioritarios ou que afecten o funcionamento dos servizos públicos esenciais (persoal de centros docentes, centros asistenciais, servizos sociais, entre outros).

A continuidade destas limitacións á contratación de persoal laboral temporal e ao nomeamento de funcionarios interinos durante o ano 2014, é precisamente o que orixinou un incremento das queixas non só en canto ás convocatorias de prazas senón tamén ao funcionamento das listas de contratación temporal e ás interinidades.

Unha problemática destacada e recorrente nesta institución é a que afecta as denuncias procedentes de participantes en procesos selectivos, tanto da administración autonómica coma local e provincial, que solicitan a intervención do Valedor do Pobo ante presuntas irregularidades nos procesos selectivos para o acceso á función pública. Existe, con carácter xeral, unha sólida conciencia cidadá respecto de que o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nestas probas constitúe un pilar esencial da nosa sociedade democrática; pero da análise das queixas despréndese, igualmente, que o dramático contexto socioeconómico da crise levou un incremento no número de participantes nos diversos procesos selectivos convocados pola administración –xa sexa para prazas de funcionarios de carreira, interinos, persoal laboral, persoal eventual, bolseiros ou de bolsas de emprego- xerando, se cabe, un maior e máis minucioso escrutinio sobre o desenvolvemento dos procesos.

Tamén hai que destacar que no ano 2014 se publica o Acordo polo que se aproba o código ético institucional da Xunta de Galicia polo que, ademais das prohibicións sobre a recepción de obsequios institucionais ou facer valer a súa posición para obter vantaxes profesionais ou materiais, tamén se establece expresamente que, para garantir a "imparcialidade" nos procesos selectivos, a Xunta adoptará de forma homologada normas de funcionamentos e garantías reforzadas de transparencia, ampliáranse as causas de abstención para formar parte dun tribunal e introduciranse garantías de "confidencialidade" nos procesos de impresión e custodia dos exames, como un mecanismo informático para a selección aleatoria de preguntas.

Como comentario final da subárea de emprego público, é preciso mencionar a significativa redución de queixas sobre o abuso do silencio administrativo por parte das administracións públicas. Esta institución ten unha clara liña directriz de censurar a

perniciosa práctica do silencio administrativo, que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material e que os obriga a acudir á vía xurisdiccional, agora máis onerosa que nunca, para a resolución dos seus conflitos. Consideramos que nosas reiteradas recomendacións, sobre o deber de “ditar resolución expresa en todos os procedementos e notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación” establecido no artigo 42 da Lei 30/1992 de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, tiveron eco nas diferentes administracións afectadas.

A segunda sección que conforma esta área é a relativa a tráfico. Aquí podemos confirmar que non se producen variacións destacadas con respecto a exercicios anteriores, nin cuantitativa nin cualitativamente, referíndose a maior parte das queixas a expedientes sancionadores incoados pola presunta comisión de infraccións de tráfico a nivel local.

Por último, os asuntos sobre orde pública constitúen a terceira subárea incluída en “emprego público e interior”, manténdose estable o número de escritos remitidos polos interesados que solicitan a nosa intervención; intervención que en moitas ocasións concrétase na translación da queixa ao Defensor del Pueblo xa que acostuman facer referencia a actuacións dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado, dependentes do Ministerio del Interior.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante o exercicio 2014, na área de emprego público e interior iniciáronse un total de 3.031 queixas, un número notablemente superior ao rexistrado no ano anterior, pero que ten unha clara explicación: durante este exercicio recibíuse dous conxuntos de queixas múltiples con idéntico contido, que orixinaron por unha parte un total de 2.030 expedientes (concurso de traslados do persoal docente) e por outros 698 expedientes (alarma social polo conflito da comunidade xitana en Tui e O Porriño). De aí, que para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa co ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha parte o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas ao que nos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	3.031		361	
Admitidas	2.998	98,91 %	328	90,86 %
Non admitidas	27	0,89 %	27	7,48 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	6	0,20 %	6	1,66 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	2.848	86,92 %	229	69,82 %
En trámite	150	13,08 %	99	30,18 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2011	0	1	1	1	0
2012	57	4	61	61	0
2013	67	0	67	58	9

Tal e como se reflicte nos cadros estatísticos, do total das 3.301 solicitudes de queixa recibidas nesta institución, non se admitiron 27 e 6 foron remitidas ao Defensor del Pueblo. O motivo principal da non admisión é a falta de competencia do Valedor do Pobo ao depender o órgano administrativo que ditou o acto obxecto de controversia da Administración Xeral do Estado. Esta situación é frecuente en materia de tráfico e orde

pública nos que poden intervir axentes pertencentes ao corpo da Policía Nacional ou á Garda Civil.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Emprego público

Dada a variedade de queixas recibidas sobre emprego público, consideramos oportuno agrupalas a efectos expositivos en sete grandes apartados: o relativo ás presuntas irregularidades que puideron producirse nos procesos de selección realizados polas administracións públicas; o das dilacións con respecto ás convocatorias de prazas de persoal público; o referente aos problemas xurdidos do funcionamento das listas de contratación temporal e o chamamento dos inscritos nelas; o apartado referido á configuración das condicións de traballo nas que desenvolven a súa función os empregados públicos (inclúe salarios e complementos, xornadas e horarios, ou mobilidade); o que trata sobre as implicacións da finalización da relacións laborais no sector público; o das condutas reprobables do persoal ao servizo das administracións públicas; e por último, o relativo ao uso abusivo da figura do silencio administrativo.

A) Salvagarda das garantías de acceso á función pública en procesos selectivos

Desde esta institución constátase un fluxo constante de expedientes nos que se denuncian presuntas irregularidades nos procesos selectivos de acceso á función pública. O labor do Valedor do Pobo segue centrado, como en anos anteriores, no control dos principios de transparencia e suxeición á legalidade que deben rodear todo proceso selectivo iniciado por unha administración pública, velando porque todo procedemento garanta os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar.

a - Requisitos e méritos esixidos nas bases das convocatorias

Antes de analizar os casos concretos tratados polo Valedor neste apartado, é necesario aclarar a diferenza entre requisito e mérito como condicionantes nas bases dun proceso selectivo. O requisito é unha condición imprescindible para participar e ser admitido nun determinado procedemento selectivo e non prexulga a capacidade e cualificación do aspirante. O mérito constitúe un valor positivo do aspirante que mostra así unha maior adecuación para o posto ofertado. A valoración sobre a oportunidade de incluír certos

requisitos ou méritos ou a proporcionalidade destes últimos nas bases das convocatorias dos procesos selectivos constitúe unha actividade fundamental desta institución.

Un tema de suma importancia e transcendencia que motivou unha intensa actuación do Valedor do Pobo nos últimos dous anos é a existencia dun tope máximo de idade como requisito de acceso ao corpo de policía local (así o establece o artigo 33 da Lei 4/2007 de coordinación de policía locais de Galicia). Xa no ano 2012 se rexistraron un importante número de queixas sobre este asunto que levaron ao Valedor a suxerir á Consellería de Presidencia e Administracións Públicas que procedese a revisar tal requisito, pois non o considerabamos acorde aos principios que rexen o acceso á función pública. Durante o exercicio 2013, rexistráronse novas queixas nas que os interesados insistían no carácter discriminatorio que supón o establecemento dun límite de idade nestes procesos selectivos, resolvéndose todos eles da mesma maneira.

Como xa referimos no informe anterior, a Xunta de Galicia alegaba que a normativa sobre coordinación de policía locais de Galicia garante o dereito de acceso ao emprego público de acordo cos principios constitucionais de igualdade, mérito e capacidade, sen que se observe a vulneración de tales principios ao existir unha limitación obxectiva por razón de idade, xa que tal limitación é xeral e non orixina diferenza de trato. Non obstante, o Valedor do Pobo mantivo unha interpretación alternativa á da administración, cuestionando se o límite de idade que establece a normativa referenciada obedece a unha causa razoable e obxectiva. A posibilidade aberta polo artigo 56.1 c) do estatuto básico do empregado público de utilizar a idade como límite para acceder á función pública, que permite establecer non só un limiar mínimo senón tamén un tope máximo, debe resultar en todo caso compatible co principio de igualdade, co fin de non vulnerar o disposto no artigo 14 da Constitución Española.

A aparente xustificación que podería amparar a imposición do límite de idade cuestionado parece atoparse no feito de que, pola natureza das funcións para desempeñar no corpo ou escala de policía, os candidatos ao ingreso non deben superar unha idade que lles faría inadecuados para cumprir os deberes derivados do cargo. Non obstante, entendemos que, con carácter xeral, os requisitos de idoneidade ou as condicións dos aspirantes para o acceso á policía local -que deben asegurar que estes reúnen os requisitos de aptitude técnica, física ou profesional necesarios para un idóneo desempeño das funcións legalmente atribuídas- xa veñen establecidos nas probas físicas e médicas previstas na convocatoria, de tal maneira que os que as superen debe considerarse que están en condicións adecuadas para poder prestar o servizo. Desta forma, o límite de idade non achegaría argumentos esenciais e determinantes que

valoren a capacidade para realizar as tarefas do posto coas garantías debidas, xa que tal función se cumpre coa superación dos exercicios físicos obrigatorios.

Reforzando o argumento anterior, temos que dicir que é innegable e notorio que hai persoas con idades superiores ao límite de idade establecido na convocatoria obxecto da queixa, que acreditan a súa participación en competicións deportivas de alto nivel, en condicións físicas incluso moi superiores ás que son comúns en persoas de menor idade. Desta forma, podería darse a situación de quedar excluídos da convocatoria, por exceder o límite de idade establecido, aspirantes que dispoñen de mellores condicións físicas que os seleccionados, incumpríndose o principio constitucional de mérito e capacidade. Na liña da argumentación ata aquí exposta atópase a sentenza da sala terceira do Tribunal Supremo con data de 21 de marzo de 2011, que declara nulo o requisito de idade establecido para o ingreso no Corpo Nacional de Policía. Ademais, é relevante o feito de que noutros corpos como os de bombeiro non existe esta limitación, e que outras Comunidades Autónomas como Andalucía ou Valencia están a eliminar tal requisito.

En base ao anterior, suxeriuse xa no exercicio anterior á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que adoptase as medidas necesarias para proceder á valoración dunha posible modificación ou supresión do límite máximo de idade establecido para poder participar nos procesos selectivos de acceso aos Corpos de Policía Local de Galicia.

Como aceptación de tal suxestión, a administración trasladounos, no seu momento que valoraría a conveniencia e oportunidade de introducir estes e outros cambios en futuras modificacións da normativa reguladora de Policía Locais de Galicia, de acordo cos trámites pertinentes e con audiencia aos sectores implicados.

Con todo, ao non ter coñecemento o Valedor do Pobo de avances neste materia, e tendo en conta que son numerosos os interesados que continúan pendentes de posibles modificacións sobre o requisito da idade para acceder a un posto de policía local, o Valedor considerou oportuno dirixirse de novo á administración para comprobar as actuacións da Xunta de Galicia para dar cumprimento á suxestión mencionada. Ademais, este asunto cobrou unha especial relevancia e urxencia ao publicarse, con data de 13-11-14, a Sentenza C-416/13 do Tribunal de Xustiza da Unión Europea, que ditamina que a normativa que estableza unha limitación de idade na convocatoria de probas selectivas para unha praza de policía local resulta contraria á Directiva 2000/78/CE do Consello. Na data de peche deste informe, estamos pendentes de recibir o informe da Vicepresidencia

e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (Q/20859, 22028, 22096, 23127, 23176/14).

Un expediente que analiza tamén os requisitos para participar nun proceso selectivo é o Q/20723/14, que se centra na concreción da titulación esixida para optar a unha praza de técnico do Museo do Mar e Etnográfico do Concello do Grove. A interesada considera contrario a dereito delimitar a convocatoria á tenencia do título de licenciado ou graduado en turismo, historia, historia da arte e belas artes, excluindo as licenciaturas e graos de humanidades restantes cando ata o momento a cobertura da praza mediante contratacións temporais estivera aberta a todas. O concello afectado comunicounos que carecían de relación de postos de traballo (RPT) o que implicaba dotar á praza obxecto de reclamación dun labor funcional consistente na administración e organización dos servizos do Museo (incluíndo a programación, desenvolvemento e execución dos distintos proxectos e plans operativos do museo en materia expositiva, pedagóxica, divulgativa, de conservación e de comercialización), das actividades culturais e turísticas ao redor dos recursos da localidade, e da atención e guiado das visitas ao museo de acordo cos proxectos e plans organizativos da instalación. O ente local afirmaba que a necesidade de continuar co desempeño do posto, facéndoo a través dun concurso-oposición, obrigaba a incluír os requisitos máis adecuados para unha correcta cobertura da praza atendendo ao seu labor funcional, cunha evidente inclinación cultural e turística polo que se considerou aconsellable excluír as titulacións de antropoloxía, filosofía e arquitectura que se recolleran nas primeiras contratacións.

Neste asunto entendemos que a consideración da titulación máis adecuada para participar no procedemento selectivo, en principio, pertence á potestade discrecional da administración convocante, como expresión da súa potestade de autoorganización. Agora ben, tal afirmación non supón unha liberdade omnímoda e exenta de límites. É preciso traer a colación o disposto nos artigos 169, 170 e 171 do RDL 781/1986 polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais vixentes en materia de Réxime Local - TRRL-, e que ten carácter básico. Nesta normativa queda evidenciado que é o concreto contido das funcións e tarefas a desenvolver en cada posto de traballo o que permite encadrar devandito posto dentro da Escala de Administración Xeral ou Especial. As diferenzas entre unha e outra xustifican un réxime xurídico distinto respecto á titulación que se require para o seu acceso. De aí a amplitude na regulación da titulación requirida cando nos atopamos ante un posto de administración xeral, pois o que se desenvolve son funcións comúns ao exercicio da actividade administrativa fronte a funcións que constitúen o obxecto peculiar dunha carreira ou profesión, se só poden ser cubertas a través de postos de traballo de administración especial. Tendo claro que o caso que nos alcanza enmárcase nun posto de administración especial, resulta obvio que poden

limitarse as titulacións esixidas para aspirar ao posto demandado. Sobre a devandita cuestión é abundante a xurisprudencia dos nosos tribunais no sentido de considerar que si se deben esixir aquelas titulacións correspondentes a formacións académicas oficiais que inclúan coñecementos específicos ligados ás funcións a desenvolver na praza convocada.

En todo caso, os requisitos de acceso deben referirse exclusivamente a criterios de mérito e capacidade, pois á marxe deles incórrase en arbitrariedade. Ademais da súa necesaria conexión co mérito e a capacidade, os requisitos esixibles deben reunir as características de *razonabilidad* e proporcionalidade; entendendo por *razonabilidad* a esixencia de relación coa función ou cargo a desempeñar, e referindo a proporcionalidade á adecuada ponderación de cada requisito en relación coa valoración do conxunto deles.

Neste expediente, consideramos que establecer un requisito de titulacións específicas e restrinxidas debe estar vinculado ás tarefas concretas da praza, pois debe seguirse o criterio xeral de idoneidade fronte ao de exclusividade. Para evitar que tales titulacións específicas menoscaben o principio de xeneralidade e abstracción que debe rexer en todo procedemento selectivo é necesario que contén coa garantía plena de xeneralidade, estandarización de contidos, oficialidade, e rigor na súa obtención. Por iso, entendemos razoables neste suposto concreto as titulacións seleccionadas como requisito para concorrer ao proceso, e non apreciamos arbitrariedade na súa elección, encaixando nos límites de autoorganización que posúe a administración pública. A contratación realizada con anterioridade non pode vincular a convocatoria actual da praza, tendo en conta da inexistencia de RPT no concello.

Rexístranse, tamén neste apartado, outras queixas que cuestionan xa non só a correcta introdución nas bases da convocatoria dun determinado requisito senón a comprobación adecuada do cumprimento do mesmo por parte dos participantes. Así, un cidadán remitiunos un escrito denunciando que fora indebidamente excluído dun proceso selectivo para a contratación dun técnico arqueólogo de laboratorio para a Deputación de Pontevedra por non contar con esta especialidade (Q21940/14); con todo, o interesado alega que no momento de cursar a carreira non existía como especialidade a de “arqueoloxía” senón a equivalente de “prehistoria”, algo incomprensible tendo en conta ademais que os especialistas en prehistoria poden exercer a profesión de arqueólogo tal e como recoñece a propia Xunta de Galicia, o que lle permitiu participar doutros procesos de contratación públicos sen ningunha dificultade. Similar situación descríbese na queixa Q/23193/14 que recolle a denuncia dunha opositora a unha praza do corpo facultativo superior da Xunta de Galicia, subgrupo A1, escalas de arquitectos/as, enxeñeiros/as

industriais e biólogos/as, excluíndoa despois de superar os dous primeiros exercicios (e non deixándoa realizar o terceiro *ad cautelam*), ao considerar a Xunta de Galicia que carece de titulación idónea por ser enxeñeira química. Non obstante, a interesada alega que o seu título está homologado ao de enxeñeiro industrial (especialidade química) para todos os efectos académicos e profesionais, tal e como consta nun certificado do Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Ambos os expedientes atópanse pendentes de resolución.

Tamén se recibiron queixas nas que non se cuestiona a adecuación da titulación, senón directamente a falta da mesma, como é o suposto que recolle a queixa Q/22552/14 pola que se denuncia que un profesor do conservatorio superior de Vigo carece da titulación esixida, reclamación que se atopa en fase de investigación.

Ligado á esixencia dos requisitos que se establezan nas bases dunha convocatoria, está o expediente Q/21867/14 no que o interesado reclamaba a devolución das taxas por dereitos de exame nun proceso de selección do Concello de Ribeira. Neste caso, constatamos a correcta actuación do ente local pois o aspirante foi admitido no proceso selectivo ao cumprir cos requisitos fixados nas bases. Non obstante, tras a valoración de méritos, non conseguiu a puntuación mínima para pasar á fase da entrevista, sendo separado do proceso. A base 4ª da convocatoria sinala que xunto coa solicitude, os aspirantes deben achegar o xustificante acreditativo de ter ingresada a taxa, contía que será devolta unicamente no caso de que o aspirante non sexa admitido ao proceso selectivo por falta dos requisitos esixidos para participar no mesmo ou por presentar a solicitude fóra de prazo. No caso concreto do reclamante, comprobamos que efectivamente fora admitido, pero na puntuación obxectiva de méritos non conseguiu a puntuación mínima para continuar no proceso, participando na primeira fase do proceso ao terse valorado o seu *curriculum*.

b – Problemas durante o desenvolvemento do proceso selectivo

É conveniente destacar que o labor tuitivo levado a cabo polo Valedor do Pobo durante o ano 2014 segue o mesmo ronsel que a exercida en períodos anteriores, sendo primordial para esta institución garantir o correcto desenvolvemento dos procesos de selección realizados polas diferentes administracións públicas.

Destaca neste apartado a investigación realizada polo Valedor no caso do proceso selectivo para a incorporación de bombeiros no parque provincial de Monforte de Lemos convocado polo Consorcio Provincial de Lugo para a Prestación do Servizo Contra

Incendios e Salvamento, que orixinou a queixa Q/771/13 (concluída no 2014) e a Q/22097/14, constatándose claras irregularidades no desenvolvemento do procedemento.

Inicialmente, os interesados trasladáronnos que o proceso selectivo mencionado fora realizado pola empresa Natutecnia como adxudicataria do servizo, sen que esta empresa facilitase en ningún momento do proceso as notas dos exercicios (unicamente constaba a declaración de apto ou non apto dos aspirantes). Tamén se denunciaba que na metade do procedemento incorporáronse candidatos de procesos correspondentes a outros parques de bombeiros, sen ter realizadas todas as probas.

O consorcio informounos que a prestación do servizo de prevención, extinción de incendios e salvamento foi obxecto de contratación pública de xestión indirecta mediante concesión administrativa resultando adxudicataria a entidade UTE HASA NATUTECNIA. Esta empresa encargouse da selección de persoal para o parque de bombeiros de Monforte de Lemos seguindo as especificacións contidas na cláusula oitava do prego de prescricións técnicas, suxeita a principios de transparencia e publicidade, e que textualmente di: "Convocatoria das prazas: coa finalidade de conseguir a publicidade e pública concorrência de aspirantes ao proceso selectivo do persoal de extinción de incendios deste consorcio a empresa adxudicataria do servizo deberá remitir a oferta de emprego ao INEM e ao Servizo Galego de Colocación, así como anunciar a convocatoria destas prazas en tres periódicos da Provincia de Lugo, co deber de comunicar estas actuacións de maneira puntual ao consorcio".

O consorcio afirma que o proceso selectivo levouse a cabo adecuadamente, e a empresa cumpriu co deber de comunicar ao consorcio as actuacións relacionadas coa convocatoria das prazas e demais esixencias do prego mencionado. Advirte o consorcio que o seu deber *in vigilando* non inclúe aqueles aspectos que se saian do cumprimento por parte da empresa das especificacións contidas nos pregos, por tratarse dunha empresa privada. Así se recolle no apartado 8.4 dos pregos de condicións técnicas que rexeron o desenvolvemento do proceso.

Na documentación remitida polo consorcio, inclúese o informe da empresa UTE HASA NATUTECNIA que é a adxudicataria do servizo de xestión indirecta mediante concesión administrativa do servizo de intervención en emerxencias que abarca os Parques de bombeiros de Chantada, Sarria e Monforte de Lemos. Neste documento sinálase que a selección dos parques de bombeiros mencionados realizouse en dúas fases. A primeira fase realizouse nos meses de febreiro e abril de 2011 na que se cubriron as vacantes

existentes nese momento para os parques de Sarria e Chantada, así como as prazas vacantes de bolseiros para os parques de Chantada, Sarria e Monforte de Lemos. En 2012, e ante a previsión do inicio do servizo no parque de Monforte de Lemos, convocáronse as prazas para este parque, admitíndose a todos os aspirantes que cumprían cos requisitos esixidos, incluído o persoal que se integrou na bolsa de emprego da empresa en 2011.

A empresa asegura que o proceso selectivo executouse tendo en conta o establecido no prego de condicións do contrato, considerando que se publicaron as listas do persoal admitido nas diferentes probas, informando os participantes eliminados da puntuación obtida e permitíndolles revisar a proba teórica. Os aspirantes que superaban as probas expostas eran clasificados como aptos, sendo admitidos na seguinte proba eliminatoria. Entende a empresa que non se prexudicou a ninguén e que existen garantías de que todo o persoal admitido era apto. Polo que respecta á non publicación da orde de puntuacións dos aprobados, a empresa alega que as diferentes probas eran de aptitude, de maneira que ao superar o limiar das mesmas resultaban admitidos na seguinte, e así sucesivamente. A empresa non considerou necesario establecer diferenzas pola marca ou nota obtida senón que o esixido era superala, tendo igual valor en termos de aptitude a superación dunha certa marca nunha proba física, ou as habilidades documentadas sobre labores concretos relacionados coa profesión así como a desenvoltura ou actitude durante a entrevista persoal ou as capacidades de aprendizaxe e adaptación mostrados durante o curso de formación inicial. Por último, no que incumbe á inclusión de aspirantes de procesos anteriores, dispensándolles dalgunha proba, sinala que a selección de persoal dos parques de Monforte, Sarria e Chantada desenvolveuse en dúas fases temporais incluso cando forman parte do mesmo proceso de selección, por tanto aquelas persoas que superaron na súa totalidade as relativas aos parques de Chantada e Sarria, foron admitidas tamén nas de Monforte.

Como conclusión, a empresa manifesta que a contratación do persoal realizouse en función do resultado de proceso selectivo no seu conxunto, consistente na superación de todas e cada unha das probas de selección: probas físicas, teóricas e psicolóxicas, entrevista persoal, manexo de vehículos e o preceptivo curso de formación inicial.

Á vista do exposto no informe remitido polo consorcio e atendendo ás demandas sinaladas polos interesados nos seus escritos, temos que iniciar as nosas reflexións partindo das implicacións que ten a contratación pública mediante xestión indirecta da prestación do servizo de prevención, extinción de incendios e salvamento, cuxa adxudicación final recae na empresa UTE HASA NATUTECNIA. Neste sentido é básico deixar claro que as prestacións de servizos a través de órgano interposto ou de xestión

indirecta non supón que a administración renuncie ás súas competencias, é dicir, a titularidade do servizo e das infraestruturas segue a ser da entidade pública polo que o control e as directrices deben ser marcadas pola administración, neste caso, o consorcio, con personalidade xurídica propia e de titularidade pública, que ten un claro deber fiscalizador e supervisor sobre as actuacións encomendadas por el.

Precisamente esta titularidade pública do servizo e a utilización de fondos públicos no funcionamento do mesmo implica que son totalmente aplicables os principios que deben rexer calquera proceso selectivo para o acceso á función pública, tales como os de igualdade, mérito e capacidade, respectando tamén durante o procedemento o principio de transparencia e publicidade.

Como sucede en todo proceso selectivo, deben existir criterios obxectivos de selección, non só para determinar que nota é a esixida para considerar superada unha proba, senón tamén para establecer a orde de prelación que permita xerar unha lista que coloque os aspirantes segundo a nota conseguida en cada exercicio ou proba, coa finalidade tanto de seleccionar obxectivamente os que obtiveron mellor puntuación coma de permitir reclamacións ante discrepancias nas valoracións logradas. O posto que ocupa cada opositor non resulta banal nun proceso selectivo público, e a transparencia debe ser un eixo fundamental na súa tramitación, quedando anulada no momento en que os aspirantes descoñecen as súas puntuacións. O mérito e capacidade demóstranse efectivamente na superación de cada exame, pero a concorrência competitiva en condicións de igualdade obriga a baremar os candidatos para ter unha valoración obxectiva sobre quen finalmente pode ocupar a praza, xa que é habitual que superen a totalidade dos exercicios máis opositores que prazas hai convocadas. A valoración obxectiva conséguese precisamente puntuando as probas realizadas pois os actos administrativos deben estar motivados, e a motivación na resolución dun proceso de selección no ámbito público baséase nas puntuacións conseguidas polos aspirantes. Mesmo podería darse como válida a non publicación das notas parciais conseguidas nas sucesivas probas a condición de que estas non fosen eliminatorias (sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia de 2 de xuño, rec. 537/2007), pero non é o caso deste expediente, no que especificamente se sinala que son exercicios eliminatorios.

Outro dos aspectos cuestionados neste expediente é a participación de candidatos que superaron as probas xa realizadas para os parques de Chantada e Sarria. Pola documentación remitida parece que as dúas fases das que fala o informe da administración implican que os procesos selectivos de cada parque son realizados en momentos sucesivos, pero en todo caso, segundo a documentación que obra,

entendemos que se realiza un proceso de selección para cada un deles. Ao noso entender, o máis correcto sería que todos os candidatos realizasen a totalidade das probas en igualdade de condicións pois o nivel de esixencia física que implica a superación das probas deste tipo de procesos selectivos debe ser demostrada no momento no que pretenden acceder ao posto, e a diferenza temporal pode implicar a variación do rendemento físico individual de cada candidato. Non obstante, admitimos que, aínda que a garantía dos principios de principios de igualdade, mérito e capacidade aconsellaría que se lles esixise a todos os participantes a superación da totalidade das probas en cada proceso de forma independente (pois non hai unha convocatoria conxunta a realizar nun único momento temporal), a decisión adoptada de eximir os que conseguiron a puntuación nun anterior procedemento non resulta manifestamente ilegal, sempre que se contemplara tal posibilidade nas bases da convocatoria.

Como conclusión de todo o anterior, apreciamos unha clara irregularidade no feito de que non se publicasen as puntuacións conseguidas polos aspirantes, impedíndolles non só coñecer a orde de prelación na que se sitúan garantíndose a transparencia do proceso, senón tamén exercer o dereito para reclamar ante un posible erro polo mal cómputo da nota lograda. O recto cumprimento dos reiterados principios de igualdade, mérito e capacidade recollidos nos artigos 23.2 e 103.3 da Constitución Española e os de transparencia e publicidade expresamente mencionados na Lei 7/2007 del Estatuto Básico do Empregado Público obriga sen dúbida á publicación das notas conseguidas polos aspirantes.

En canto á exención de certas probas aos aspirantes que xa as superaran nos procesos de Chantada e Sarria, como dicíamos, non vulnera a normativa de aplicación e podería quedar xustificada atendendo aos principios de celeridade e economía procesual, dado que non se produce unha dilación temporal excesiva. Non obstante, consideramos máis apropiada a realización de todas as probas cando hai distancia temporal entre os procesos, polo que sería interesante que en próximas convocatorias se tivese en conta esta reflexión.

Por todo o anterior, recomendóuselle ao Consorcio que procedese a dar a debida publicidade ás puntuacións conseguidas por cada un dos participantes no proceso selectivo do parque de bombeiros de Monforte de Lemos realizado no ano 2012, coa apertura do oportuno trámite de alegacións aos interesados, e a retroacción do procedemento no caso de que se apreciasen incorreccións nas cualificacións. Esta recomendación foi admitida parcialmente ao aceptar este órgano a nosa recomendación para futuros procesos de selección.

Convén chamar a atención sobre o feito de que varios expedientes iniciados ante posibles irregularidades detectadas en procesos selectivos concluíron co simple arquivo ao non detectarse ningunha vulneración das garantías procedimentais durante o seu desenvolvemento. Destaca entre eles o Q/15258/14, no que o dicente consideraba que a composición do tribunal dun proceso de selección para policía locais do Concello de Fene era contrario á normativa de aplicación (artigo 34.4 da Lei 4/2007 de coordinación de policía locais). O concello remitiunos a listaxe de membros que conformaron o tribunal que presidiu o proceso, composición que atendía o disposto no artigo 60 da Lei 7/2007 del Estatuto Básico do Empregado Público. Ante esta disxuntiva, consideramos imprescindible determinar qué norma prevalecía na composición dos órganos de selección de funcionarios dos corpos de policía locais, o artigo 60.2 da Lei 7/2007 del Estatuto Básico do Empregado Público (en diante EBEP) ou o artigo 34 da Lei 4/2007 de coordinación de policía locais. Ambas son normas emanadas de distintas administracións (estatal e autonómica) e as dúas afectan á Administración Local, que carece de potestade normativa nesta materia. En consecuencia, temos que abordar a cuestión relativa á repartición constitucional de competencias entre o Estado e as Comunidades Autónomas en materia de función pública e determinar, con carácter previo, o sistema de fontes neste asunto no ámbito local e a natureza básica do precepto analizado do EBEP.

Entendemos que lle corresponde ao lexislador estatal a determinación dese común denominador normativo que son as bases en materia de réxime estatutario dos funcionarios públicos, tendo as comunidades autónomas a posibilidade de desenvolver as súas propias opcións de configuración da función pública, é dicir, a lexislación autonómica sobre función pública cualifícase expresamente como desenvolvemento da lexislación estatal básica.

O artigo 3 do EBEP sinala que o persoal funcionario das Entidades Locais se rexe pola lexislación estatal que resulte de aplicación, da que forma parte este Estatuto e pola lexislación das Comunidades Autónomas, con respecto á autonomía local. No parágrafo segundo, establécese que os Corpos de Policía Local se rexen tamén por este Estatuto e pola lexislación das Comunidades Autónomas, excepto no establecido para eles na Lei Orgánica 2/1986 de Forzas e Corpos de Seguridade. Non cabe dúbida así que o EBEP será de aplicación directa tanto á Administración Xeral do Estado coma ás Administracións Autonómicas e ás Entidades Locais, dado o seu carácter de lexislación básica. Igualmente, debe terse en conta tanto a Lei 7/1985 de bases de réxime local coma a Lei Orgánica 2/1986 de Forzas e Corpos de Seguridade do Estado, e evidentemente, no caso que nos alcanza, a Lei 7/2007 de coordinación de policía locais da Comunidade Autónoma de Galicia.

Como pode apreciarse, o mapa normativo regulador da función pública local resulta variado e esixe certa organización para determinar a orde de prelación de fontes. Tras a análise da normativa referenciada, debemos concluír que en materia de selección dos funcionarios da policía local será de aplicación, en primeiro lugar, a lexislación básica (tanto a contida no EBEP coma na lexislación de réxime local) e a LOFCSE por ser normas que prevalecen sobre as demais. En segundo lugar, a lexislación sobre función pública da respectiva comunidade autónoma, como lexislación de desenvolvemento, e particularmente a relativa á coordinación de policía locais. E, con carácter supletorio, a lexislación estatal de desenvolvemento en materia de acceso á función pública.

Por todo o anterior, consideramos que o Concello de Fene aplicou correctamente a normativa dando prevalencia ao disposto no artigo 60 do EBEP e ás directrices sobre a correcta composición dos tribunais de oposición.

Igualmente, pechouse durante este ano sen apreciar mala praxe administrativa o expediente Q/20655/14 sobre a finalización dun proceso de selección para a contratación temporal de catro auxiliares de policía local en Oleiros. O interesado afirmaba que un dos aspirantes propostos para a contratación tras superar a selección, renunciou á súa praza, ante o que o concello nomeou a un terceiro sen terse presentado ás probas.

O ente local afectado comunicounos que é obrigatorio ter superado o preceptivo curso de formación convocado pola Academia galega de seguridade pública (AGASP) con carácter previo á contratación, tal e como sinala o artigo 94.6 do Decreto 243/2008 de desenvolvemento da Lei 4/2007 de coordinación de policía locais. Concretamente, este curso foi convocado pola AGASP por resolución de 22 de abril de 2014 entre as datas do 26 ao 30 de maio, realizando o Concello de Oleiros todos os trámites pertinentes para que os aspirantes seleccionados, que non tiñan devandito curso en vigor, o cursasen.

O 30 de maio de 2014 -a un día de finalización do curso da Academia- un dos aspirantes propostos para a contratación presentou escrito renunciando expresamente á súa praza. Por tal motivo, nese momento o concello procedeu a chamar -por rigorosa orde descendente de puntuación- os aspirantes aprobados sen praza, de acordo coa base undécima reguladora deste proceso selectivo para ofrecerlles o posto. Algúns deles renunciaron por estar contratados noutros Concellos e outros non cumprían o requisito de realizar o curso -imprescindible segundo sinala expresamente a base 11 da convocatoria do proceso selectivo ("Non obstante, no caso de renuncia, baixa ou calquera outra circunstancia que impedisese que algunha das persoas aprobadas puidese ser contratada ou desempeñar finalmente o traballo de auxiliar de policía local, poderíase

substituír por algunha das persoas aprobadas que pola orde de puntuación conseguida non obtivesen praza, aínda que superaran o proceso selectivo, a condición de que superasen o curso da AGASP”).

Debido a que a data de renuncia do aspirante proposto foi o día 30 de maio e a finalización do curso da AGASP coincidía o mesmo día, non foi posible que os candidatos que non tiñan o curso previamente puidesen realizar a formación preceptiva (sendo este un curso oficial xestionado por unha institución allea ao ente municipal) e ser contratados, resultando que todos os candidatos da convocatoria do 2014 carecían desta formación.

Dadas as circunstancias anteriores, o concello viuse na obrigaón de acudir ás listaxes da convocatoria inmediatamente anterior -ano 2013- chamando por rigorosa orde de puntuación, obtendo unha resposta afirmativa á contratación da aspirante que no seu día aprobara o proceso en primeiro lugar -co curso preceptivo en vigor-, polo que se procedeu a formalizar a contratación.

Na data de peche deste informe, na institución atópanse en fase de investigación outros expedientes sobre diferentes aspectos do desenvolvemento de procesos selectivos. Así, o 932/14 no que se cuestiona a valoración de méritos para a inclusión en cursos do IGAPÉ; o Q/20538/14 polo que o denunciante afirma que non se atendeu a súa solicitude de recusación dos membros dun tribunal de oposicións, por considerar que concorren as circunstancias do artigo 28 da Lei 30/1992 ao existir amizade íntima ou inimidade manifesta con algúns dos aspirantes; o Q/21666/14 no que se denuncia a falta de contestación á solicitude dunha serie de documentación en relación a varios procesos selectivos celebrados no Concello de Ribeira, tendo noticia de que unha das persoas que actualmente está a cubrir unha das prazas non concorreu no proceso selectivo; o Q/22601/14 admitido a trámite para dilucidar se se terxiversou o perfil recollido na convocatoria para cubrir temporalmente un posto de traballo no Concello de Ares; o Q/23047/14 onde se indica que no proceso selectivo para a elaboración dunha bolsa de traballo da Deputación de Pontevedra non se publicaron as notas do primeiro exercicio nin os prazos para presentar alegacións, e tampouco se contestou á petición de copia de documentación nin á solicitude de anulación de preguntas; e o Q/23971/14 aberto para comprobar se efectivamente non se entregou copia de documentación a un aspirante e se se respondeu adecuadamente á solicitude de anulación de varias preguntas da proba tipo test.

B) Atrasos en convocatorias ou en resolucións de procesos de selección de acceso ao emprego público

Como xa avanzamos na introdución, as medidas adoptadas polos poderes públicos sobre limitacións para a incorporación de novo persoal ao servizo da administración pública foi o detonante básico para o incremento das queixas sobre esta materia. Non obstante, en ningunha das queixas incluídas neste apartado cabe censurar a administración pola súa actuación dado que, nuns casos comprobamos que xa se procedera a convocar debidamente os procesos selectivos, e noutros, as razóns do adiamento estaban suficientemente motivadas.

A queixa Q/5786/14 na que un particular denunciaba o incumprimento por parte da Universidade de Santiago de Compostela da súa oferta de emprego publicada no DOG do 20 de decembro de 2010 constitúe un claro exemplo que une os dous argumentos. No informe remitido pola USC manifestábase que se estaban a levar a cabo 24 procesos selectivos de persoal laboral, aos que había que engadir os xa finalizados, tanto nese ano, coma en anos anteriores, tanto de funcionarios coma de persoal laboral. A USC sinalaba que non fixo efectiva unicamente a convocatoria dos procesos selectivos de 15 prazas da escala administrativa e 2 prazas da escala auxiliar de arquivos, bibliotecas e museos. Sobre estas prazas non convocadas, temos que dicir que a oferta de emprego público constitúe o medio polo cal unha administración pretende cubrir as prazas vacantes dotadas orzamentariamente cuxa cobertura se estima necesaria durante o exercicio orzamentario e que non poden ser cubertas cos efectivos de persoal dos que dispón. Dita convocatoria non crea dereito algún, senón meras expectativas de acceso.

O artigo 70 da Lei 7/2007 do Estatuto Básico do Empregado Público sinala que en todo caso a execución da oferta de emprego público deberá desenvolverse dentro do prazo improrrogable de tres anos. Este prazo de tres anos non implica prazo de caducidade propiamente devandito, senón que constitúe unha obrigaón ou mandato imposta á administración para concluír o proceso selectivo dentro do devandito prazo a fin de evitar a excesiva dilación do proceso. O mandato contido no mencionado artigo 70 pode verse afectado polo marco económico orzamentario e en concreto polas leis de orzamentos aplicables ou outras normas de desenvolvemento que poidan incidir na súa aplicación. Así, o prazo de execución da OEP é unha garantía a favor das expectativas creadas á pluralidade indeterminada de cidadáns que poden optar ao proceso selectivo, entre os cales estarán os funcionarios interinos. Pero isto non quere dicir que a administración, no exercicio das súas potestades administrativas e como consecuencia de circunstancias novas e imprevistas adecuadamente motivadas, non poida exercer un *ius variandi* das

súas decisións. As medidas restritivas de gasto como consecuencia da crise económica considéranse causa suficiente para reorganizar servizos, de tal forma que a potestade de autoorganización está suxeita ao límite de respecto á legalidade e a submisión á satisfacción do interese público. Polo tanto, cabe modificar a OEP e retirar así prazas ofertadas dada a conxuntura económica existente.

O expediente Q/12273/14 tamén denuncia a falta de convocatoria de prazas na administración de xustiza, pero entendemos adecuada a resposta da administración pois a cobertura das prazas de funcionarios dos corpos xerais ao servizo da administración de xustiza realízase a través dunha única oferta de emprego público que se publica coa lei de orzamentos do Estado. Corresponde ao Ministerio de Justicia elaborar esa oferta, tendo en conta tamén as necesidades das Comunidades Autónomas con competencias transferidas. Unha vez aprobada polo Goberno a oferta de emprego público, o Ministerio de Justicia procede á convocatoria dos procesos selectivos (artigo 482 da Lei Orgánica do poder xudicial). Non obstante, a Dirección Xeral de Xustiza da Xunta de Galicia, no ámbito das competencias que lle son propias en materia de medios persoais, publicou o pasado 4 de febreiro a Resolución de formación de bolsas de traballo de persoal interino para cubrir prazas nos corpos xerais ao servizo da Administración de Xustiza que permitan garantir o correcto funcionamento desta administración cando por necesidades do servizo non sexa posible, pola urxencia esixida e de acordo cos criterios fixados, a prestación de servizos por funcionarios de carreira.

Tamén entendemos suficiente motivada a decisión da Consellería de Sanidade no expediente Q/20763/14 iniciada por un particular que se queixaba da falta de apertura do prazo de inscrición de aspirantes para vinculacións temporais das categorías de Inspectores Farmacéuticos e a non actualización periódica de méritos, a pesar de abrirse o proceso selectivo para esta categoría mediante Resolución do 27 de xullo de 2010 pola que se convocou concurso-oposición libre para o ingreso en diversas clases de persoal sanitario funcionario ao servizo da Comunidade Autónoma incluído no ámbito de aplicación da Lei 17/1989.

A administración sinala que a selección de persoal estatutario temporal do Sergas e das entidades públicas adscritas se rexe polo Pacto do 26 de abril de 2011, publicado no DOG do 9 de maio. Este Pacto de selección regula a confección e xestión das listas de aspirantes a nomeamentos temporais e exclúe calquera outra modalidade de vinculación xurídica, como é o caso do persoal regulado pola Lei 17/1989, normativa de aplicación para a cobertura dos postos de traballo convocados do proceso selectivo ao que vostede fai referencia no seu escrito. O citado Pacto establece a prórroga automática do mesmo

de forma anual, salvo que medie denuncia expresa por calquera das partes. Neste momento, diversas organizacións sindicais denunciaron este Pacto, polo que dentro do marco de negociación da Mesa Sectorial de sanidade, a consellería afirma que se vai abrir un proceso de negociación que pode afectar a toda a estrutura, incluído o ámbito de aplicación da Lei 17/1989.

Do anterior concluímos que a fase para o achegamento de posturas está a punto de iniciarse, e do contido do informe deducimos que se terán en conta todas as propostas e reivindicacións para conseguir un acordo satisfactorio para as partes asinantes. A reclamación que nos traslada na súa queixa forma parte do contido do pacto, e será tratada nas negociacións sobre o mesmo.

Pendientes de resolución atópanse o expediente Q/22417/14 no que se pide a nulidade da convocatoria de prazas realizada polo Concello de Ponteareas ao considerar que o procedemento está caducado; o Q/20554/14 que cuestiona a utilización do concurso-oposición en vez do concurso para dar efectividade á oferta de emprego público do Concello de Carballo para 2010; e o Q/21892/14, queixa de oficio iniciada como consecuencia das informacións recibidas por usuarios das redes sociais en relación coa publicación dunha oferta de contratación de persoal temporal realizada polo Concello de Bande, pola reducida marxe dada para presentar as candidaturas (unicamente 3 días desde a publicación).

C) Problemas no funcionamento das listas de contratación temporal e xestión dos chamamentos

A xestión das listas de contratación temporal é a ferramenta que lle permite á administración realizar unha selección de persoal para a cobertura eficaz das vacantes temporais que se xeran, e que habitualmente requiren que o posto sexa cuberto de forma urxente.

A xestión destas listas debe respectar os principios de publicidade, igualdade, mérito e capacidade, así como os requisitos esixibles a este tipo de contratacións, sendo necesario establecer unhas normas de funcionamento que regulen un sistema de xestión transparente que permita tanto un control efectivo interno desde a propia administración coma externo por todos os interesados. A participación nunha lista de contratación implica para os seus compoñentes ter a posibilidade de acceder a un posto de traballo das características solicitadas, estando condicionada á orde do participante na lista, polo

que a transparencia na súa xestión é fundamental para garantir a inexistencia de arbitrariedades.

O labor realizado polo Valedor do Pobo nesta materia céntrase en dous grandes apartados, por unha parte as tarefas de supervisión na propia elaboración das listas e por outra, a comprobación do correcto uso desta ferramenta.

a – Correcta elaboración das listas de contratación temporal

Sobre a mesma cuestión de elaboración das listas, e destacando o feito de que en ningún dos supostos resoltos se puido apreciar irregularidade na actuación da administración, debemos mencionar en primeiro lugar a queixa Q/5845/14 que denuncia a existencia de irregularidades na puntuación de méritos nas listas de contratación do Sergas, afirmando que non puntúan para a listaxe de Persoal de Servizos Xerais, cursos como o de experto en xestión de salarios e seguros sociais ou o de persoal administrativo de admisión (ambos os dous do Inem), e en cambio si se teñen en conta para o Grupo de Auxiliar da Función Administrativa. A administración sinala que a valoración dos cursos de formación realizarase sempre que teñan un contido relacionado coas funcións propias da categoría e que estean dirixidos directamente á mesma, segundo o baremo establecido na resolución do 18 de febreiro de 2009, por remisión directa da norma 11.3 do Pacto sobre selección de persoal estatutario temporal publicado no DOG do 9 de maio de 2011. Con respecto ao ámbito funcional, o Decreto 160/1996 polo que se crea a categoría de servizos xerais, establece que as funcións para realizar polo persoal clasifícanse en tres áreas: administrativa e de apoio á xestión (programa de cita previa, cumprimentar datos dos usuarios en follas de asistencia sanitaria, manipulación e transporte de historias clínicas, material etc.); recepción, atención e información aos usuarios e mantemento e apoio ás funcións xerais. Á vista desta información, entendemos adecuado o criterio seguido pola administración xa que tales cursos non están especificamente dirixidos a tal categoría nin desenvolve materias ou competencias propias da mesma, aínda que a denominación do curso poida resultar confusa. Situación parecida recóllese na queixa Q/23110/14, pendente de resolución, na que a interesada mostra a súa discrepancia por non se lle valorar o tempo traballado en órganos instrumentais da administración pública para unha bolsa de emprego da Deputación de Pontevedra.

Cuestionando tamén a elaboración das listas atópase a queixa Q/12272/14 na que a interesada considera contrario a dereito que se esixa como requisito para as listas do persoal ao servizo da administración de xustiza o aprobar algún exercicio da oposición ou traballar 6 meses nesa categoría para ser incluído na bolsa de traballo. A Vicepresidencia

e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza pon de manifesto que, seguindo o disposto no artigo 41.4 da Lei 17/2010 de organización e funcionamento da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, así como o artigo 9 da Lei 4/2006 de transparencia e de boas prácticas na administración pública galega, publicou na súa páxina web o borrador do proxecto da Orde da Dirección Xeral de Xustiza sobre selección e nomeamento de interinos para cubrir postos de funcionarios dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza en Galicia, concedéndolle aos cidadáns un prazo de quince días hábiles para presentar as alegacións que considerasen oportunas. Estudadas e avaliadas estas alegacións, e tras a petición dos preceptivos informes aos órganos competentes e posterior análises dos mesmos, optouse pola “profesionalización” dos integrantes da bolsa de persoal interino para cubrir prazas nos órganos xudiciais, no sentido de que a experiencia debía ser requisito para a súa inclusión, en atención ás especiais características das funcións correspondentes aos postos de traballo que se desenvolven nos xulgados e tribunais.

No estudo deste expediente debemos partir do disposto no artigo 23.2 da Constitución Española, que lle recoñece aos cidadáns o dereito para acceder a cargos e funcións públicos cos requisitos que sinalen as leis, garantindo unha situación xurídica de igualdade prohibindo ás administracións establecer requisitos para acceder ás mesmas que teñan carácter discriminatorio. O Estatuto Básico do Empregado Público, no seu artigo 56 establece os requisitos xerais para poder participar nos procesos selectivos, entre os que recolle “posuír a capacidade funcional para o desempeño das tarefas”. Atendendo a tal disposición, consideramos que os requisitos impostos pola administración resultan plenamente acordes ao ordenamento xurídico, tendo en conta que resultan esixibles a todos os aspirantes, e que poden ser accesibles con carácter xeral ao ter a posibilidade todos os cidadáns de participar nos exercicios de oposición debidamente convocados. A administración ten capacidade para determinar qué requisito permite valorar tal capacidade funcional, e no caso concreto que estamos a valorar, resulta suficiente e non desproporcionado. Dada a urxencia e inmediatez das bolsas de emprego, que non van precedidas de exercicios teóricos e/ou prácticos que permiten comprobar tal capacidade, resulta lóxico e acomodado a imposición de criterios que delimiten esa capacidade.

O mesmo Estatuto Básico do Empregado Público sinala que as garantías na selección do persoal das administracións públicas debe aplicarse a todo tipo de proceso de selección, sexa funcionario (de carreira ou interino) ou laboral (fixo ou temporal), téndose que aplicar en todo caso os principios constitucionais de igualdade, mérito e capacidade, ademais dos principios de publicidade e obxectividade. Tal afirmación é totalmente aplicable ás bolsas de traballo convocadas por calquera administración pública.

A propia convocatoria do curso especifica a valoración do mesmo e a súa posterior repercusión, non podendo apreciar neste caso mala praxe por parte da administración ao non ter clasificada esta formación senón como mera actividade de capacitación.

Sobre a creación de listas, tamén recibimos reclamacións sobre a lentitude ou atraso de elaboración das listaxes, aínda que aquí tampouco puidemos apreciar incorreccións na actuación dos órganos administrativos. Así, na Q/14273/14 denunciábase a falta de renovación das listas de contratación para persoal de servizos xerais e administrativo da Consellería de Sanidade, ao dispoñer o pacto de contratación vixente que deberían ser publicadas o 31 de outubro de cada ano. A administración confirmounos que o pacto de selección temporal do 26 de abril de 2011 incorporou importantes novidades no réxime de selección, como a inscrición aberta e sen suxeición a prazo, a actualización periódica e anual das listas e a formalización de todas as fases do proceso a través do sistema Fides/Expedient-e, podendo comprobar o Valedor a primeiros de outubro de 2014 que a última actuación realizada en relación coas categorías obxecto da queixa se realizou mediante resolución do 18 de marzo de 2014, momento no que se publicou a orde de prelación e a puntuación definitiva dos aspirantes. Tras permanecer aberto o prazo de formalización de inscricións para a próxima actualización de listas das categorías indicadas, tense previsto realizar tal actualización o 31 de outubro de 2014.

Por último, na queixa Q/20337/14 indicábase que se tardara un ano en concretar a lista de provisionais admitidos e excluídos en diversas categorías de persoal estatutario temporal no Servizo Galego de Saúde e entidades públicas adscritas, desde que se publicou no DOG a apertura de inscrición. A consellería fíxonos saber que o atraso se debeu á interposición de numerosos recursos administrativos presentados contra os resultados da baremación, ao que se uniu o feito de que nos últimos meses se xeraron un elevado número de listas de selección temporal, o que obrigou a priorizar aquelas categorías de carácter sanitario ao ser estas a que son maiormente demandadas polos centros sanitarios. A consellería comprométese a publicar a lista definitiva de aspirantes coa puntuación e correspondente número de orde, procedendo á finalización do expediente de forma inminente. Desde esta Institución confiamos na consecución destes obxectivos, e que tal compromiso se materialice efectivamente á maior brevidade. Mesma liña argumental é a que sustancia a queixa Q/22614/14 pendente de resolución, na que a autora bota en falta a actualización da lista específica para a categoría de enfermeiras que traballan con pacientes que sofren enfermidades mentais.

b – Adecuada xestión e utilización das listas de contratación temporal

Como xa avanzamos, outro tipo de queixas enmarcadas neste gran apartado sobre listas de contratación son aquelas que se refiren ao propio funcionamento destas listaxes, é dicir, trátase basicamente de expedientes nos que se denuncian supostas irregularidades nos chamamentos aos aspirantes inscritos nas listas para formalizar contratos temporais coa administración pública. Así pasa coa queixa Q/22621/14 na que se afirma que non se respectan as listaxes e se contrata persoal alleo á bolsa de contratación para cubrir baixas de monitores da escola de fútbol do Concello do Carballiño; ou a queixa Q/20641/14 sobre as irregularidades en listas para a impartición de cursos impartidos desde a Secretaría Xeral de Política Lingüística; ou as Q/21717/14, Q/21762/14 e Q/22660/14 sobre a arbitrariedade no uso das listas de contratacións temporais en diferentes categorías da administración sanitaria. Todas elas en fase de investigación. Tamén pendente de resolución se atopan dúas reclamacións que recollen problemas concretos de orde de chamamento debido a que os reclamantes foron sancionados, nun caso, por renunciar á praza que estaba a ocupar para presentarse a un proceso selectivo (Q/22787/14), e noutro, por non incorporarse ao chamamento da consellería alegando problemas familiares (Q/5763/14).

Pero ademais dos incidentes anteriores, a principal problemática atópase nas restricións á contratación temporal impostas polas leis de orzamentos xerais (situación explicada na introdución) que levan en ocasións a administración a deixar sen substituír as baixas por incapacidade temporal de funcionarios de carreira, ou a ampliar as horas de traballo doutros traballadores excedendo os límites legais.

Como claro exemplo de falta de cobertura de baixas temporais atópase o expediente Q/19110/14, cuxa investigación concluíu coa emisión dunha recomendación ao Concello de Culleredo para que procedese a cubrir as baixas dos profesores do conservatorio de música coa maior celeridade posible, recomendación que se atopa pendente de resposta a data de peche deste informe. Ante a queixa dos pais dos alumnos polos problemas para substituír os profesores titulares da escola de música en casos de baixas ou permisos, o concello xustificou a súa postura alegando que a normativa actual restrinxe as contratacións temporais ao entender que o Conservatorio de Música non está entre os casos sinalados pola Lei de orzamentos do Estado como sectores esenciais nos que se permite a contratación temporal. Ademais, o ente local indica que esta postura aparece reforzada pola publicación da Lei 27/2013 de racionalización e sustentabilidade da administración local (LRSAL), na que se sinalan as competencias propias dos concellos, entre as que non está incluída a dos ensinos ofrecidos polo conservatorio de música. Con

respecto a este tema e outras competencias que viñan prestando os concellos, os responsables municipais sinalan que, unha vez aprobada a Lei 27/2013, parece ser que non se poden exercer tales competencias, excepto que a Xunta considere que non hai duplicidade e que non se pon en risco a sustentabilidade económica do concello.

Con estes antecedentes, o Valedor do Pobo afrontou esta queixa partindo de dous puntos de análise, por unha parte as implicacións da Lei 27/2013 nas competencias municipais en materia de ensinos artísticos tras a súa entrada en vigor, e por outra parte, as limitacións para a contratación de persoal laboral temporal por mor da Lei 17/2012 de orzamentos xerais do Estado.

En primeiro lugar, con respecto ás consecuencias da aprobación da Lei 27/2013 (en diante LRSAL), é preciso sacar a colación un informe específico sobre esta materia publicado pola Federación Española de Municipios y Provincias, que tras analizar a LRSAL e as redaccións dos artigos afectados da Lei reguladora das bases de réxime local, conclúe que en relación ás escolas municipais de música e/ou danza, a LRSAL nin atribúe nin quita competencias aos municipios. Ademais, o informe da Dirección General de Coordinación de Competencias con las comunidades autónomas y las Entidades Locales del Ministerio de Hacienda sinala que as competencias que os municipios poden ter, en relación cos ensinos artísticos en xeral e coas escolas de música e/ou danza en particular, virán determinadas pola lexislación sectorial, tanto estatal coma autonómica en materia de educación.

Devandito o anterior, é preciso concretar que o caso que nos incumbe correspóndese cun Conservatorio Profesional de Música creado xa con anterioridade á entrada en vigor da LRSAL, e atendendo a esta circunstancia e ao disposto na normativa de aplicación, tales escolas non se atopan afectadas pola LRSAL, a condición de que a comunidade autónoma respectiva tivese atribuídas competencias propias ou delegadas aos concellos para a súa creación e xestión. Tan só no caso de non contar con competencias (nin propias nin delegadas) nin subscribir ningún convenio de colaboración, deberase promover o expediente para o exercicio de competencias distintas das propias e das delegadas nos termos previstos no artigo 7.4 da LRBRL para seguir impartindo os correspondentes ensinos artísticos a través de ditas escolas (non poñer en risco a sustentabilidade financeira do conxunto da facenda municipal e non incorrer nun suposto de execución simultánea do mesmo servizo público con outra administración).

Así as cousas, na Comunidade Autónoma de Galicia, o Decreto 223/2010 do regulamento orgánico dos conservatorios elementais e profesionais de música e danza galegos

recoñécelle no seu artigo 3.2 ás corporacións locais a competencia para promover a creación de conservatorios de música e danza, de maneira que seguirán a exercer con total normalidade os servizos de ensinanzas musicais existentes.

En segundo lugar, debemos analizar se tras a publicación da Lei 17/2012 se pode proceder á cobertura das baixas do profesorado titular do conservatorio. Neste punto, debemos atender as excepcións que a propia norma recolle, sinalando que os servizos docentes se contemplan como prestacións esenciais que permiten a contratación de persoal laboral temporal, considerando que a súa cobertura resulta urxente e inaprazable, e que non se puidesen atender mediante unha redistribución de funcións dos efectivos existentes, tal e como é caso que nos ocupa. Da lexislación existente e da nosa xurisprudencia, resulta que por servizo esencial se inclúe a educación. Dicar aquí que non debe confundirse servizo esencial con servizo obrigatorio, sendo este último o recollido no artigo 26 da LRBL e en tanto que obrigatorio podería considerarse esencial, pero non é o único esencial.

Non queremos finalizar as nosas valoracións sen aludir tamén ao feito de que se debe ter presente que unha educación de calidade require unha cobertura o máis áxil posible das ausencias dos profesionais docentes, evitando un baleiro temporal na formación dos alumnos, co fin de conseguir a finalidade das ensinanzas profesionais de música, como é a de proporcionarlle ao alumnado unha formación artística de calidade e garantir a cualificación dos futuros profesionais da música, tal e como recolle a nosa normativa. Por tal motivo, a pronta substitución dos mestres en situación de baixa resulta fundamental para a calidade do servizo, debendo buscarse a axilidade dos procedementos a través de recursos como o das listas de contratación preexistentes.

En base aos argumentos anteriores, o Valedor do Pobo recomendoulle ao Concello de Culleredo que adoptase as medidas necesarias a fin de garantir a substitución mediante contratacións temporais da maneira máis áxil posible, nos casos de baixas ou ausencias do profesorado titular do Conservatorio Profesional de Música, minimizando o impacto negativo na formación dos alumnos que con tales situacións se xeran. Recentemente, recibimos a aceptación desta recomendación, facendo efectiva a mesma mediante a convocatoria dun proceso que permita dispoñer dunha listaxe de substitutos para cubrir as eventuais ausencias dos profesores do conservatorio.

Unha situación parecida recóllese en varias queixas iniciadas a finais do 2013 e cuxa resolución se produciu xa no exercicio 2014, ao exporse nelas a falta de utilización das listas de contratación temporal da categoría de matronas para cubrir as ausencias das

titulares, realizando as substitucións outras matronas titulares doutras prazas excedendo así as súas xornadas laborais. Neste caso recomendouse á Consellería de Sanidade, que a aceptou, que adoptase as medidas necesarias a fin de proceder a valorar a posibilidade de acudir ás listas de contratación temporal nos centros do SERGAS, dando cumprimento á orde de prelación nos chamamentos de persoal para a cobertura de ausencias do Sistema Galego de Saúde no marco que permite a lexislación actual relativa á situación económica, disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira.

Por último, na mesma liña temos que sacar a colación o expediente Q/22850/14, pendente de estudo, que recolle un grupo de queixas con idéntico obxecto, nas que os interesados denuncian que un bo número de facultativos con praza no Sergas están a realizar horas extraordinarias para cubrir baixas doutros compañeiros cando o correcto sería acudir ás listas de contratación.

D) Supervisión das condicións laborais dos empregados públicos

O Valedor do Pobo interveu ao longo do ano 2014 en diversas cuestións relacionadas coas condicións de traballo dos empregados públicos. Aínda que unha boa parte das mesmas teñen a súa orixe na recente normativa de sustentabilidade financeira mencionada ao principio deste informe, e que afecta os dereitos e obrigacións dos empregados públicos, outras moitas enmárcanse no desempeño habitual das funcións laborais dos traballadores ao servizo da administración pública.

Dado o contido diverso das queixas agrupadas neste epígrafe, consideramos convenientes subdividilas nos seguintes apartados:

a – Comprobación do correcto cumprimento da normativa nos concursos de traslados

O concurso de méritos é o sistema normal de provisión de postos de traballo, que lles permite aos funcionarios optar a unha reasignación do seu posto de traballo en función dos seus méritos adquiridos e experiencia profesional sendo uns órganos colexiados de carácter técnico os encargados de valorar e puntuar os méritos, capacidades e aptitudes dos candidatos. En ocasións, a convocatoria deste procedemento normal de provisión de prazas vacantes pode xerar diversas discrepancias nos participantes, habitualmente motivadas unhas veces polo tipo de requisitos esixidos para participar en cada unha das convocatorias e noutras ocasións polos baremos aplicados.

Un asunto de destacada importancia, tanto polo número de afectados que acudiron ao Valedor do Pobo coma pola repercusión mediática do problema, constitúeo a controversia xerada no concurso de traslados do persoal docente de Galicia ao incorporar a Consellería de Educación e Ordenación Universitaria o criterio do recoñecemento do tempo prestado como persoal interino para os efectos do cómputo do mérito de antigüidade (Orde do 16 de outubro de 2013 reguladora do concurso de traslados entre persoal funcionario docente dos corpos de catedráticos e profesores de ensino secundario, escolas oficiais de idiomas, música e artes escénicas, artes plásticas e deseño, profesores técnicos de formación profesional, mestres de taller de artes plásticas e deseño, mestres, inspectores ao servizo da Administración educativa e inspectores de educación).

Esta modificación afecta o cómputo da antigüidade daqueles funcionarios de carreira que, antes de adquirir esta condición, traballaron como docentes interinos, pois agora como participantes no concurso de traslados do ano 2014 puntúaselles o tempo traballado como interino, feito que non ocorría nos anteriores concursos. As alteracións que este criterio introduce nas expectativas de obtención dunha praza determinada para número significativo de funcionarios, que non desempeñaron en ningún momento unha praza como interinos antes de ocupar unha praza como funcionarios, e ven agora que outros compañeiros supéranlles en puntuación, xeraron unha acusada polémica. Ademais, este cambio de regras no cómputo da antigüidade no concurso de traslados no campo educativo ten resultado particularmente controvertido porque está a implantarse case en solitario no contexto estatal pola administración autonómica galega (respecto das prácticas doutras comunidades autónomas) e tamén polo feito de que a modificación se produce nun contexto de relativa incerteza respecto da interpretación que se lle debe dar, neste caso en concreto, ao dereito interno por relación á lectura da xurisprudencia que o Tribunal de Xustiza da UE fixo de varias disposicións do *Acordo marco sobre o traballo de duración determinada (en adiante Acordo marco)*, que tivo lugar o 18 de marzo de 1999 e que figura no anexo da Directiva 1999/70/CE do Consello, do 28 de xuño de 1999, relativa ao Acordo marco da CES, a UNICE e o CEEP sobre o traballo de duración determinada. As lecturas contraditorias que deste marco regulador realizaron varios tribunais, máis en particular en varias sentenzas dos Superiores de Xustiza de Extremadura e Andalucía, desembocaron nunha situación de ambigüidade interpretativa que deberá ser resolta a curto prazo, en principio, polo Tribunal Supremo, que xa aceptou a trámite un recurso sobre esta cuestión. Resulta relevante, en consecuencia, consignar a existencia deste contexto de certa confusión hermenéutica co fin de resaltar que o asunto subxacente ás queixas que se suscitaron ante o Valedor do Pobo resulta vidroso e controvertido.

Non obstante, á vez que incidimos na natureza complexa deste asunto fai falta recordar tamén que o núcleo da misión do Valedor do Pobo céntrase en controlar o respecto polos dereitos do cidadán por parte da administración autonómica. E, desde esa perspectiva supervisora, é necesario subliñar que neste caso produciuse un estrito acomodo por parte da Administración aos seus deberes legais, non apreciándose vulneración algunha dos dereitos dos administrados.

Os argumentos do escrito remitido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria por relación ás queixas formuladas ante o Valedor resultan xuridicamente impecables e descartan a comisión de calquera tipo de irregularidade ou arbitrariedade por parte da Xunta de Galicia. Con acerto, inciden en destacar o protagonismo que debe darse aos principios de primacía e efecto directa do ordenamento comunitario, en casos de eventuais conflitos de normas co dereito interno, e lembran que varias sentenzas do TXUE (como *Gavieiro Gavieiro e Igrexas Torres*, C-444/09 e C-456/09, ou *Rosado Santana*, C-177/10) recoñeceron o efecto directo da cláusula 4 do Acordo marco, titulada «*Principio de no discriminación*», que establece que:

« 1. Polo que respecta ás condicións de traballo, non poderá tratarse aos traballadores cun contrato de duración determinada dunha maneira menos favorable que aos traballadores fixos comparables polo simple feito de ter un contrato de duración determinada, a menos que se xustifique un trato diferente por razóns obxectivas.

(...]

4. Os criterios de antigüidade relativos ás determinadas condicións de traballo serán os mesmos para os traballadores con contrato de duración determinada que para os traballadores fixos, salvo que criterios de antigüidade diferentes veñan xustificadas por razóns obxectivas».

Como consecuencia desta normativa e da xurisprudencia do TJUE derivada da mesma (que xa aclarou que -para cuestións como a percepción de trienios ou a participación en procesos de promoción interna- debe computarse a antigüidade dos funcionarios incluíndo nese cálculo o tempo que prestaron en calidade de persoal interino) a Administración autonómica considerouse obrigada a non discriminar tampouco no baremo de méritos da convocatoria do concurso de traslados (anexo XIV da Orde do 16/10/2013) e para os efectos do cómputo do mérito de antigüidade (apartado 1 do baremo) o tempo prestado como persoal interino respecto do tempo prestado como

funcionario de carreira.

Na apreciación do Valedor do Pobo, este sometemento ao dereito comunitario é plenamente coherente co principio de legalidade e co respecto aos dereitos dos administrados.

Como sinala *in fine* a cláusula 4 do Acordo marco, o cómputo de criterios de antigüidade diferentes para funcionarios de carreira e para interinos só pode xustificarse por “razóns obxectivas”. A expresión “razóns obxectivas” non aparece definida nin no Acordo marco nin na Directiva 1999/70/CE pero foi interpretada, dun modo habitualmente moi restritivo, pola xurisprudencia do Tribunal de Luxemburgo. Podemos atopar unha análise profusa do sentido desta expresión nas *Conclusións* realizadas pola Avogada Xeral Sharpston no asunto *Rosado Santana*, C-177/10, nas que se indica que:

58. (...) o «concepto de “razóns obxectivas” refírese ás circunstancias específicas e concretas que caracterizan unha determinada actividade (...) Tales circunstancias poden ter a súa orixe na *especial natureza das tarefas* para cuxa realización se celebran tales contratos e nas características inherentes ás mesmas ou, eventualmente, na persecución dun *obxectivo lexítimo de política social* por parte dun Estado membro (...)».

59. (...) [o concepto de razóns obxectivas] non permite xustificar unha diferenza de trato entre traballadores cun contrato de duración determinada e traballadores fixos polo feito de que aquela estea prevista por unha norma nacional xeneral e abstracta, como unha lei ou un convenio colectivo. Ao contrario, o referido concepto require que *a desigualdade de trato controvertida estea xustificada pola existencia de elementos precisos e concretos, que caracterizan a condición de traballo de que se trata, no contexto específico en que se enmarca e con arranxo a criterios obxectivos e transparentes, a fin de verificar se dita desigualdade responde a unha necesidade auténtica, se permite alcanzar o obxectivo perseguido e se resulta indispensable para o efecto*».

60. (...) Unha diferenza de trato polo que se refire ás condicións de traballo entre traballadores con contrato de traballo de duración determinada e traballadores fixos non pode xustificarse por un criterio que se refire á duración mesma da relación laboral de maneira xeral e abstracta. Admitir que a mera natureza temporal dunha relación laboral basta para xustificar tal diferenza privaría de contido aos obxectivos da Directiva e do Acordo marco»

Abundando nestes razoamentos, o TJUE volveu afirmar, na *Sentenza Rosanna Valenza e outros contra Autorità Garante della Concorrenza e do Mercato* (Asuntos acumulados C-302/11 a C-305/11) de 18 de outubro de 2012, na que se suscita, de novo, a cuestión do tratamento diferenciado que poden recibir interinos e funcionarios, en particular para os efectos do cómputo da antigüidade, que:

35. (...) nos litixios principais, as recorrentes pretenden, en esencia, na súa condición de traballadoras fixas, poñer en dúbida unha diferenza de trato á hora de ter en conta a antigüidade e a experiencia profesional adquirida a fins dun proceso selectivo a cuxo termo adquiriron a condición de funcionarias de carreira. Mentres que os períodos de servizos prestados como traballadoras fixas tómanse en consideración para determinar a antigüidade (...) non ocorre así cos prestados en calidade de traballadoras con contrato de duración determinada, sen que, segundo elas, se examinara a natureza das tarefas efectuadas e as características inherentes a estas.

Dunha maneira análoga ao que ocorre na problemática do concurso de traslados que foi obxecto de queixa ante o Valedor do Pobo, na *Sentenza Rosanna Valenza* expónse a cuestión do eventual agravio (*discriminación inversa* chámalle o Goberno italiano) que podería supoñer para os funcionarios de carreira o recoñecemento da antigüidade aos interinos que acceden á estabilización ao sinalarse que:

55. (...) se os traballadores estabilizados puidesen conservar dita antigüidade, a súa integración na estrutura permanente levaríase a cabo en detrimento dos traballadores que xa son persoal estatutario, contratados por tempo indefinido como consecuencia dunha oposición, pero cunha antigüidade menor. Aduce [o Goberno italiano] que estes se verían situados na estrutura permanente nun nivel inferior ao dos beneficiarios da estabilización.

Fronte a esta alegación, semellante no fondo á esgrimida polos autores da queixas ante o Valedor do Pobo, o TJUE volve unha vez máis a facer unha lectura moi restritiva das “razóns obxectivas” que permitirían un tratamento diferenciado no cómputo da antigüidade entre funcionarios de carreira e interinos ao indicar que:

62. No caso de autos, polo que se refire ao obxectivo alegado, consistente en evitar que se produzan discriminacións inversas contra os funcionarios contratados tras superar unha oposición, é preciso observar que, se ben tal obxectivo pode constituír unha «razón obxectiva», no sentido da cláusula 4,

apartados 1 e/ou 4, do Acordo marco, *dito obxectivo non pode, en calquera caso, xustificar unha norma nacional desproporcionada, como a do litixio principal, que exclúe por completo e en calquera circunstancia que se tomen en consideración todos os períodos de servizo prestados no marco de contratos de traballo de duración determinada para determinar a súa antigüidade no momento da súa contratación con carácter indefinido (...)* tal exclusión total e absoluta baséase intrinsecamente na premisa xeral segundo a cal a duración indefinida da relación de servizo de determinados empregados públicos xustifica por si mesma unha diferenza de trato en relación cos empregados públicos con contrato de duración determinada, privando así da súa esencia aos obxectivos da Directiva 1999/70 e do Acordo marco.

Da análise desta xurisprudencia do Tribunal de Luxemburgo despréndese que a máxima instancia xurisdiccional da UE está a impulsar un cambio de paradigma na consideración do emprego público que tende, con carácter xeral, cara a unha progresiva disolución das diferenzas tradicionais que veñen existindo entre o persoal temporal e o persoal fixo ao servizo das administracións públicas; salvo naqueles casos nos que sexa posible acreditar de forma razoable e obxectiva (en función da natureza das tarefas desempeñadas e das características inherentes a estas) a presenza de motivos que permitan manter un trato diferenciado entre os distintos tipos de empregados públicos.

A xuízo do Valedor do Pobo, este rumbo da xurisprudencia atópase explicitado dunha maneira tan contundente nas sentenzas do TJUE xa comentadas que semella difícil pensar que o Tribunal Supremo vaia separarse, na sentenza que debe ditar ao respecto do Real decreto 1364/2010 de 29 de outubro polo que se regula o concurso de traslados de ámbito estatal entre persoal funcionario dos corpos docentes, desta liña interpretativa. Probablemente, e entendemos que esta presunción tamén fundamentou a actuación da Xunta de Galicia por relación á Orde do 16/10/2013, o Tribunal Supremo vaia renunciar á formulación dunha cuestión prexudicial ante o TJUE ao considerar que no tema dos concursos de traslados, a partir da continuada xurisprudencia xa existente, a interpretación da Cláusula 4 do Acordo Marco constitúe un “acto claro” (doutrina *Cilfit*) do Dereito da Unión.

Polo tanto, e en resumo, consideramos que con pleno respecto aos principios de autonomía (fronte ao ámbito de regulación estatal do RD 1364/2010) e de sometemento de todas as administracións periféricas, e non só da central do Estado, á primacía do Dereito da Unión (que o TJUE afirmou, entre outras, na importante sentenza do asunto *Fratelli Constanzo*) a Xunta de Galicia adoptou a Orde do 16/10/2013, que se atopa

xuridicamente ben fundamentada e que resulta respectuosa cos dereitos dos administrados.

b – Regularización na percepción de retribucións salariais e extrasalariais

No 2014 volve estar presente un asunto que xa tivera unha gran repercusión nos anteriores informes, como é o relativo ás reclamacións pola percepción de complementos de antigüidade por parte de traballadores temporais (concretamente, interinos), debido a que a mesma problemática expónena agora aqueles funcionarios que prestaron servizos como interinos en consellerías como as de Sanidade ou de Economía e Facenda. Neste momento, todos se atopan pendentes de estudo á espera de recibir o preceptivo informe da administración competente.

Para ilustrar a problemática mencionada, é preciso recordar que nos anos 2012 e 2013 iniciáronse numerosos expedientes por mor dos escritos recibidos de empregados públicos que prestaran servizos como interinos na Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia durante os anos suficientes como para perfeccionar trienios, pero que aos que non se lles recoñecera o complemento de antigüidade correspondente aos anos anteriores á publicación do Estatuto Básico del Empleado Público que recoñeceu expresamente o dereito á súa percepción. Os autores das queixas reclamaran no seu momento o abono das cantidades non prescritas á administración, fundamentando a súa reivindicación na Directiva 1999/70/CE e na xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea, que vén mantendo desde hai anos que non se pode discriminar un traballador temporal con respecto a outro fixo se non existe unha causa obxectiva para ese trato diferenciado, en relación ao complemento de antigüidade. Non obstante, a Administración procedeu a resolvelas de modo desestimado recorrendo os interesados á xurisdición competente, na que recaeron varias sentenzas firmes desestimadas desta pretensión.

Non obstante, tras a situación descrita que afectaba a un volume significativo de traballadores, o Tribunal de Xustiza da Unión Europea (Sala Segunda), procedeu a solucionar a controversia mediante sentenza de 22 de decembro de 2010, na que resolve dúas cuestións prexudiciais de interpretación interpostas por xulgados dos contencioso-administrativos da Coruña e Pontevedra. Esta sentenza comparte o criterio e fundamentos esgrimidos polos interesados nas súas reclamacións iniciais e, sobre a base da clarificación vinculante da situación que fai o Tribunal de Xustiza da Unión Europea, a Administración autonómica procedeu en consecuencia a abonar a todos os afectados,

que así o solicitasen tras a publicación da sentenza do TJUE, as cantidades non prescritas en relación aos trienios que lles correspondesen.

Con todo, é xusto nese momento cando aparece unha segunda derivada do problema. Os autores das queixas dirixidas ao valedor presentaron de novo, con posterioridade á publicación da sentenza, reclamacións sobre o abono de cantidades non prescritas en concepto de trienios, atopándose con que a administración rexeitaba a súa pretensión ao alegar que os autores das queixas xa solicitaran ese abono con anterioridade e que o mesmo fora xa desestimado na vía administrativa e contenciosa. Como subliñan todos e cada un dos interesados nos seus escritos *“a situación descrita que me afecta de maneira individual, enmárcase nun contexto de reclamacións presentadas por un colectivo de interesados, que deu orixe en moitos casos a pronunciamentos xudiciais diverxentes, nos que nuns casos houbo sentenzas en primeira instancia firmes desestimadas, noutros sentenzas firmes estimadas e noutros sentenzas pendentes de resolución o polo Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, antes de que se pronunciase definitivamente o Tribunal Superior de Xustiza da Unión Europea. Deste xeito, hai un pequeno colectivo de persoas, que estaba afectado polo non abono de trienios con efectos retroactivos á publicación do EBEP pero que finalmente non percibiu as cantidades que lles correspondería, en base a unha interpretación restritiva da Administración que alegaba a existencia dun acto administrativo firme consentido ou cousa xulgada, para xustificar a non admisión das posteriores solicitudes de abono de cantidades, orixinando na miña opinión, unha situación evidente de discriminación con respecto ao resto de interesados que finalmente cobraron os trienios debidos.*

Deste xeito, a administración vulnera o principio de igualdade e procedendo a facer unha evidente discriminación en relación á miña solicitude, a diferenza do que sucede con respecto ás persoas que non fixeron unha reclamación antes do pronunciamento do Tribunal de Xustiza da Unión Europea ou que tivesen pronunciamentos xudiciais favorables, que si viron recoñecidas as súas solicitudes e por tanto estase penalizando a unha persoa polo simple feito de reclamar un dereito no seu día. É difícil comprender, como nunha mesma situación un compañeiro está a cobrando as cantidades que lle correspondían, mentres que a outro, non se lle abonan, abocándoo a aceptar esa situación discriminatoria ou de novo a un procedemento xudicial longo e custoso”. Como resposta a esta situación, a consellería remitiu o preceptivo informe confirmando a denegación do recoñecemento dos abonos solicitados.

Analizado o caso, esta institución manifestou a súa desconformidade coa resolución final adoptada pola administración, e aínda comprendendo a complexidade do caso, remitiu

unha suxestión á consellería para modificar o seu criterio e atender as demandas dos interesados, suxestión que se inclúe no apartado IV deste informe, e cuxa motivación basicamente se fundamenta no efecto directo que despregan as directivas comunitarias non transpostas ou incorrectamente incorporadas ao ordenamento interno, a aplicación do principio de igualdade e a xustiza material.

Hai que destacar que a *Xunta de Galicia* comunicou ao Valedor do Pobo no ano 2013 a aceptación da suxestión remitida en relación a estes expedientes, comprometéndose a adoptar as medidas oportunas para facela efectiva, procedendo á fiscalización previa da orde oportuna e quedando pendentes do informe da asesoría xurídica e da existencia de recursos financeiros que permitan a súa execución de forma progresiva.

Na data de peche deste informe, como xa adiantamos, os expedientes do 2014 cuxa base é idéntica á xa comentada (variando unicamente a consellería de adscrición do traballador reclamante), atópanse en trámite de investigación, e sobre a súa resolución darase debida conta no próximo informe anual.

Outro asunto que afecta de forma xenérica a todo un conxunto de traballadores é o que se expón na queixa Q/19571/14, na que os representantes dos docentes do ensino concertado denuncian a existencia de desigualdades entre as retribucións dos profesores de colexios públicos e os seus representados. Sobre este asunto non podemos trasladar máis información debido a que se atopa tamén en fase de análise.

Pasando xa a analizar outros expedientes relativos ás retribucións dos empregados públicos temos que mencionar que na nosa sede se rexistran outros asuntos de ámbito máis concreto e que afectan puntualmente a algúns empregados que denuncian certas irregularidades no cobro dos seus salarios.

Neste sentido, debemos mencionar o expediente Q/19610/14 no que a interesada afirmaba que a Deputación Provincial de Lugo non lle pagaba a liquidación de produtividade do ano 2012 correspondente ao período de xaneiro a outubro, xustificándoo en que xa lle abonaran as horas extraordinarias realizadas a finais dese mesmo ano.

Ante a solicitude de información á Deputación de Lugo, esta insistiu nos seus argumentos ao manifestar que se deixou constancia á afectada, mediante diversos escritos e certificados sobre o asunto, que a compensación económica esixida agora por foi realizada mediante o abono de 80 horas extraordinarias, horas que foron debidamente

autorizadas, sendo compensadas economicamente conforme ao determinado para este suposto no Acordo Marco Único, o que implica á súa vez a renuncia ao complemento da avaliación por desempeño, seguindo neste punto o criterio de anos anteriores por consideralo máis equitativo.

A xustificación da anterior resolución baséase, segundo a propia deputación, no feito de que esta decisión era excepcional e equitativa debido a que moitos empregados desa administración estaban a realizar unha xornada superior á común sen compensación directa algunha, aínda que na práctica realizaran moito máis de 80 horas. Así, tales empregados percibían o seu correspondente *plus* de produtividade pero non vían compensadas as horas dedicadas ao desempeño de tarefas por riba da xornada ordinaria mediante retribución específica por horas extras. O feito de que a autora da queixa realizase horas extraordinarias percibindo a compensación en descanso ou retributiva correspondente, impedía o abono do complemento de produtividade, pois sería “inxusto e nada equitativo” compensar dobremente a esta funcionaria.

Como punto de partida na análise desta reclamación, debemos traer a colación o disposto na normativa de aplicación, como é o Estatuto Básico do Empregado Público (art. 24.b), a Lei reguladora das bases de réxime local (art. 93), e o Real Decreto sobre réxime das retribucións dos funcionarios da administración local. Nesta lexislación establécese basicamente que o sistema retributivo dos funcionarios públicos está constituído por unha serie de conceptos: retribucións básicas (soldo, trienios e pagas extraordinarias) e retribucións complementarias (complemento de destino, complemento específico e complemento de produtividade).

A finalidade do complemento de produtividade é retribuír o especial rendemento, a actividade extraordinaria e o interese ou iniciativa co que o funcionario desenvolve o seu traballo. Precisa de avaliacións do desempeño que midan e valoren tales aspectos.

Pola súa parte, a retribución das horas extraordinarias constitúe un concepto salarial independente e autónomo que responde á finalidade específica de remunerar o tempo traballado que excede do propio da xornada ordinaria de traballo, e non garda homoxeneidade algunha coas restantes percepcións dos traballadores; e por iso non é posible compensar nin absorber tan especial retribución con ningún outro concepto salarial diferente (incluso a realización de horas extras pode ser compensada con descanso).

O *plus* de produtividade, pola súa propia natureza, constitúe un complemento eminentemente persoal, aínda que é certo que a súa determinación e cuantificación habería de realizarse polo órgano de goberno competente en función de circunstancias obxectivas; isto significa que con tal complemento se pretende valorar coa máxima obxectividade o especial rendemento, a actividade extraordinaria e o interese e iniciativa co que os seus funcionarios desempeñan as súas funcións. Non obstante, resulta evidente que existen dificultades reais para determinar a remuneración efectiva do complemento de produtividade, debido aos problemas de avaliar obxectivamente o desempeño. Por tal motivo, na práctica, ante as dificultades da implantación xeneralizada de mecanismos de avaliación do rendemento, é común que a produtividade retribúa simplemente o exceso de xornada realizada polo empregado público. Por tal motivo, chega a confundirse o pago da produtividade co pago de horas extras. De feito, o propio Tribunal Supremo fixou doutrina legal en sentenza de 30 de setembro 1998 admitindo a súa utilización con este obxectivo de abonar o exceso de xornada. Non obstante, é preciso resaltar que, orixinariamente, esta non era unha función estritamente acorde á súa natureza, e a xurisprudencia matizou que xunto a iso, habían de concorrer os feitos e circunstancias obxectivas que determinasen a súa percepción.

A normativa da Deputación Provincial de Lugo, da que nos foi remitida copia, recolle expresamente que o complemento de produtividade retribúe “o especial rendemento, a actividade extraordinaria, o interese e a iniciativa coa que os empregados públicos desempeñan o seu posto de traballo”. A proposta de distribución da cantidade destinada ao complemento de produtividade será conforme aos seguintes criterios:

- Unha percepción mínima dun 2,5% (excepto nos supostos que non se acredite a participación do empregado no cumprimento dos obxectivos de cada área) das súas retribucións fixas e periódicas, sempre que o seu nivel de actuación se considere satisfactorio.
- O resto da cantidade destinada a produtividade distribuirase da seguinte maneira: 50% entre todos os empregados (excepto os mesmos supostos anteriores) de forma lineal; e o restante 50% terá en conta ademais da acreditación do cumprimento dos obxectivos do servizo e da participación de cada empregado na consecución dos mesmos, que esa actividade realizada polo traballador esixa flexibilidade horaria, ou prolongación de xornada en forma significativa.

Coas afirmacións anteriores, entendemos que a Deputación de Lugo considera que o *plus* de produtividade constitúe o pago ao empregado público polo desempeño do seu posto

de traballo cun rendemento canto menos satisfactorio, constatado a través do informe individual de avaliación do desempeño, incluíndo tamén (ademais doutros parámetros) a realización de horas superiores ás sinaladas na súa xornada habitual. Nesta mesma lóxica, o abono das horas extraordinarias de maneira específica suporía igualmente compensar ou incluír a contía que lle podería corresponder se cobrara o *plus* de produtividade, sendo practicamente equivalentes ambas as cantidades. Temos que concluír polo tanto que ou ben se percibe o complemento de produtividade ou ben o abono das horas extraordinarias.

En base ao anterior, queda evidenciado que, efectivamente, a produtividade na Deputación de Lugo inclúe o exceso da xornada habitual. Por tal motivo, quedan xustificadas os pagos en tal concepto a compañeiros da reclamante realizado polas horas que a maiores están a realizar nos seus postos de traballo, tal e como nos comenta a deputación no seu escrito de información complementaria.

Profundando no caso particular que nos incumbe, visto o certificado do secretario da deputación, no que constan as porcentaxes do complemento de produtividade asignado por cada período desde xuño de 2009 ata febreiro de 2014, podemos comprobar que, no tramo entre o 1 de xaneiro de 2012 e o 31 de outubro do mesmo ano, esta funcionaria ten marcado un 7,5% pero non lle consta ningunha contía abonada en nómina. A cuestión entón sería a seguinte: este 7,5% correspóndese coa prolongación da xornada, coa flexibilidade horaria, co logro dos obxectivos marcados ou coa especial iniciativa? En todo caso, o que non deixa lugar a dúbidas é que tal certificado expresa que a traballadora realizou un labor concreto que xerou un complemento de produtividade específico.

O especial labor realizado (razóns que non cuestionamos pero constan valoradas nun 7,5%) entre xaneiro e outubro de 2012 non son incompatibles en absoluto co desempeño nos meses de novembro e decembro das horas extraordinarias aprobadas pola deputación. En todo caso, podería chegar a xerar confusión se tales horas a maiores nos últimos meses do ano son realmente horas extraordinarias ou prolongación da xornada remunerada como produtividade, e desde logo, un concepto exclúe ao outro no que a realización exclusiva de máis horas de traballo refírese. Pero, sen ningún lugar a dúbidas, a produtividade recoñecida expresamente nos 10 primeiros meses do 2012 non é incompatible coas horas extraordinarias realizadas ao final do ano.

A conformidade por parte doutros funcionarios do sistema de compensación entre os abonos de horas extraordinarias e o complemento de produtividade non son obxecto desta queixa, aínda que podería ser discutible a súa concordancia coa normativa

retributiva en vigor. Deberíamos entender que os compañeiros da reclamante están a cobrar o exceso de xornada mediante o *plus* de produtividade, e no caso de realizar horas extraordinarias *stricto sensu*, terían que abonarlles tal concepto ou compensado co descanso correspondente. A falta de reclamación por parte deles non outorga lexitimidade á actuación da administración.

Por último, hai que sinalar que na notificación recibida pola interesada con data 20-07-14 fronte á reclamación de cantidade consta expresamente a súa desestimación por estar referida a un acto consentido no seu día e non ser impugnado en tempo e forma. Neste punto, temos que mencionar o argumento da administración de que a firma da afectada supón conformidade co acto. Neste sentido, non consta unha renuncia expresa da interesada ao complemento reclamado, e debemos entender que tal firma implica unicamente a recepción do escrito, pero non impide a reclamación dunha situación que resulta contraria á normativa vixente. En canto aos prazos para a reclamación de cantidades, é preciso sinalar que o prazo de prescrición de débitos da administración é de catro anos, conforme ao artigo 25 da Lei 47/2003 xeral orzamentaria.

Por todo o indicado, o Valedor do Pobo considerou necesario recomendar á Deputación Provincial de Lugo que adoptase as medidas necesarias para abonar á afectada o complemento de produtividade correspondente ao período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2012 e o 31 de outubro do mesmo ano.

Seguindo na mesma liña, debemos mencionar a reclamación pola falta de abono dunha parte da indemnización polas prácticas realizadas nunha empresa, dentro dun programa de formación auspiciado por unha entidade local, que provocou a apertura do expediente Q/21976/14, concluíndose o mesmo ao confirmar o Concello afectado a resolución do problema.

Tamén se inclúen neste apartado outros expedientes, sobre os que non se recibiu o informe da administración, cuxo nexo común é a reclamación de cantidades, por exemplo o *plus* de nocturnidade ao afirmar os interesados que superan o límite horario que xera o deveseño de tal cantidade (Q/22426/14, Q/22664/14 e Q/22956/14), a falta de retribución dun permiso (Q/20572/14) ou o dereito para percibir anticipos de soldo (Q/20588/14).

c – Resolución de incidencias en materia de xornada laboral

Neste punto entendemos que as medidas adoptadas polos órganos lexislativos en materia de función pública, modificando xornadas e permisos, tiveron en conta a

flexibilidade horaria que permite, en boa medida, adaptar a xornada laboral ás circunstancias persoais e lograr así unha boa integración tanto de empregados con responsabilidades familiares (nais en período de lactación ou pais con nenos pequenos ao seu cargo, traballadores que necesiten coidar dunha persoa maior...) coma doutros colectivos como traballadores con necesidades especiais de desprazamento ou discapacitados físicos.

Esta percepción xorde non só do coñecemento da lexislación aplicable, senón da análise pormenorizada das queixas que chegan a esta institución en materia de xornada laboral, nas que non puidemos apreciar vulneración algunha dos dereitos dos traballadores públicos, e onde destacan as medidas adoptadas e as melloras aprobadas para permitir a conciliación da vida familiar e laboral.

Exemplos do devandito atópanse en expedientes como o Q/5815/14 e o Q/5816/14 nos que os interesados afirman que por mor da publicación da Orde de 20 de decembro pola que se regula a acreditación, da xornada e o horario de traballo, a flexibilidade horaria e teletraballo dos empregados públicos no ámbito da Administración Xeral e do sector público de Galicia, fíxase un horario de referencia de como máximo ata as 20:00 horas de luns a xoves e ata as 15:30 o venres, afirmando que ata ese momento viña gozando dunha marxe máis ampla os venres pola tarde. Analizado o informe da administración e estudada a normativa de referencia, entendemos que a Orde regula o horario flexible entendéndoo como o establecemento dun horario de traballo non rixido que se adapte ás necesidades do persoal empregado público dentro duns límites previamente acordados pola Administración, salvagardando en todo caso as necesidades do servizo, e tendo en conta desde logo a apertura dos centros de traballo. A amplitude horaria que facilita a norma parece suficiente, e a flexibilidade horaria non debe chegar a confundirse cunha liberdade absoluta para que cada empregado dispoña dunha xornada feita a medida. Consideramos que a normativa procura a adaptación á xeneralidade das situacións que ata ese momento, e precisamente en ausencia de desenvolvemento normativo, non contaban cunha solución global, xeral e obxectiva, senón que foran ditadas casuisticamente, en atención aos supostos individuais. No caso particular dos dicentes, a administración trata de axustar de maneira flexible o seu horario de traballo, compaxinándoa coas necesidades propias dos servizos públicos que deben atender a cidadanía, así como coa propia apertura e peche dos centros de traballo, cuxos horarios non poden senón atender ás concretas necesidades do colectivo xeral, e non a intereses subxectivos. Entendemos que a nova orde permite unha marxe ampla para a flexibilización horaria, e permite adecuar á nova regulación as súas circunstancias persoais.

Na mesma liña de necesidade de conciliar a vida laboral e familiar atópanse as queixas Q/19103/14, Q/19512/14 e Q/22287/14, apreciando en todas elas unha correcta aplicación e interpretación da normativa vixente, cun grao importante de compromiso por parte da administración que ofrece e asume a súa responsabilidade na procura de solucións que permitan unha mellor convivencia entre o compromiso laboral e as responsabilidades familiares ou privadas.

A primeira recolle a reivindicación dunha empregada que ve restritivo que unicamente se poida reducir a xornada por coidado de fillos un terzo ou medio da xornada; ante isto, a Dirección Xeral de Función Pública confirmou que coa inminente publicación da Lei de Emprego Público en 2015 modificarase esta regulación para evitar esta rixidez, ampliando as porcentaxes de solicitude.

No caso do segundo expediente, no que a interesada solicita flexibilidade horaria para o coidado dun fillo menor por enfermidade grave sen diminución da retribución, consideramos adecuado o criterio da consellería desestimando o permiso para reducir xornada mantendo as retribucións íntegras pois tal suposto está pensado para pacientes ingresados en centros hospitalarios ou con atención domiciliaria se esta require dun coidado directo, continuo e permanente. No caso analizado, a filla da reclamante precisa de atencións diarias e máis complexas que outros menores ao ter unha bomba de insulina. Con todo, aínda que comprendemos a dificultade que implica esta situación, non se pode equiparar a un ingreso hospitalario ou domiciliario (o artigo 49.e do EBEP busca cubrir a perturbación extraordinaria sobre os coidados dun menor, no hospital ou no domicilio, como consecuencia dun incidente grave e extraordinario das súas condicións de saúde), realizando a consellería unha interpretación ampla da norma, polo que non cabe o tipo de permiso mencionado. Entendemos que a menor está a levar unha actividade escolar que lle permite saír do domicilio e seguir uns horarios comúns, dentro dos coidados e controis especiais que sen dúbida require a súa doenza. En todo caso, o permiso cuestionado está contemplado para outro tipo de supostos que impiden a un menor realizar actividades habituais e precisan unha atención continuada na súa propia casa coma se dun centro médico se tratase. Si é posible en todo caso, e así llo fixo saber a administración á dicente, solicitar unha redución de xornada co correspondente axuste salarial na mesma proporción.

No terceiro exemplo, Q/22287/14, a interesada indica que traballa como pediatra nun centro de saúde e que gozaba dunha redución de xornada laboral por coidado de fillo menor de 12 anos sen incidencias ata que a xerencia da súa área modificou a súa axenda asistencial de maneira unilateral, incrementándoa. A Consellería de Sanidade indicounos

que o horario de traballo non se modificou, senón que, ante a demora nas citacións de revisións de nenos sans e as reclamacións presentadas polos pais e nais, procedeuse a modificar a planificación da actividade asistencial da dicente, cun incremento de 40 minutos na súa axenda de citacións, pero sempre dentro do horario de traballo que tiña concedido. Entendemos que a consellería desfruta dunha capacidade de xestión e autoorganización en virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que consideren máis adecuada para unha maior eficacia. Nesta facultade de autoorganización é característica a *discrecionalidad* que domina o seu exercicio e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida. O principio reitor na autoorganización administrativa debe ser a procura da excelencia na atención dos intereses colectivos, o que require xestionar eficazmente os recursos dispoñibles. Ademais, formalmente, a decisión adoptada neste suposto foi comunicada e debidamente motivada, afectando tan só á reestruturación de tarefas a desempeñar dentro da súa xornada reducida, sen que afecte á entrada e saída do seu posto de traballo, polo que o dereito de redución de xornada non viu afectado.

Cabe mencionar aquí un grupo de queixas con idéntico obxecto presentadas por traballadores da categoría ATS/DUE do Complexo Hospitalario Universitario da Coruña (Q/15299/14 e 43 máis) que reclamaban a compensación en días de libre disposición polos excesos de xornada realizados como consecuencia de realización de quendas rotativas. Da información que obra no expediente non puido constatarse tal exceso de xornada, afirmando a consellería estar disposta a tal compensación de apreciarse eventuais excesos tras as oportunas revisións da xornada.

Aínda que consideramos que os supostos descritos nas liñas anteriores son claros exemplos de boa práctica administrativa e da confirmación dunha clara tendencia a facilitar a flexibilidade racional horaria dos empregados públicos sen perder o obxectivo de prestar servizos eficientes e de calidade, temos que mencionar un caso (Q/882/14) no que entendemos que un empregado da Compañía de Radio e Televisión de Galicia tiña vulnerados os seus dereitos laborais. O traballador solicitou a intervención do Valedor ao denegárselle a súa solicitude de abandonar as instalacións da empresa durante o tempo de descanso para xantar, decisión da que discrepaba o interesado xa que alegaba que ten asignada unha xornada continuada de 11:30 a 19:00 de luns a venres e que, de acordo co establecido nos artigos 34 e 84 do convenio colectivo de aplicación, pode utilizar o tempo de descanso para xantar fose ou dentro do recinto empresarial, tendo ademais en conta que por problemas de saúde necesita unha dieta especial. Con todo, a CRTVG afirma que durante o período de descanso non se pode abandonar as instalacións debendo acudir ao comedor da empresa.

A administración indica que o interesado ten dereito a 45 minutos de descanso, dos cales 25 son recuperables, e que os traballadores teñen á súa disposición un comedor equipado no que teñen a posibilidade de quentar comida preparada previamente por eles ou tamén poden utilizar o servizo de comedor baixo o réxime de autoservizo e cafetería no que se elaboran menús específicos, sempre que os mesmos estean prescritos por un facultativo, tal e como pode ser o caso do interesado. Segundo o director da CRTVG, o problema que suscita esta queixa céntrase no desacordo do reclamante coa decisión da dirección de non consentirlle o abandono das instalacións durante a súa xornada de traballo, aspecto contrario ao convenio colectivo e que xeraría problemas para a prestación do servizo público se todo o persoal en xornada continuada pretendese facer o mesmo que esta persoa. Polas razóns anteriores, a empresa denegou o permiso de saída das instalacións da TVG para poder xantar alegando que a duración do descanso para xantar que estipula o artigo 84.1 do convenio colectivo, dentro da quenda continuada, e a súa incardinación dentro da xornada de traballo perseguen como única finalidade a de reparar o desgaste fisiolóxico que o traballo produce e non o desaliñamento que é propio de descansos de máis ampla duración.

Ante este conflito, destacamos en primeiro lugar, que o artigo 34 regula no apartado 3.1 a xornada continuada, definíndoa como “aquela que se establece nun só bloque diúrno ou nocturno. Neste tipo de xornada haberá unha pausa para o descanso de vinte (20) minutos consecutivos de duración. Este tempo de descanso computarase como tempo efectivo de traballo para todos os efectos”.

Máis adiante, no primeiro apartado do artigo 84 do mesmo convenio sinálase que “o persoal que comece a súa xornada laboral completa (quenda continuada) antes das 13:00 horas e a finalice despois das 15:00 horas disporá dun descanso de 45 minutos para xantar ou cear, entendéndose comprendido neste tempo o descanso de 20 minutos correspondentes para a xornada continuada. O resto non se computará como tempo efectivo de traballo”.

Avaliado o contido da queixa e o exposto no informe da CRTVG, e tendo en conta a normativa laboral aplicable ao caso, por parte do Valedor do Pobo consideramos que en ningún punto do convenio colectivo de aplicación se impide a un traballador a saída do centro de traballo para realizar o descanso oportuno que lle permita ao traballador xantar, o que non implica en ningún momento desaliñamento algún.

É relevante indicar que a solicitude do traballador baséase en razóns de saúde para xustificar a situación comentada, e non existindo impedimento normativo e razóns

xustificativas de organización dos tempos e traballo por parte da empresa, parece suficiente para que o interesado desfrute dese tempo como mellor lle conveña. O uso do comedor resulta en todo caso unha opción posible para os traballadores, pero non debe supoñer unha obriga. Dado que no descanso para xantar se inclúen os 20 minutos de traballo computado como tempo efectivo de traballo, a recuperación do tempo que excede do mesmo na saída dos 45 minutos totais debe realizarse noutro momento, o cal, tal e como afirma o interesado, e como pode comprobarse pola propia dirección, se produce no momento de finalización da xornada ás 19.00 horas. Dito isto, non se produce vulneración algunha do disposto no convenio colectivo.

Polos motivos apuntados, consideramos necesario recomendar á administración que acepte a solicitude do reclamante, permitíndolle saír das instalacións da empresa durante o tempo de descanso establecido en función do tipo de xornada que realiza e segundo as condicións establecidas nos artigos 34 e 84 do convenio colectivo de aplicación.

d – Adecuada adaptación dos postos de traballo en materia de riscos laborais

A Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais é de aplicación a todo o persoal civil ao servizo das administracións públicas, o que obrigou os organismos públicos a adaptar as súas estruturas organizativas aos requirimentos desta norma, implantando así a cultura preventiva entre os seus empregados, e integrando a prevención no conxunto das súas actuacións e decisións, dentro da organización do traballo que desenvolven ao servizo dos cidadáns. Nesta liña, resulta *indubitado* que todos os traballadores teñen dereito a unha adaptación do seu posto de traballo ás súas especiais condicións derivadas de sensibilidades ou problemas específicos de saúde, chegando ao cambio de posto de traballo cando non sexa posible tal adaptación.

En base ao anterior, é obvio que a administración debe garantir o correcto cumprimento das disposicións vixentes, pero é preciso destacar que a aplicación desta normativa debe realizarse coa celeridade que presupón calquera situación que supoña un risco para o traballador. Esta directriz compendia a recomendación que o Valedor do Pobo dirixiu á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e que deu orixe ao expediente Q/5856/14, no que a interesada denunciaba que a administración non procedera a realizar a correspondente adecuación do seu posto de traballo ante unha posible situación de risco durante o embarazo.

A consellería remitiu un escrito ante a nosa solicitude de información no que se relacionan as actuacións realizadas pola administración no caso obxecto da queixa,

afirmando que tras a petición da interesada con data de 03-09-13 sobre adopción das medidas oportunas en materia de prevención de riscos laborais que garantisen a seguridade e saúde da traballadora e do feto, a administración requiriulle o día 16-09-13 un informe médico da súa situación inmunolóxica esixido na normativa aplicable sobre servizos de prevención, comunicando ao mesmo tempo ao centro educativo da funcionaria que se adoptasen as medidas cautelares que considerasen oportunas mentres se tramitaba a petición. A consellería recibiu o informe inmunolóxico o día 03-10-13, que se remitiu ao Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Secretaría Xeral Técnica, solicitando un informe das medidas para adoptar no centro de traballo. Con data do 28-10-13, a interesada foi citada no servizo da Mutua para realizar as probas oportunas.

O informe continúa sinalando que o 26-12-13 a interesada solicitou información sobre as medidas relativas á mellora da seguridade e saúde no seu posto de traballo, contestándosele o día 23-01-14 que non procedía ningunha adaptación dado que se atopaba en situación de incapacidade temporal desde o día 10-01-14. O día 30-01-14 o xefe territorial comunicoulle ao centro educativo que no caso de que a traballadora se incorporase ao seu posto de traballo, a dirección do centro debería encomendarlle funcións compatibles co seu estado, e que solicitase unha persoa substituta para realizar aquelas funcións incompatibles coa situación da traballadora.

Como punto de partida, o Valedor do Pobo considera preciso destacar que non se cuestiona aquí se a valoración realizada sobre o posto concreto de traballo foi ou non correcta, se correspondía tal adaptación, se as medidas previstas eran adecuadas ou mesmo se cabía a suspensión do contrato por risco durante o embarazo. Entendemos que o problema real que subxace na reclamación que nos ocupa é a excesiva dilación entre a solicitude de avaliación do posto e a resolución sobre o mesmo. Efectivamente, estamos de acordo coa consellería en que esta actuou segundo o procedemento establecido nestes casos. Non obstante, consideramos que a celeridade e axilidade neste tipo de procesos é fundamental para garantir o dereito que a nosa normativa outorga ás mulleres embarazadas cando consideran que as características do seu posto poden influír negativamente na saúde da traballadora ou do feto. Por este motivo, non se entende que, non xa desde a entrada por rexistro o día 03-09-13 da solicitude de adopción de medidas idóneas por parte da traballadora, senón mesmo xa desde o día 03-10-13 no que a traballadora remitiu o preceptivo informe médico inmunolóxico, non houbo unha resolución do xefe territorial de Lugo para o efecto ata o día 23-01-14, o que supón unha espera de tres meses e medio. Este considerable atraso na finalización do procedemento supón mesmo a propia ineficacia do mesmo (tal e como sucedeu), tendo en conta os tempos que rexen en todo proceso xestatorio e que requiren dunha actuación especialmente áxil.

Por todo o anterior, o Valedor do Pobo recomendou á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, de cara a actuacións futuras pola imposibilidade material de aplicalo ao caso concreto, que os procesos relativos á valoración de postos de traballo de mulleres en situación de embarazo ou parto recente sexan realizados coa máxima prontitude e celeridade, co fin de poder facer efectivas, de ser o caso, as instrucións oportunas ou a adopcións das medidas alternativas necesarias; recomendación que foi aceptada inmediatamente pola administración.

Outra queixa sobre o mesmo asunto, pero na que consideramos correcta a actuación da administración, é a que se recolle no expediente Q/20580/14 no que unha traballadora da Consellería de Sanidade se queixa de que tras a súa reincorporación despois dunha baixa por enfermidade, non se lle buscouse un posto adecuado dadas as limitacións de saúde que padece tras sufrir un carcinoma de mama que derivou a múltiples complicacións posteriores.

A consellería informounos que o procedemento de adaptación do posto estaba en trámite, pendente das alegacións da interesada. Non obstante, a xerencia administrativa, de forma preventiva na data de incorporación da traballadora, consultou coa unidade de prevención de riscos laborais o posto máis adecuado á súa situación co obxecto de realizar unha adaptación inmediata e provisional evitando que se lle asignase ao posto de traballo definitivo adquirido por mobilidade interna voluntaria en UCI/REA/URPA previo á baixa laboral polos motivos de saúde antes mencionados. O primeiro posto ocupado provisionalmente tiña carácter temporal para cubrir o tempo de ausencia da persoa titular do mesmo, co que unha vez incorporada dita titular, a autora da queixa foi adscrita a outro posto provisional en consultas externas do Hospital Provincial, atendendo novamente as súas circunstancias concretas.

Dada a información anterior, entendemos que se levou a cabo unha primeira valoración da situación médica da dicente para asignarlle un posto adaptado. Esta provisionalidade debería ser o máis curta posible, a fin de corroborar esta asignación do posto ao informe definitivo da unidade de prevención, ao que parece que se compromete á administración ao sinalarnos que a tramitación do proceso de valoración está pendente da recepción das alegacións da interesada para emitir a resolución definitiva.

Ao peche deste informe estase a valorar a adecuación en materia de prevención de riscos e saúde laboral de traballadores do Concello de Porto do Son (Q/21486/14) e do Concello de Vilagarcía de Arousa (Q/23078/14). Tamén pendente de resolución se atopa a queixa Q/19543/14 sobre a mesma materia pero na que se cuestiona a contratación mesma do

servizo de prevención para o persoal docente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

E) Consecuencias da finalización da relación laboral coa administración pública

A totalidade das actuacións administrativas analizadas polo Valedor do Pobo nos supostos relativos coa extinción da relación laboral existente entre traballador e administración atópanse a data de peche deste informe anual en fase de investigación. Tal é o caso do expediente Q/20667/14 sobre a xubilación forzosa aos 65 anos dunha auxiliar de enfermería da Consellería de Sanidade, ou o Q/22101/14 sobre o cesamento laboral dun contratado durante o período de baixa por incapacidade temporal.

F) Resolución de incidencias en expedientes sancionadores ao persoal ao servizo da administración pública

No desenvolvemento das súas funcións, os empregados públicos deben actuar dando cumprimento ás normas vixentes e baixo as pautas establecidas polos seus superiores, en interese de lograr un servizo eficiente, sendo sancionable aquela conduta que non se axuste aos dereitos e obrigacións recollidos na nosa lexislación.

Algunhas queixas orixínanse polas discrepancias dos traballadores da administración pública ante as sancións impostas que lles impuxo o ente administrativo do que dependen tras imputárselle algunha conduta constitutiva de infracción (Q/19833/14 e Q/23178/14). Noutras, o nexo común é a denuncia por parte de terceiras persoas alleas á función pública de condutas inapropiadas cometidas por funcionarios públicos, dándose a circunstancia de que en todos eles se denuncia a inacción da administración en dar o debido trámite ao expediente e a falta de comunicación ao denunciante sobre a iniciación ou non do procedemento sancionador (Q/5736/14, Q/5746/14 e Q/21788/14). Neste momento non se pode profundar nestes expedientes xa que se atopan en fase de investigación.

G) Diminución do uso abusivo da figura do silencio administrativo

Esta institución continúa a insistir ante as administracións, tal e como reflectimos nos informes de anos precedentes, na necesidade de erradicar a perniciosa práctica do silencio administrativo, que xera nos cidadáns inseguridade xurídica e indefensión material e que os obriga a acudir á vía xurisdiccional, agora máis onerosa que nunca, para a resolución dos seus conflitos. As administracións teñen o deber de “ditar resolución

expresa en todos os procedementos e notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación” tal e como establece o artigo 42 da Lei 30/1992 de réximen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Como xa puxemos de manifesto no informe do ano inmediatamente anterior, o certo é que as queixas por este motivo diminuíron notablemente polo que entendemos que o labor tuitivo despregado ante esta problemática foi efectivo. A pesar desta destacada minoración, durante o ano 2014 rexistráronse varias queixas cuxo contido se centra na falta de resposta expresa por parte da administración, sen que os autores das queixas pedisen a valoración do Valedor sobre o fondo do asunto senón que se limitan a denunciar a falta de resposta. Tal é o caso dos expedientes Q/23135/14, Q/23151/14, Q/23152/14 e Q/24127/14 contra o Concello de Sada ao non recibir manifestación algunha da administración sobre diversas solicitudes en material laboral; o Q/5755/14 sobre diversos xestións en materia de persoal da Xunta de Persoal da Xunta de Galicia que non obtiveron contestación; ou o Q/20765/14 sobre accións sindicais sen resposta no Concello de Marín.

Resulta rechamante o feito de que en xeral, a administración procede, ante a petición de informe pola nosa institución, a dar resposta aos autores das queixas sobre as reivindicacións expostas, comunicando ao Valedor o órgano instado no seu informe que remitiu resposta expresa ao interesado. Fronte a informes de anos anteriores nos que o ente administrativo alegaba a aplicación do silencio administrativo, neste momento a administración proporciona, con carácter xeral, unha resposta satisfactoria ao cidadán no momento no que recibe a notificación de inicio de expediente por parte do Valedor do Pobo ao dar contestación explícita ao solicitante, que é precisamente o que reclama este.

Non obstante, é fundamental continuar a trasladar aos entes públicos a obrigatoriedade de ditar e notificar resolución expresa en todos os procedementos, evitando dilacións dos procesos, que xeran situacións de indefensión e custos xudiciais innecesarios, co fin de que a denuncia ao Valedor do Pobo non se constitúa na única vía para obter as respostas requiridas.

2. Tráfico

O segundo grande apartado de queixas que se rexistran nesta área de Emprego Público e Interior agrupa as actividades de supervisión do Valedor do Pobo en materia de tráfico. Aínda que o groso da actuación neste punto se circunscribe a comprobar se os expedientes sancionadores se tramitan co respecto debido ás garantías procedimentais

esixidas na nosa normativa, tamén se admiten a trámite expedientes nos que se pon en cuestión a sinalización existente nas vías urbanas e interurbanas. Hai que sinalar que nesta subárea se reciben con frecuencia denuncias de particulares cuestionando expedientes sancionadores ditados polas Xefaturas Provinciais de Tráfico que, por tratarse de órganos da Administración Xeral do Estado, son competencia do Defensor del Pueblo, circunstancia que comunicamos debidamente ao interesado.

A) Revisión de expedientes sancionadores de tráfico

Na maior parte das queixas, iniciadas a instancia de particulares afectados por un expediente sancionador de tráfico, non se puido apreciar irregularidade algunha na actuación das administracións responsables, constatándose a correcta tramitación do procedemento que culmina coa imposición da debida sanción. As cuestións máis debatidas son as referidas aos aspectos formais da tramitación (falta de motivación á resposta das alegacións, omisión dalgún dato na denuncia etc.), cuestión recorrente nesta materia.

Un dos casos obxecto de estudo máis frecuentes é o que cuestiona a presunción de veracidade dos axentes. Nestes supostos, finalízanse os expedientes recordando aos interesados que o principio legal de presunción de veracidade do que gozan as persoas dotadas de autoridade pública en materia de tráfico significa que a declaración ou testemuño da autoridade presúmese como veraz e por tanto prevalece sobre a versión da persoa que non o desfruta salvo que achegue probas que contradigan os feitos declarados pola autoridade. A presunción de veracidade supón unha declaración *iuris tantum* que admite proba en contra, que de non ser posible supón dar por boa a versión do axente. Só cando haxa posibilidade de que a autoridade poida presentar probas (fotografías de aparcadoiro indebido, por exemplo) poderá quedar anulada tal presunción (Q/22551/14 entre outros).

Outro dos supostos que con frecuencia se analiza nesta institución son as sancións por estacionamentos indebidos, tanto no caso de propietarios de vehículos sancionados por aparcar o coche en zona prohibida (Q/19635/14 ou Q/20674/14) coma no suposto de queixas de veciños con dificultades no acceso ás súas vivendas polo incorrecto estacionamento de vehículos na entrada da súa casa (Q/20775/14).

Tamén é habitual recibir queixas de particulares aos que se lles notifica a denuncia no mesmo momento da infracción, e que non obstante non proceden á presentación de alegacións ou pago da multa no prazo correspondente a partir de tal data, senón que

esperan a recepción dunha comunicación. Nestes casos, infórmase aos interesados que o Regulamento xeral de circulación establece que no caso das denuncias nas que os axentes da autoridade notifican no acto, se non se abona a sanción nese momento, dita denuncia inicia o procedemento sancionador (así o advertirá o axente de tráfico) dispoñendo dun prazo de vinte días naturais para efectuar o pago ou para formular as alegacións e propoñer as probas que estime convenientes (Q/20637/14).

Aínda que en termos xerais se constata unha boa xestión en materia de tráfico por parte das administracións públicas, resolvéronse algúns expedientes nos que se puxeron en evidencia erros de procedemento, como foi o caso da recomendación dirixida ao Concello de Lugo en relación á devolución dun ticket de anulación do servizo O.R.A. (Q/20785/14). A interesada indicaba no seu escrito que fora sancionada por non abonar o ticket de estacionamento controlado, ante o que solicitou a anulación da sanción abonando o extra esixido. Non obstante, o axente (por erro) impuxo novamente a mesma sanción, e aínda que o axente da empresa lle comentou verbalmente que non habería problema se non a anulaba, a dicente procedeu a abonar por segunda vez a sanción por seguridade xurídica. Tras solicitar a devolución da segunda multa por improcedente, a empresa négase ao reintegro da mesma. O concello confirmounos que realizara as xestións de mediación oportunas ante a empresa concesionaria do servizo esixindo a devolución do importe, pois a propia empresa recoñecía que o segundo aviso de denuncia (na mesma rúa e polo mesmo motivo) produciuse debido a un erro do controlador, pero que a decisión de sacar igualmente un novo ticket de anulación foi iniciativa da propia usuaria a pesar de que o operario lle advertira que non era necesario, e polo tanto non procede a devolución.

Sobre o fondo do asunto, consideramos que corresponde o reintegro do importe da anulación da sanción imposta erroneamente e que a anulación que garantise a non imposición da sanción fronte a unha mera afirmación verbal do axente non é óbice para negar a devolución efectiva do diñeiro ante unha multa indebida.

En canto á implicación do concello en tratar de obter unha solución satisfactoria, é preciso indicar que a lexislación actual posibilita á administración pública a utilización de dous grandes modelos de xestión, a xestión directa e a xestión indirecta. As prestacións de servizos a través de órganos interpostos ou de xestión indirecta non supoñen a renuncia da competencia, nin o traspaso da titularidade do mesmo. Na xestión indirecta, esta corre a cargo dun operador especializado externo, pero a titularidade do servizo e das infraestruturas, segue a ser da Administración, o que supón que o Concello de Lugo neste caso é o responsable último da prestación do servizo nas condicións idóneas. O propio Regulamento de servizos das corporacións locais, que recolle as pautas para seguir

nas concesións administrativas, dispón expresamente no seu artigo 127 que a corporación local que concede ostentará, entre outras, a potestade de lle impoñer ao concesionario as correccións pertinentes por razón das infraccións que cometese.

No sentido exposto no parágrafo anterior debe precisamente actuar o concello, emitindo unha resolución firme dirixida á empresa concesionaria instándoa ao correcto cumprimento do servizo público que xestiona. A actuación da entidade local non debe quedar nun labor meramente mediador, senón que a nosa lexislación obriga precisamente as corporacións locais a supervisar e facer cumprir a prestación do servizo conforme á lexislación.

Os argumentos anteriores xustifican a recomendación dirixida ao Concello de Lugo para que se dirixa á empresa concesionaria instándoa a proceder á devolución dos importes cobrados indebidamente corrixindo así a infracción que está a cometer, e, de ser o caso, se adopten as medidas oportunas ante o posible incumprimento das cláusulas da concesión administrativa.

Un exemplo de que a actuación do Valedor do Pobo resulta efectiva para propiciar a corrección *motu proprio* de erros recóllese no expediente Q/19751/14, no que non foi necesaria a publicación de recomendación ao Concello da Coruña xa que o ente local comunicounos no seu informe que ía corrixir o erro apreciado na imposición dunha sanción por aparcadoiro indebido pois, tras revisar a documentación que obra, apreciaron que efectivamente o coche da autora da queixa se atopaba xa estacionado na zona na que posteriormente se colocaron sinais móbiles de prohibido aparcar, comprometéndose a reintegrar os gastos de retirada do vehículo e a anular a sanción imposta.

Mencionar por último unha queixa iniciada de oficio por esta oficina, e que está en fase de análise, ante a problemática que nos trasladaron os usuarios do aparcadoiro xestionado polo Concello de Miño na zona da praia durante os meses estivais, pois non é posible o pago fraccionado cobrándose tarifas por días completos.

B) Denuncias relativas á sinalización das vías urbanas e interurbanas

Destaca neste punto un expediente iniciado no ano 2013 pero cuxa resolución se publicou en maio de 2014 (e que resulta idéntico a un finalizado no propio 2013 e xa mencionado no informe anual anterior) concluíndo cunha recomendación dirixida ao Concello de Pontevedra no que se desaproba o feito de que nesta localidade existan paneis complementarios de sinalización nas vías públicas co texto unicamente en galego.

Aínda que o resultado da investigación realizada expónse detalladamente no apartado cuarto no que inclúen as resolucións do defensor, procede indicar aquí que pola nosa parte entendemos que a lexislación aplicable en materia de tráfico é clara e non deixa lugar a dúbida no sentido de que os sinais de tráfico e os paneis indicativos deben constar, na Comunidade Autónoma de Galicia, tanto en galego coma en castelán. Tal afirmación deriva clara e directamente do disposto no artigo 56 do Real Decreto Lexislativo 339/1990 polo que se aproba o texto articulado da Lei sobre tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade viaria, que establece que “as indicacións escritas dos sinais expresaranse no idioma español oficial do Estado”, e no artigo 138 do Regulamento xeral de circulación, que recolle que “as indicacións escritas que se inclúan ou acompañen os paneis de sinalización das vías públicas, e inscricións, figurarán no idioma castelán e, ademais, na lingua oficial da comunidade autónoma recoñecida no respectivo estatuto de autonomía, cando o sinal estea situado no ámbito territorial de dita comunidade”.

Ademais do problema de sinalización que motiva a queixa, o concello inclúe no seu informe referencias a un posible “exceso de regulación” do Regulamento de circulación e á “invasión de competencias autonómicas de regulación da lingua”, ante o que precisamos que entre as competencias que o artigo 149.1 CE atribúe ao Estado como exclusivas figura expresamente *o tráfico e a circulación de vehículos a motor*. A ausencia de calquera outra precisión no propio artigo 149.1.21ª da Constitución, e de toda mención ao tema do tráfico no artigo 148.1, permite pensar que se trata dunha materia na que o Estado ostenta a totalidade das funcións, tanto normativas coma executivas, que sobre a mesma se poden exercer. Por esta razón, a competencia do Estado nesta materia non se reduce nin se esgota na regulación contida na lei de seguridade viaria, senón que ten capacidade para desenvolve-la a través dos Regulamentos de execución da devandita lei. A Constitución Española establece no seu artigo 137 que os municipios, do mesmo xeito que os demais entes en que o Estado se organiza territorialmente disfrutan de “autonomía para a xestión dos seus respectivos intereses”, o que se debe entender como o dereito para participar ou intervir en cantos asuntos afecten directamente o círculo de intereses dos entes locais. A Lei 7/1985 reguladora das bases de réxime local concreta en materia de tráfico tales intereses no seu artigo 25, ao establecer que o municipio exercerá, en todo caso, competencias nos termos da lexislación do Estado e das comunidades autónomas, nas seguintes materias: (...) b) Ordenación do tráfico de vehículos e persoas nas vías urbanas. Así, en exercicio da devandita competencia, e respectando o disposto na lei de tráfico e seguridade viaria e no regulamento de circulación, poden regular a circulación urbana, e facer fronte aos específicos problemas que o tráfico presenta nos seus núcleos urbanos, da forma que consideren máis conveniente e eficaz aos seus respectivos intereses.

Derivado dos argumentos anteriores, recoméndase ao Concello de Pontevedra que corrixa o texto das indicacións escritas dos sinais e paneis indicativos ou complementarios para que estean rotulados tanto en castelán coma en galego por ser as dúas linguas cooficiais da nosa comunidade autónoma. Debemos destacar que este ente municipal, á marxe de non mostrar respecto institucional nalgunha nas súas comunicacións, non aceptou a recomendación emitida polo valedor. Mesmo fixo argumentacións xurídicas sorprendentes para xustificar a súa criticable inacción. Neste sentido, este concello cuestiona, no seu informe, as funcións do valedor e a función integradora da xurisprudencia, ante o que lle recordamos o disposto no artigo 1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, que sinala a esta institución como alto comisionado do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito territorial da comunidade autónoma, dos dereitos fundamentais e as liberdades públicas recoñecidos na Constitución e para o exercicio das demais funcións que esta lei lle atribúe. No seu apartado 3º, recóllese que para tales fins, e no exercicio das funcións que lle encomendan o Estatuto de autonomía e a presente lei, o Valedor do Pobo poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade. Na mesma lei, o art. 16.1 preceptúa que o Valedor do Pobo, de oficio ou a instancia de á parte, poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega para garantir o respecto dos dereitos comprendidos no título I da Constitución e o seu sometemento pleno á lei e ao dereito. E o artigo 32 dispón que o Valedor do Pobo, con motivo das súas investigacións, poderá formular ás autoridades e funcionarios das Administracións Públicas advertencias, recomendacións, recordatorios dos seus deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas.

Noutras queixas recibidas sobre sinalización de vías, a administración mostrou a súa total colaboración para tratar de mellorar as indicacións viarias. Tal é o caso do expediente Q/19637/14 no que un veciño da Lama denuncia mala sinalización, inexistencia de beirarrúas e falta de controles nunha rúa céntrica que provoca graves riscos para os viandantes; ante a petición de informe, o concello comprometeuse a dar solución a este problema. Tamén se recibiu resposta satisfactoria do Concello de Marín ante a denuncia dun particular que afirmaba ser ignorado cando chamou á policía de tráfico para advertir do mal funcionamento dos semáforos desa poboación. O ente local fíxose eco do problema admitindo que tal desatención non tiña que producirse, comprometéndose a adoptar as medidas necesarias para lle recordar aos axentes a súa obrigação de atender as peticións dos cidadáns coa maior dilixencia.

3. Orde pública

Unha boa parte das queixas recibidas por cuestións de orde pública aluden a actuacións de órganos dependentes da Administración Xeral del Estado (por exemplo incidentes coa policía nacional ou a garda civil) e, en consecuencia, correspóndelle coñecerlas ao Defensor del Pueblo, polo que nos devanditos supostos procedemos a trasladalas ao noso homólogo estatal e a comunicar tal circunstancia aos autores das mesmas. Non obstante, e atendendo a razóns de proximidade, nalgúns supostos establécense lazos de colaboración entre administracións co fin de liquidar problemas sobre actuacións do corpo de policía nacional ou identificación de axentes (Q22535/14). Outros supostos que se encadran neste epígrafe refírese a presunto abandono de funcións dalgún axente da autoridade en altercados entre veciños, nos que adoita darse boa acollida polo ente local afectado pois, aínda que habitualmente non se pode corroborar a versión do reclamante, o concello asume o compromiso de supervisar o asunto obxecto de controversia (Q/23076/14).

No ano 2104, ademais da actividade ordinaria comentada no parágrafo anterior, é necesario destacar a intervención do Valedor do Pobo en relación ao conflito aberto entre a comunidade de poboación xitana nos concellos de Tui e O Porriño (Q/23254/14 e 697 máis). Ante a recepción de máis de 700 reclamacións de veciños da zona preocupados pola situación que afecta ás dúas comunidades de xitanos residentes nesas poboacións, o alto comisionado do parlamento galego, preocupado por esta grave situación, realizou diversas xestións cos poderes públicos co fin de coñecer de primeira man o conflito que está a afectar o colectivo xitano residente na zona. O enfrontamento entre familias de etnia xitana, que obrigou nun principio a un dos grupos enfrontados a exiliarse a outra comunidade por medo ás represalias de membros da súa etnia, e que retornaron á comunidade galega un mes despois, condicionou que moitas familias permaneceran durante días pechadas nas súas vivendas sen saír para ir traballar ou para levar os nenos á escola. O enfrontamento entre dous clans familiares de vendedores ambulantes (casteláns e zamoranos) na xestión dos mercados parece ser a orixe da disputa.

Ante o enquistamento do conflito e as graves consecuencias para as familias afectadas en caso de non alcanzarse unha pronta solución, o Valedor do Pobo decidiu abrir unha investigación informal ao respecto, abrindo un camiño de coordinación co Fiscal Superior de Galicia que acababa de tomar cartas no asunto, citando testemuñas e tentando resolver a situación a través da mediación pacífica. O Valedor do Pobo comprométese deste xeito a facer un seguimento da vía aberta pola Fiscalía e darlle a este órgano

traslado das posibles vulneracións de dereitos das que teña coñecemento a través das queixas recibidas.

Por outra banda o defensor mantívose en comunicación con representantes de colectivos de etnia xitana co obxecto de coñecer as súas impresións e idiosincrasia, e obter pistas para poder solucionar este conflito por canles pacíficas, sen chegar a utilizar os instrumentos penais existentes para paliar a situación.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida ao Consorcio Provincial en Lugo para a prestación do servizo contra incendios e salvamento, en data 26 de febreiro de 2014, referente ao proceso selectivo para a incorporación de bombeiros no parque provincial de Monforte de Lemos (Q/771/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., referente ao proceso selectivo para a incorporación de bombeiros no parque provincial de Monforte de Lemos.

No seu escrito indícanos que o proceso selectivo mencionado foi realizado pola empresa *Natutechnia* como adxudicataria do servizo, no que os participantes non obtiveron información sobre a nota acadada en cada exercicio (unicamente constaba as dos aspirantes declarados non aptos), o que lle impedía coñecer a súa posición en base á puntuación acadada. Tamén denunciaba que na metade do proceso se incorporaron candidatos de procesos correspondentes a outros parques de bombeiros sen realizar todas as probas.

Ante iso, solicitamos informe ao consorcio, que recentemente nolo remitiu, e no que se sinala que a prestación do servizo de prevención, extinción de incendios e salvamento, foi obxecto de contratación pública de xestión indirecta mediante concesión administrativa resultando adxudicataria a entidade UTE HASA NATUTECHNIA. Esta empresa encargouse da selección de persoal para o parque de bombeiros de Monforte de Lemos seguindo as especificacións contidas na cláusula oitava do prego de prescricións técnicas, suxeita a principios de transparencia e publicidade, e que textualmente di:

"Convocatoria das prazas: coa finalidade de acadar a publicidade e pública concorrencia de aspirantes ó proceso selectivo do persoal de extinción de incendios deste consorcio a empresa adxudicataria do servizo deberá remitir a oferta de emprego ó INEM e ó Servizo Galego de Colocación, así como anunciar a convocatoria destas prazas en tres periódicos da Provincia de Lugo, coa obriga de comunicar estas actuacións de xeito puntual ao consorcio":

O consorcio afirma que o proceso selectivo levouse a cabo axeitadamente, e a empresa cumpriu coa obriga de comunicar ao consorcio as actuacións relacionadas coa convocatoria das prazas e demais esixencias do prego mencionado. Advirte o consorcio que a súa obriga *in vigilando* non inclúe aqueles aspectos que se saían do cumprimento por parte da empresa das especificacións contidas nos pregos, por tratarse dunha empresa privada. Así se recolle no apartado 8.4 dos pregos de condicións técnicas que rexeron o desenvolvemento do proceso.

Na documentación remitida polo consorcio, inclúese o informe da empresa UTE HASA NATUTECNIA que é a adxudicataria do servizo de xestión indirecta mediante concesión administrativa do servizo de intervención en emerxencias que abrangue os parques de bombeiros de Chantada, Sarria e Monforte de Lemos. Neste documento se sinala que a selección dos parques de bombeiros mencionados realizouse en dúas fases. A primeira fase realizouse nos meses de febreiro e abril de 2011 na que se cubriron as vacantes existentes en ese momento para os parques de Sarria y Chantada, así como as prazas vacantes de bolseiros para os parques de Chantada, Sarria e Monforte de Lemos. En 2012, e ante a previsión do inicio do servizo no parque de Monforte de Lemos, convocouse as prazas para este parque, admitíndose a todos os aspirantes que cumprían cos requisitos esixidos, incluído o persoal que se integrou na bolsa de emprego da empresa en 2011.

A empresa afirma que o proceso selectivo executouse tendo en conta o establecido no prego de condicións do contrato e realiza as seguintes consideracións:

- En canto á falta de publicación das notas dos aspirantes, fíxose pública as listas do persoal admitido ás diferentes probas, informando aos participantes eliminados da puntuación obtida e permitíndolle revisar a proba teórica. Os aspirantes que superaban as probas presentadas eran clasificados como aptos, sendo admitidos á seguinte proba eliminatoria. Entende a empresa que non se prexudicou a ninguén e que existen garantías de que todo o persoal admitido era apto.
- Polo que respecta á non publicación da orde de puntuacións dos aprobados, as diferentes probas impostas eran de aptitude, de xeito que ao superar o umbral das mesmas resultaban admitidos á seguinte, e así sucesivamente. A empresa non considerou necesario establecer diferenzas pola marca ou nota obtida senón que o esixido era superala, tendo igual valor en termos de aptitude a superación dunha certa marca nunha proba física, ou as habilidades documentadas en canto a oficios concretos relacionados coa profesión así como a desenvoltura ou actitude durante a entrevista persoal ou as capacidades de aprendizaxe e adaptación amosadas durante o curso de formación inicial.
- No que atinxe á inclusión de aspirantes de procesos anteriores, dispensándolles dalgunha proba, sinala que a selección de persoal dos parques de Monforte, Sarria y Chantada se desenvolveron en dúas fases temporais aínda cando forman parte do mesmo proceso de selección, polo tanto aquelas persoas que superaron na súa totalidade as relativas aos parques de Chantada e Sarria, foron admitidas tamén ás de Monforte.

Como conclusión a empresa manifesta que a contratación del persoal realizouse en función do resultado del proceso selectivo indicado consistente na superación de todas e cada unha das probas de selección: probas físicas, teóricas e psicolóxicas, entrevista persoal, manexo de vehículos e o preceptivo curso de formación inicial.

Á vista do exposto no informe remitido polo Consorcio e atendendo ás demandas sinaladas polo interesado no seu escrito, temos que iniciar as nosas reflexións partindo das implicacións que ten a contratación pública mediante xestión indirecta da prestación do servizo de prevención, extinción de incendios e salvamento, cuxa adxudicación final recae na empresa UTE HASA NATUTECNIA. Neste sentido é básico deixar claro o que xa puxemos de manifesto na tramitación deste expediente: as prestacións de servizos a través de órgano interposto ou de xestión indirecta non supón que a administración renuncie as súas competencias, é dicir, a titularidade do servizo e das infraestruturas segue sendo da entidade pública polo que o control e as directrices deben ser marcadas pola administración, neste caso, o Consorcio, con

personalidade xurídica propia e de titularidade pública, que ten un claro deber fiscalizador e supervisor sobre as actuacións por el encomendadas.

Precisamente, esta titularidade pública do servizo e a utilización de fondos públicos no funcionamento do mesmo implica que son totalmente aplicables os principios que deben rexer calquera proceso selectivo para o acceso á función pública, tales como os de igualdade, mérito e capacidade, respectando tamén o procedemento o principio de transparencia e publicidade.

Como acontece en todo proceso selectivo, deben existir criterios obxectivos de selección, non só para determinar que nota é a esixida para considerar superada unha proba, senón tamén para establecer a orde de prelación que permita xerar unha lista que coloque aos aspirantes segundo a nota acadada en cada exercicio ou proba, coa finalidade tanto de seleccionar obxectivamente aos que obtiveron mellor puntuación como de permitir reclamacións ante discrepancias nas valoracións logradas. O posto que ocupa cada opositor non resulta baladí nun proceso selectivo público, e a transparencia debe ser un eixe fundamental na súa tramitación, quedando anulada no momento en que os aspirantes descoñecen as súas puntuacións. O mérito e capacidade demóstranse efectivamente na superación de cada exame, pero a concorrència competitiva en condicións de igualdade obriga a establecer o baremo aos candidatos para ter unha valoración obxectiva sobre quen finalmente pode ocupar a praza, xa que é habitual que superen a totalidade dos exercicios máis opositores que prazas convocadas. A valoración obxectiva conséguese precisamente puntuando as probas realizadas pois os actos administrativos deben estar motivados, e a motivación na resolución dun proceso de selección no ámbito público baséase nas puntuacións acadadas polos aspirantes. Incluso podería terse por válido a non publicación das notas parciais acadadas nas sucesivas probas sempre e cando estas non foran eliminatorias (sentencia do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia de 2 de xuño, rec. 537/2007), pero non é o caso deste expediente, no que especificamente se sinala que son exercicios eliminatorios.

Outro dos aspectos cuestionados neste expediente é a participación de candidatos que superaron as probas xa realizadas para os parques de Chantada e Sarria. Pola documentación remitida entendemos que as dúas fases das que fala o informe da administración circunscribíense ao feito de que os procesos selectivos de cada parque son realizadas en momentos sucesivos, pero en todo caso, segundo a documentación que obra, entendemos que se realiza un proceso de selección para cada un deles. Ao noso entender, o máis correcto sería que todos os candidatos realizaran a totalidade das probas en igualdade de condicións pois o nivel de esixencia física que implica a superación das probas deste tipo de procesos selectivos debe ser demostrada no momento no que pretenden acceder ao posto, e a diferenza temporal pode implicar a variación do rendemento físico individual de cada candidato. Non obstante, admitimos que, aínda que a garantía dos principios de principios de igualdade, mérito e capacidade aconsellaría que a todos os participantes se lles esixira a superación das probas en cada un dos procesos, pois non hai unha convocatoria conxunta a realizar nun único momento temporal, a decisión adoptada de eximir aos que acadaron a puntuación nun anterior procedemento non resulta manifestamente ilegal, sempre que se tivera contemplado tal posibilidade nas bases da convocatoria.

Como conclusión de todo o anterior, apreciamos unha clara irregularidade no feito de que non se publicaran as puntuacións acadadas polos aspirantes, impedíndolles non só coñecer a orde de prelación na que se sitúan garantíndose a transparencia do proceso, senón tamén exercer o dereito a reclamar ante un posible erro o mal cómputo da nota lograda. O recto cumprimento dos reiterados principios de igualdade, mérito e capacidade recollidos nos

artigos 23.2 e 103.3 da Constitución Española e os de transparencia e publicidade expresamente mencionados na Lei 7/2007 do estatuto básico do empregado público obriga sen dúbida á publicación das notas acadadas polos aspirantes.

En canto á exención de certas probas aos aspirante que xa as superaran nos procesos de Chantada e Sarria, como dicíamos, non vulnera a normativa de aplicación e podería quedar xustificada atendendo aos principios de celeridade e economía procesual, dado que non se produce unha dilación temporal excesiva. Sen embargo, consideramos máis apropiada a realización de todas as probas cando hai dilación temporal entre os procesos, polo que sería interesante que en vindeiras convocatorias se tivera en conta esta reflexión.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Consorcio Provincial de Lugo para a Prestación do Servizo Contra Incendios e Salvamento a seguinte recomendación:

Que o consorcio proceda a dar a debida publicidade ás puntuacións acadadas por cada un dos participantes no proceso selectivo do parque de bombeiros de Monforte de Lemos realizado no ano 2012, coa apertura do oportuno trámite de alegacións aos interesados, e a retroacción do procedemento no caso de que se apreciaren incorreccións nas cualificacións finais obtidas.

Resposta do Consorcio Provincial en Lugo para a Prestación do Servizo contra Incendios e Salvamento: recomendación aceptada parcialmente

2. Recomendación dirixida ao Concello de Arbo, en data 25 de abril de 2014, referente ao proceso de selección para a contratación laboral temporal dun asistente domiciliario (Q/18833/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª, referente ao proceso de selección para a contratación laboral temporal dun asistente domiciliario, dentro do 2º plan provincial de emprego 2013.

Solicitado o informe ao Concello de Arbo, recibimos a seguinte documentación:

- Oferta de emprego.
- Bases de selección.
- Relación de candidatos remitida polo SPEG.
- Acta da selección de data 27-11-13.
- Acta aclaratoria da selección de data 16-01-14.
- Resolución de alcaldía nº 17/14.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o conxunto da documentación remitida pola administración local afectada, temos que realizar unha serie de consideracións que detallamos nas liñas seguintes.

En primeiro lugar, debemos traer a colación o disposto nas bases polas que deben rexerse a contratación obxecto desta queixa, concretamente a base 4ª e a base 5ª. Así, na primeira delas establécese que "os candidatos presentaranse no Concello o día que sexan convocados aportando a documentación requirida nas presentes bases". No que atinxe á base 5ª, dispónse que na selección valoráranse diversas circunstancias, especificando a documentación a entregar para a acreditación das mesmas, sinalando expresamente que "a omisión ou falsidade nos documentos a achegar para demostrar calquera dos méritos serán causa de baixa na convocatoria da selección, ou se demostra posteriormente falsidade será causa de rescisión do contrato".

Entendemos que a presentación da documentación ten carácter obrigatorio para participar no proceso de selección. Como resulta obvio, aquelas circunstancias inexistentes en cada caso particular non poderán ser documentadas, pero existen méritos que son obxecto de baremación en todo caso, e cuxa acreditación resulta de obrigado cumprimento en función das circunstancias existentes no momento da convocatoria, como é o suposto do apartado 3º da base 5ª relativa aos ingresos familiares, debendo presentar os candidatos a totalidade da renda familiar no mes anterior a data do proceso de selección, tendo en conta todos os membros que figuren na vivenda familiar. Con esta documentación en poder da administración, é cando debe procederse á puntuación do mérito.

Consideramos que, efectivamente, queda especificado que a omisión da documentación esixida para valorar os ingresos familiares, implica a baixa directa do candidato na convocatoria de selección, polo que non se debería proceder a valorar ningún dos apartados, orixinando a baixa no proceso de selección. Da literalidade das bases da convocatoria non se desprende que se poida aportar a documentación nun momento posterior á fase de selección, senón que obrigatoriamente ten que ser presentada cando se está efectuando a selección mesma.

En segundo termo, no que respecta á preferencia sinalada na base 1ª do texto da convocatoria, que sinala literalmente que se trata dun "procedemento selectivo para a contratación de dez persoas desempregadas que, deberán ser maiores de trinta anos preferentemente non perceptores de prestacións ou perceptoras de prestacións sociais destinadas a garantir os recursos económicos mínimos de subsistencia", temos que manifestar que, efectivamente, non consta que a condición de non percibir prestación algunha teña carácter excluínte. Sen embargo, o feito de que se contemple expresamente esta preferencia debe ser tida en conta de xeito efectivo, dando prioridade ás persoas que cumpran con tal condición. Neste sentido, e partindo da premisa de que non exclúa aos candidatos que si perciban prestacións fronte aos que carecen delas, entendemos que a súa toma en consideración ten cabida neste caso ao non existir factores determinantes que poidan amosar unha diferenza clara e determinante na idoneidade dun candidato para o posto ofertado; é dicir, se algún dos participantes con prestación obtivera unha puntuación netamente diferenciadora (pódense obter ata 10 puntos) e o candidato sen prestación se quedara cun total de puntos moi inferior, podería ser un suposto que xustificara a non consideración da preferencia aquí cuestionada. Pero no caso que nos atinxe, as puntuacións acadadas polas tres aspirantes son moi similares, polo que entendemos que a preferencia expresamente contemplada nas bases tería que ser de aplicación, xa que, de non facerse así, non tería ningún tipo de aplicabilidade, o que non parece que fora o espírito das bases reguladoras da convocatoria.

Dito o anterior, consideramos que non se seguiron de xeito correcto as disposicións establecidas nas bases da convocatoria de referencia, pois por unha banda, a falta de

aportación da documentación debeu supoñer a exclusión da aspirante, e por outra, non se tivo en conta o criterio de preferencia establecido na normativa de aplicación, isto é, as bases da convocatoria. Por tal motivo, esta institución, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, pola que se rexe, faille chegar ao Concello de Arbo a seguinte recomendación:

Que se proceda, a través do procedemento que resulte procedente, a revisar a resolución do proceso de selección para a contratación dun axudante de tarefas do fogar convocado dentro do 2º plan provincial de emprego 2013, adoptando en consecuencias as medidas oportunas.

Resposta do Concello de Arbo: recomendación aceptada

3. Recomendación dirixida ao Concello de Carballo, en data 14 de maio de 2014, debido á tramitación do expediente do pase a segunda actividade dun policía local (Q/14393/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., referente á actuación do Concello de Carballo na tramitación do expediente do seu pase a segunda actividade da Policía Local.

Solicitado informe ao concello, recibimos escrito no que se sinala que o retraso acumulado na tramitación do citado expediente non foi imputable unicamente ao ente municipal, senón que as dilacións por parte do Sergas na designación dos facultativos que debían participar no tribunal médico provocaron o incumprimento dos prazos fixados para resolver a solicitude de pase a segunda actividade. Ademais, sinala que o ditame médico, máis que axustarse á lexislación reguladora da segunda actividade, atende as hipotéticas pretensións do paciente e asume afirmacións erróneas, e en todo caso, recorda que o pase a segunda actividade non pode producirse se as diminucións das aptitudes constitúen causa de incapacidade permanente. Négase no informe que a demora na resolución do expediente de pase a segunda actividade fora provocada pola “pasividade” dos responsables do concello e que provocara o inicio polo INSS do expediente de incapacidade permanente, pois afirma a alcaldía que son procesos independentes. Por último, o concello afirma que non houbo ocultación de información ao INSS.

Por parte desta institución, procedeuse a realizar unha a investigación completa da documentación remitida polo interesado, da enviada polo concello e da normativa vixente na materia, á vista do cal debemos facer as seguintes consideracións:

1.- Entre a solicitude do interesado para o pase a segunda actividade presentada no concello con data de 20-05-10 e o oficio da alcaldía requirindo ao Sergas a proposta dun facultativo da especialidade para a constitución do tribunal médico do 11-11-11, pasaron case 8 meses, sendo competencia exclusiva do organismo local, tal e como confirmaron por escrito en agosto de 2010 da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior. Con estes datos, non pode afirmarse que a responsabilidade na tardanza das xestións poida ser compartida co Sergas, pois unicamente correspóndelle ao Concello de Carballo iniciar as actuacións oportunas que permitan tramitar o expediente iniciado por D.

2.- En canto ás solicitudes de nomeamentos dos facultativos por parte do Servizo Galego de Saúde, tal e como expoñen no seu oficio, o Sergas remitiu o comunicado co facultativo proposto o 18-01-11 (con rexistro de entrada o 04-02-11) tras solicitalo o 11-11-11 (registro de entrada na Dirección de Asistencia Sanitaria o 14-11-11). A segunda petición realizouse o

18-03-11, recibindo resposta o 06-04-11. Tendo en conta as datas referidas, non parece que ao Sergas pódase imputarlle dilación ou tardanza excesiva nos trámites dependentes de tal organismo.

3.- A avaliación das limitacións do interesado polo tribunal médico realizouse o día 14-10-11 na sala de reunións de traumatoloxía do CHUAC, o que supón que o Concello de Carballo tardou máis de 6 meses en convocar o tribunal tras obter a listaxe de facultativos necesaria para celebrar esta xuntanza, competencia que, unha vez máis, corresponde exclusivamente ao ente municipal.

4.- O tribunal médico emitiu informe con data do 14-10-11, ditame vinculante segundo o artigo 82.3 do Decreto 243/2008 e que non deixa lugar a dúbida no que atinxe ao seu sentido ao dispor “consideramos que o pase a segunda actividade, con menor grado de solicitude dende o punto de vista físico, está xustificada neste caso”, polo que o concello tiña que ter acatado tal valoración, sen realizar consideracións acerca das “pretensións do paciente”.

5.- A declaración da situación de incapacidade permanente impide o pase a segunda actividade, pero esta declaración tivo entrada no concello o 16-11-11 mentres que a recepción do ditame do tribunal médico recibíuse no concello con data de 19-10-11, isto é, un mes despois. Neste senso, é importante facer referencia á contestación da Dirección Provincial da Coruña do INSS ante unha consulta da Asociación Profesional de Policía Locais da Consta da Morte na que se sinala que “cuando el Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) del INSS emite dictamen propuesta de un expediente de incapacidad permanente, tiene en cuenta toda la documentación que está en el expediente, incluidos los informes médicos que se aporte al expediente desde otras entidades, pero el hecho de que el interesado vaya a pasar a segunda actividad no implica necesariamente que se vaya a modificar la propuesta del EVI. En todo caso, cualquier documentación que se aporte antes de que el EVI emita el dictamen propuesta, ayuda a una correcta calificación de una posible incapacidad”.

6.- Tal e como se desprende da documentación remitida polo concello, na que se inclúen as comunicacións do INSS, é evidente que a incapacidade permanente deriva da superación do tempo máximo da incapacidade temporal, incapacidade para o desempeño das funcións ordinarias de carácter operativo que o afectado viña desempeñando no seu posto de traballo, pero, tal e como ditaminou o tribunal médico, non impedían a realización de tarefas administrativas propias do pase a segunda actividade regulada nas disposicións de referencia.

Á vista de todo o exposto nas liñas anteriores, apreciamos un evidente retraso na tramitación do expediente, pois mentres que a normativa vixente sinala un prazo de resolución do procedemento para o pase a segunda actividade por causa de diminución das aptitudes psicofísicas de 4 meses (artigo 84 do Decreto 243/2008 que regula nos artigos 66 a 88 a segunda actividade), o Concello de Carballo obtivo o ditame do tribunal médico 1 ano e 5 meses despois de que o interesado presentara a solicitude pertinente. Incluso o Xulgado Contencioso-Administrativo nº 2 da Coruña publicou sentenza de 27 de xaneiro de 2011 obrigando a este concello a iniciar e impulsar o procedemento debido.

Tamén é preciso mencionar que D., iniciou o expediente A.Q/2269/10 ante o Valedor do Pobo solicitando a nosa intervención co fin de que o Concello de Carballo realizar os trámites necesarios para resolver a solicitude de pase a segunda actividade por el iniciada, expediente que rematou o 17 de febreiro co compromiso do ente público local de que “en breve se constituirá o citado tribunal médico”. Tal tribunal foi finalmente convocado con data de 14-10-11, despois de 8 meses de comunicarnos o compromiso mencionado.

O Sergas, tal e como debe coñecer o concello, non ten competencia para iniciar o proceso de constitución do tribunal médico, senón que correspóndelle ao órgano municipal realizar tales xestións. As obrigas do Sergas circunscribíense a facilitar os nomes dos facultativos integrantes do tribunal médico, datos que remitiu ao concello nun prazo máis que prudencial. Entendemos que as dilacións entre a solicitude do interesado de maio de 2010 e a solicitude de facultativos ao Sergas, así como a convocatoria do tribunal unha vez obtidos os participantes do órgano de valoración, son de exclusiva responsabilidade do Concello de Carballo.

O feito de que en outubro de 2011, o INSS iniciara un novo recoñecemento médico e que en virtude dos seus resultados se procedera a iniciar o expediente de incapacidade permanente, non exime ao Concello de Carballo da dilación na resolución da solicitude formulada por D., referente ao pase a segunda actividade presentada 17 meses antes. Temos que concluír, que de tramitarse nos tempos sinalados pola normativa vixente e sendo vinculante o ditame do tribunal médico, o interesado podería estar desempeñado funcións administrativas, isto é, actividades técnicas de asesoramento, instrumentais de xestión e apoio da actividade policial ou relacionadas coa mesma. De ser así, non probablemente non tería acontecido o inicio do expediente de incapacidade permanente pois non habería lugar a esgotar os prazos que da duración da incapacidade temporal, nin a posterior declaración de xubilación.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Carballo a seguinte recomendación:

Que, a través do procedemento que resulte pertinente, se revisen as actuacións levadas a cabo no expediente de pase a segunda actividade iniciado por D., e de ser o caso, se realicen as accións oportunas derivadas da responsabilidade patrimonial na que poida incorrer o concello polas dilacións no mencionado expediente

Resposta do Concello de Carballo: recomendación pendente de resposta

4. recomendación dirixida ao Concello de Pontevedra, en data 16 de maio de 2014 referente aos expedientes sancionadores tramitados polo concello e á sinalización viaria utilizada para a regulación do tráfico (Q/18880/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D....., referente aos expedientes sancionadores tramitados polo concello e á sinalización viaria utilizada para a regulación do tráfico.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da súa queixa, a normativa vixente, o exposto no informe do citado órgano e os escritos remitidos ao interesado polo concello e as alegacións deste sobre a posible vulneración dos dereitos lingüísticos pola utilización do idioma na sinalización viaria, debemos facer unha serie de consideracións:

1.- En primeiro lugar, consideramos que a lexislación aplicable en materia de tráfico é clara e non deixa lugar a dúbida no senso de que os sinais de tráfico e os paneis indicativos deben constar, na nosa Comunidade Autónoma, tanto en galego como en castelán. Tal afirmación deriva clara e directamente do disposto no artigo 56 do Real Decreto Lexislativo 339/1990, de 2 de marzo, polo que se aproba o Texto Articulado da Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridade Vial, que establece que “as indicacións escritas das sinais

expresaranse no idioma español oficial do Estado”, e no artigo 138 do Regulamento Xeral de Circulación, que recolle que “as indicacións escritas que se inclúan ou acompañen aos paneis de sinalización das vías públicas, e inscricións, figurarán no idioma castelán e, ademais, na lingua oficial da comunidade autónoma recoñecida no respectivo estatuto de autonomía, cando o sinal estea situado no ámbito territorial de dita comunidade”.

O disposto na normativa mencionada, vixente e aplicable no noso territorio, non admite outra interpretación que a indicada, esta é, que os textos recollidos na sinalización viaria deben subscribirse nas dúas linguas cooficiais en Galicia, galego e castelán.

2.- En segundo termo, e dado a referencia do informe ao posible “exceso de regulación” do Regulamento de Circulación e a “invasión de competencias autonómicas de regulación da lingua”, así como as alusións do informe á Ordenanza Municipal, temos que precisar o seguinte:

- Entre as competencias que o artigo 149.1 CE atribúe ao Estado como exclusivas figura expresamente *o tráfico e a circulación de vehículos a motor*. A ausencia de calquera outra precisión no propio artigo 149.1.21ª da Constitución, e de toda mención ao tema do tráfico no artigo 148.1, permite pensar que se trata dunha materia na que o Estado ostenta a totalidade das funcións, tanto normativas como executivas, que sobre a mesma poden exercerse. Por esta razón, a competencia do Estado nesta materia, non se reduce ou esgota na regulación contida na Lei de Seguridade Vial, senón que ten capacidade para desenvolve-la a través dos Regulamentos de execución de dita lei.

O anterior non obsta a que determinadas facultades na materia poidan ter sido asumidas por algunhas comunidades, sobre a base do disposto na Dispo., adicional 1ª, ou transferidas a través dos mecanismos previstos nos apartados 1 e 2 do artigo 150.

- En canto aos Municipios, son as Administracións Públicas que desempeñan un papel destacado na resolución da problemática actual do tráfico nas áreas urbanas. E isto é así, non porque se considere que o tráfico urbano e a súa problemática que encerra forme parte do elenco natural de competencias que lles corresponde privativamente, senón porque a circulación urbana constitúe un asunto que afecta directamente ao círculo de intereses de tales Entes.

A Constitución Española establece no seu artigo 137 que os Municipios, ao igual que os demais Entes en que o Estado se organiza territorialmente gozan de “autonomía para a xestión dos seus respectivos intereses”, o que debe entenderse como o dereito a participar ou intervir en cantos asuntos afecten directamente ao círculo de intereses dos Entes locais. A Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local, concreta en materia de tráfico tales intereses no seu artigo 25, ao establecer que o Municipio exercerá en todo caso, competencias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, nas seguintes materias: (...) b) Ordenación do tráfico de vehículos e persoas nas vías urbanas.

Así, en exercicio de dita competencia, e respectando o disposto na Lei de Tráfico e Seguridade Vial e no Regulamento de Circulación, poden regular a circulación urbana, e facer fronte aos específicos problemas que o tráfico presenta nos seus núcleos urbanos, da forma que consideren máis conveniente e eficaz aos seus respectivos intereses.

- Por último, consideramos que non se invaden as competencias en materia de normalización lingüística, xa que o disposto na normativa estatal sobre tráfico non impide nin contradí o impulso do galego como lingua cooficial da nosa comunidade.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Pontevedra a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento ao disposto no artigos 56 da Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor e Seguridad Vial e ao artigo 138 do Regulamento de Circulación, de xeito que o texto das indicacións escritas que se inclúan ou acompañen aos paneis de sinalización e as inscricións, estea rotulado tanto en castelán como en galego

Resposta do Concello de Pontevedra: recomendación non aceptada

5. Recomendación dirixida á Compañía de Radio Televisión de Galicia (CRTVG), en data 6 de xuño de 2014, debido ás discrepancias existentes en canto ao desfrute do descanso para almorzar (Q/882/14)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., referente á solicitude de ausencia das instalacións da Radio Galega durante o descanso para xantar.

No informe remitido pola Compañía de Radio Televisión de Galicia, consta que ao traballador foille denegada a solicitude de abandonar as instalacións da empresa durante o tempo de descanso para xantar debido a que esta persoa ten asignada unha xornada continuada de 11:30 a 19:00 de luns a venres que, de acordo co establecido nos artigos 34 e 84 do convenio colectivo de aplicación, non da dereito a abandonar as instalacións da CRTVG para xantar, senón unicamente ao tempo necesario para acudir ao comedor da empresa.

A administración afirma que o interesado ten dereito a 45 minutos de descanso, dos cales 25 son recuperables, e que a CRTVG ten a disposición das/os traballadoras/es un comedor equipado no que teñen a posibilidade de quentar comida preparada previamente por eles ou tamén poden utilizar o servizo de comedor baixo o réxime de autoservizo e cafetería no que se elaboran menús específicos, sempre que os mesmos estean prescritos por un facultativo, tal e como pode ser o caso do interesado debido aos problemas de saúde que alega. Así, a dirección da empresa sinala que D..... ten a posibilidade de preparar a súa comida ou solicitar a elaboración dun menú específico prescrito por un facultativo no servizo de comedor, o que permite unha alimentación nas debidas condicións.

Segundo o director, o problema que suscita esta queixa centrase no desacordo do reclamante coa decisión da dirección de non consentirle o abandono das instalacións durante a súa xornada de traballo, aspecto contrario ao convenio colectivo e que xeraría problemas para a prestación do servizo público se todo o persoal en xornada continuada pretendere facer o mesmo que esta persoa.

Polas razóns anteriores, a empresa denegou o permiso de saída das instalacións da TVG para poder xantar, a D. alegando que *“a duración do descanso para xantar que estipula o*

artigo 84.1 do convenio colectivo, dentro da quenda continuada, e a súa incardinación dentro da xornada de traballo perseguen como única finalidade a de reparar o desgaste fisiolóxico que o traballo produce e non a desaliñación que é propia de descansos de máis ampla duración. (...) a CRTVG dispón dun servizo de comedor e cafetería baixo o réxime de autoservizo no que se elaboran menús específicos, sempre que os mesmos estean prescritos por un facultativo."

No inicio da análise da problemática que centra este expediente, deben referenciarse expresamente os artigos afectados do convenio colectivo propio da CRTVG e empresas asociadas.

Así, en primeiro lugar, hai que destacar que o artigo 34 regula no apartado 3.1 a xornada continuada, definíndoa como *"aquela que se estable nun só bloque diúrno ou nocturno. Neste tipo de xornada haberá unha pausa para o descanso de vinte (20) minutos consecutivos de duración. Este tempo de descanso computarase como tempo efectivo de traballo para todos os efectos"*.

Máis adiante, no primeiro apartado do artigo 84 do mesmo convenio se sinala que *"o persoal que comece a súa xornada laboral completa (quenda continuada) antes das 13:00 horas e a finalice despois das 15:00 horas dispoñerá dun descanso de 45 minutos para xantar ou cear, entendéndose comprendido neste tempo o descanso de 20 minutos correspondentes para a xornada continuada. O resto non se computará como tempo efectivo de traballo."*

Avaliado o contido da queixa e o exposto no informe da CRTVG, e tendo en conta a normativa laboral aplicable ao caso, por parte do Valedor do Pobo consideramos que en ningún punto do convenio colectivo de aplicación impídese a un traballador a saída do centro de traballo para realizar o descanso oportuno que permita ao traballador xantar, o que non implica en ningún momento ningún tipo de desaliñación.

O articulado do convenio colectivo mencionado resulta claro o tempo e tipo de descanso, e non limita a posibilidade de que o traballador, nos 45 minutos establecidos, poida saír do centro. É relevante neste caso, que a solicitude do traballador basease en razóns de saúde que xustifican a situación comentada, e non existindo impedimento normativo e razóns xustificativas de organización dos tempos e traballo por parte da empresa, parece suficiente para que o interesado desfrute dese tempo como mellor lle conveña. O uso do comedor resulta en todo caso unha opción posible para os traballadores, pero non debe supor unha obriga.

Dado que no descanso para xantar inclúese os 20 minutos de traballo computado como tempo efectivo de traballo, a recuperación do tempo que excede do mesmo na saída dos 45 minutos totais debe realizarse noutro momento, o cal, tal e como afirma o interesado, e como pode ser comprobado pola propia dirección, prodúcese no momento de finalización da xornada ás 19.00 horas. Dito isto, non se produce vulneración algunha do disposto no convenio colectivo.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Compañía de Radio e Televisión de Galicia a seguinte recomendación:

Que se acepte a solicitude formulada por D., permitíndolle saír das instalacións da empresa durante o tempo de descanso establecido en función do tipo de xornada que realiza e segundo as condicións establecidas nos artigos 34 e 84 do convenio colectivo de aplicación.

Resposta da Compañía de Radio e Televisión de Galicia: recomendación non aceptada

6. Suxestión dirixida á Consellería de Sanidade en data 29 de xullo de 2014 sobre a cobertura de prazas de vinculación temporal de matronas (Q/14626/13, Q/14627/13, Q/14653/13, Q/14654/13 e Q/14657/13)

Nesta Institución iniciáronse varios expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de D^a., D^a. ..., D^a. ..., D^a., e D^a., todos eles referentes á cobertura de prazas de vinculación temporal de matronas, denunciando que a substitución das vacacións e baixas destes postos estaban sendo realizadas por persoal que xa estaba a ocupar prazas da mesma categoría noutros centros de saúde, situación que consideraban agravada ao ocuparse do mesmo xeito unha praza a tempo completo.

Solicitado informe á consellería, recibimos escrito no que se recollen as seguintes consideracións, que transcribimos de xeito literal:

“A normativa vixente habilita ás Xerencias de xestión integrada da organización periférica do Servizo Galego de Saúde para valorar e decidir se é necesaria a incorporación de persoal contratado temporal ou se as necesidades poden ser atendidas con persoal propio.

A norma xeral III.1 do vixente Pacto sobre selección de persoal estatutario temporal atribúe ás Xerencias a competencia para determinar as necesidades de vinculación temporal. Por outra parte, o artigo 34 da Lei de Orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2013, vixente no momento de presentación da queixa, dispón que a incorporación de persoal temporal unicamente procederá cando existan necesidades urxentes e inaprazables que non podan ser atendidas mediante unha redistribución de función dos efectivos existentes. Na mesma liña, a norma obriga aos órganos de dirección a valorar, e adoptar, no seu caso, medidas de cobertura das ausencias que non sexan a incorporación de persoal temporal.

De acordo co indicado, as medidas adoptadas pola Xerencia de xestión integrada de Pontevedra e O Salnés, para proceder á cobertura con persoal propio de determinadas necesidades e ausencias no ámbito da enfermaría obstétrico-xinecolóxica (matronas), conta co amparo de normativa vixente.”

Á vista do exposto no informe remitido pola consellería e atendendo ás demandas sinaladas polo interesado no seu escrito, debemos realizar as seguintes consideracións:

En primeiro lugar, temos que traer a colación o disposto na Orde do 4 de xullo de 2008 pola que se publican determinados acordos sobre ordenación e provisión de postos de traballo e condicións de traballo e retributivas no ámbito da atención primaria do Servizo Galego de Saúde. No caso do Acordo relativo ás Unidades e Servizos de Atención Primaria, o propio artigo 3º establece que *“Para a cobertura das ausencias do persoal utilizaranse, por orde de prelación, os seguintes instrumentos:*

1. *Chamamento a aspirantes das listas de vinculación temporal.*
2. *Prolongación de xornada para o persoal das unidades e servizos e xornada complementaria nas unidades e servizos para o persoal dos puntos de atención continuada.*
3. *Intersubstitución. Para a súa realización, e conseguinte retribución, darase prioridade ao persoal que manifieste a súa voluntariedade de realizar a intersubstitución."*

E no artigo 6º do devandito acordo, dispónse que *"Só excepcionalmente, e debido á falta contrastada de persoal dispoñible para o mantemento da asistencia sanitaria debida, a dirección do centro poderá adoptar medidas extraordinarias que obriguen á superación dos límites de xornada establecidos (...).*

Considerarase que existe indispoñibilidade de persoal cando concorran á vez as seguintes circunstancias:

1. *Que non se dispoña de persoal nas listaxes de aspirantes a vinculacións temporais (...).*"

En segundo lugar, no informe da consellería faise referencia á potestade de autoorganización que dispón o Sergas, declaración coa que estamos por suposto de acordo. Sen embargo, o que subxace nesta queixa é a aplicación das propias normas e acordos que vinculan á Consellería e ao Sergas, e que en todo caso respectan a aludida potestade autoorganizativa, pero que sen dúbida son de estrito cumprimento.

A administración alude ao disposto no artigo 34 da Lei 2/2013 de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2013, nos que se recolle que *"non se procederá á contratación de novo persoal laboral temporal nin ao nomeamento de persoal estatutario temporal, nin ao nomeamento de persoal funcionario interino, nos supostos previstos no artigo 9.2 da Lei 55/2003, de 16 de decembro, do Estatuto marco do persoal dos servizos de saúde, e na letra a) do apartado Uno do artigo 10 da Lei 7/2007, de 12 de abril, do Estatuto básico do empregado público, no ámbito a que se refire a letra b) do apartado Seis do artigo 13 da presente lei, xa se trate de postos reservados nas relacións de postos de traballo a persoal laboral, estatutario ou a persoal funcionario. Quedan exceptuados do disposto no parágrafo anterior e para cubrir necesidades urxentes e inaprazables:*

(...)

b) Persoal dos centros asistenciais do Servizo Galego de Saúde."

Tal excepción permite, ao noso entender, a contratación dos aspirantes anotados nas listas de contratación do Sergas para os supostos concretos de substitucións pola urxencia e inaprazable prestación da atención sanitaria debida.

Por último, as Leis 11/2011 e 2/2013 de orzamentos, sinala no apartado cuarto dos mesmos artigos referenciados, que *"de conformidade co establecido no presente artigo la aplicación dos pactos e acordos que prevexan medidas relativas á cobertura das ausencias do persoal*

das institucións sanitarias deberá respectar o carácter absolutamente imprescindible das substitucións transitorias do persoal. En consecuencia, serán os órganos de xestión das institucións sanitarias os que, atendendo as necesidades asistenciais, determinarán as medidas axeitadas para manter a cobertura asistencial, adecuándose, asemade, aos principios e criterios de responsabilidade na xestión do gasto e de eficiencia na asignación e emprego dos recursos públicos, en atención á situación económica e ao cumprimento do principio de sustentabilidade financeira, consonte o preceptuado na Lei 2/2011, de 16 de xuño, de disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira". Ante isto, a valoración económica resulta fundamental para a adopción das medidas a adoptar, polo que en todo caso, os incrementos e complementos nas retribucións que derivan do pago de horas extraordinarias non parece ir na liña indicada neste apartado.

En virtude de todo anterior, entendemos que, efectivamente a administración sanitaria ten potestade organizativa suficiente para valorar e determinar as necesidades de cobertura temporal con efectos propios ou mediante o chamamento ás listas de vinculación temporal. Non obstante, a propia administración ten que aplicar o disposto nas normas de aplicación tendo como obxectivo primordial o respecto aos principios de eficiencia, eficacia e celeridade que sinala a Lei de Sanidade de Galicia. Para o cumprimento de tales principios debe reflexionarse sobre se a prestación dunha asistencia de calidade que dea resposta ás demandas e necesidades da poboación afectada pode verse minorada cando os profesionais que deben estar ao fronte dos servizos acumulan horas de traballo excesivas, existindo a posibilidade legal de realizar contratacións de persoal igual de cualificado que afronte o servizo sen tal cúmulo de traballo, tal e como pode ser no caso que nos atinxe, relativo a substitución de persoal que presta o seus servizos a xornada completa.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte suxestión:

Que se adopten as medidas necesarias pola consellería a fin de proceder a valorar a posibilidade de acudir ás listas de contratación temporal nos centros do SERGAS, dando cumprimento á orde de prelación nos chamamentos de persoal para a cobertura de ausencias do Sistema Galego de Saúde no marco que permite a lexislación actual relativa á situación económica, disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira.

Resposta da Consellería de Sanidade: suxestión aceptada

7. Recomendación dirixida ao Concello de Lugo, en data 19 de setembro de 2014, sobre a devolución dun ticket de anulación do servizo O.R.A. (Q/20785/14)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a., referente á devolución dun ticket de anulación do servizo O.R.A.

Solicitado informe ao concello, recibimos escrito no que se sinala que o día 06-08-13 remitiuse dende a oficina de Servizos Xerais (unidade administrativa de apoio á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións do Concello de Lugo) ó Negociado de Policía Urbana e Transportes o escrito de reclamación da usuaria mencionada, recibíndose informe do negociado con data do 16-08-13, no que se indica que foi requirida a empresa concesionaria para que dera conta do actuado á vista da reclamación, xuntando informe da mesma.

Ante o feito de que a empresa declina asumir o demandado pola reclamante, o Presidente da antedita comisión indica a conveniencia de realizar xestións para tentar solucionar o asunto accedendo ao reclamado pola interesada.

Sen embargo, o concello confirma que neste momento, e despois de todo o tempo transcorrido, a empresa segue sen modificar a súa posición e o Concello non atopa a maneira de poder resolver satisfactoriamente o problema.

Co informe, a administración local xunta copia do informe emitido pola empresa concesionaria, a cal recoñece que o segundo aviso de denuncia (na mesma rúa e polo mesmo motivo) produciuse debido a un erro do controlador. Este vixiante comunícalle á usuaria que procederá á anulación da sanción nas oficinas da empresa. A pesares de que se lle comunicara verbalmente que se anularía a devandita sanción, D^a, sacou igualmente o ticket de anulación, polo que non procede, segundo a empresa concesionaria, a devolución do importe reclamado.

Á vista do problema formulado e das entidades involucradas, compre resaltar en primeiro lugar, que entendemos que corresponde á devolución do importe da anulación da sanción imposta erroneamente (e así recoñecido pola empresa concesionaria) e que a busca dunha anulación que garantira a non imposición da sanción fronte a unha mera afirmación verbal do axente non é óbice para a devolución efectiva dos cartos ante unha multa indebida.

Dito o anterior, é preciso resaltar a continuación que a lexislación actual posibilita, na administración pública, a utilización de dous grandes modelos de xestión, a xestión directa e a xestión indirecta. As prestacións de servizos a través de órgano interposto ou de xestión indirecta non supón a renuncia da competencia, nin o traspaso da titularidade do mesmo. Na xestión indirecta, esta corre a cargo dun operador especializado externo, pero a titularidade do servizo e das infraestruturas, segue a ser da Administración, o que supón que o Concello de Lugo neste caso, é o responsable derradeiro da prestación do servizo nas condicións axeitadas.

Na liña anterior, o propio Regulamento de Servizos das Corporacións Locais, que recolle as pautas a seguir nas concesións administrativas, dispón expresamente no seu artigo 127 que a corporación local concedente ostentará, entre outras a potestade de impoñer ao concesionario as correccións pertinentes por razón das infraccións que cometera.

Neste sentido exposto no parágrafo anterior debe precisamente actuar o concello, emitindo unha resolución firme dirixida á empresa concesionaria instándoa ao correcto cumprimento do servizo público que xestiona. A actuación da entidade local non deben quedar nunha labor meramente mediadora, senón que a nosa lexislación obriga precisamente ás corporacións locais á supervisar e facer cumprir a prestación do servizo conforme á lexislación.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Lugo a seguinte recomendación:

Que se diten as resolucións necesarias dirixidas á empresa concesionaria para que esta proceda á devolución dos importes cobrados indebidamente corrixindo así a infracción que está a cometer, e, de ser o caso, se adopten as medidas oportunas ante o posible incumprimento das mesmas.

Resposta do Concello de Lugo: recomendación pendente de resposta

8. Recomendación dirixida ao Concello de Moaña, en data 24 de setembro de 2014, referente á colocación de vallas que impiden o uso dos pasos de peóns (Q/1874/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., referente á colocación de vallas que impide o uso dos pasos de peóns.

Solicitado informe ao Concello, con data 26-08-2014, recibimos escrito no que se sinala que as vallas ás que fai referencia o interesado, colócanse o fin de semana co obxectivo de impedir o paso de vehículos a zona habilitada como peonil, ademais de colocar a correspondente sinal de prohibido o paso de vehículos.

Dende esta institución, consideramos que os pasos de peóns deben ter e respectar as características para cuxa finalidade se destinan, como é a continuidade e calidade do espazo peonil, valorando en termos de seguridade a idoneidade do itinerario dos viandantes, e deben ser considerados aptos no que a normativa de accesibilidade se refire de xeito que o seu deseño e disposición complementan un bo vao peonil accesible.

Atendendo á normativa do propio Concello de Moaña, con data do 29 de xuño de 2006, aprobouse a Ordenanza municipal de Circulación, que no seu artigo 6 dispón expresamente o seguinte: "Prohíbese a colocación na vía pública de calquera obstáculo ou obxecto que poida dificultar a circulación de peóns e vehículos. No caso de que sexa imprescindible a instalación de algún impedimento na vía pública, será necesaria a previa obtención de autorización municipal, na que se determinen as condicións que se deben cumprir.

Entendemos que un obstáculo como a disposición de vallas que impiden o acceso ao paso peonil todos os fins de semana non encaixa no suposto descrito no artigo mencionado, pois a habitualidade e periodicidade da situación que provoca o uso dos obstáculos debe ser obxecto de medidas alternativas que non impidan aos viandantes o uso de paso apropiado para eles tendo que invadir a calzada. Tales medidas deben ser obxecto de estudo por parte dos técnicos do concello, valorando a intensidade do control na zona para evitar o acceso de vehículos, intensificar os sinais e a imposicións de sancións correspondentes.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Moaña a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo concello para manter en condicións de uso ordinario do paso de peóns obxecto desta queixa, tanto durante os días laborais como a fin de semana, utilizando as medidas alternativas axeitadas que impidan o acceso de vehículos á zona peonil.

Resposta do Concello de Moaña: recomendación pendente de resposta

9. Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 9 de outubro de 2014, referente á valoración dunha posible situación de risco durante o embarazo (Q/5856/14)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a., referente á valoración dunha posible situación de risco durante o embarazo.

A consellería remitiu un escrito ante a nosa solicitude de información no que se relacionan as actuacións realizadas pola administración no caso obxecto da queixa. Así, a consellería sinala que ante a solicitude da interesada de data 03-09-13 sobre adopción das medidas oportunas en materia de prevención de riscos laborais que garantiran a seguridade e saúde da traballadora e do feto, a administración requiriulle o día 16-09-13 un informe médico da súa situación inmunolóxica esixido na normativa aplicable sobre servizos de prevención, comunicando ao mesmo tempo ao centro educativo da funcionaria que se adoptaran as medidas cautelares que considerasen oportunas mentres se tramitaba a petición.

A consellería recibiu o informe inmunolóxico o día 03-10-13, que foi remitido ao Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Secretaría Xeral Técnica, solicitando un informe das medidas a adoptar no centro de traballo. Con data do 28-10-13, D^a foi citada no servizo da Mutua para realizar as probas oportunas.

O informe continúa sinalando que o 26-12-13, a interesada solicitou información sobre as medidas relativas á mellora da seguridade e saúde no seu posto de traballo, contestándoselle o día 23-01-14 que non procedía ningunha adaptación dado que se atopaba en situación de incapacidade temporal dende o día 10-01-14.

O día 30-01-14 o xefe territorial comunicoulle ao centro educativo que no caso de que a traballadora se incorporase ao seu posto de traballo, a dirección do centro debería encomendarlle funcións compatibles co seu estado, e que solicitase unha persoa substituta para realizar aquelas funcións incompatibles coa situación da traballadora.

A continuación, a consellería transcribe o artigo 26 da Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais sobre adaptación dos postos de traballo, para rematar afirmando que a súa actuación foi acorde a dereito, xa que solicitou o informe do Servizo de Prevención de Riscos coa finalidade de valorar a medida de protección máis adecuada; porén, unha vez recibido o dito informe, constatouse que a traballadora embarazada se atopaba en situación de incapacidade temporal por continxencia común, polo que a posible adaptación do seu posto de traballo deixou de ter razón de ser.

A consellería manifesta que non é certo que non se levara a cabo a valoración do posto de traballo, pois se realizaron os trámites precisos para tal actuación, constando no expediente o preceptivo informe do Servizo de Prevención, que valorou os riscos e sinalou as medidas a adoptar. Sen embargo, non puido poñerse en práctica debido a que a traballadora atopábase de baixa, dilatándose a executividade das medidas de adaptación o momento da reincorporación da funcionaria.

Tralo análise de toda a información que no obra no expediente, é importante sinalar como punto de partida que o Valedor do Pobo non cuestiona aquí se a valoración realizada sobre o posto concreto de traballo foi ou non correcta, se correspondía tal adaptación, se as medidas previstas eran axeitadas ou incluso se cabía a suspensión do contrato por risco durante o embarazo.

Entendemos que o problema real que subxace na reclamación que nos ocupa é a excesiva dilación entre a solicitude de avaliación do posto e a resolución sobre o mesmo. Efectivamente, estamos de acordo coa consellería en que a consellería actuou segundo o procedemento establecido nestes casos. Sen embargo, consideramos que a celeridade e axilidade neste tipo de procesos é fundamental para garantir o dereito que a nosa normativa outorga ás mulleres embarazadas cando consideran que as características do seu posto pode influír negativamente na saúde da traballadora ou do feto. Por este motivo, non se entende que, non xa dende a entrada por rexistro o día 03-09-13 da solicitude de adopción de medidas axeitadas por parte da traballadora, senón incluso xa dende o día 03-10-13 no que a traballadora remitiu o preceptivo informe médico inmunolóxico, non houbera resolución do xefe territorial de Lugo ao efecto ata o día 23-01-14, o que supón unha espera de tres meses e medio. Este considerable retraso na finalización do procedemento supón incluso a propia ineficacia do mesmo (tal e como aconteceu), tendo en conta os tempos que rexen en todo proceso xestacional e que requiren dunha actuación especialmente áxil.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a seguinte recomendación de cara a actuacións futuras, dada a imposibilidade material de aplicalo ao caso concreto:

Que os procesos relativos á valoración de postos de traballo de mulleres en situación de embarazo ou parto recente sexan realizados coa máxima prontitude e celeridade, co fin poder facer efectiva, de ser o caso, as instrucións oportunas ou a adopción das medidas alternativas necesarias.

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: recomendación aceptada

10. Recomendación dirixida á Deputación Provincial de Lugo en data 17 de outubro de 2014 referente á falta de abono do plus de produtividade do período comprendido entre 01-01-12 e 30-10-12 (Q/19610/14)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a, referente á falta de abono do plus de produtividade do período comprendido entre 01-01-12 e 30-10-12.

Esta institución recibiu un primeiro informe da Deputación de Lugo no que se relacionaban os diversos escritos presentados pola interesada e as actuacións levadas a cabo para darlle resposta, incluíndo a acta de comparecencia de D^a nas dependencias do Servizo de Recursos Humanos co fin de ter vista aos expedientes de avaliación do desempeño.

Sen embargo, en tal documentación non se facía referencia a se efectivamente se procedeu á liquidación da produtividade correspondente ao período reclamado pola interesada, e de non haberse procedido a tal pago, as causas que xustificaran tal decisión.

A Deputación de Lugo deu resposta ao requirimento de información complementaria facendo referencia aos diversos aspectos que conformaron o fondo do asunto desta reclamación, e que analizaremos a continuación:

1.- No que atinxe ao acceso á diversa documentación á funcionaria reclamante, entendemos pola documentación remitida pola deputación, que actualmente e de xeito xeral, quedaron resoltas as diversas solicitudes de información presentadas pola interesada.

2.- En canto ás actitudes, manifestacións e discrepancias sobre o comportamento entre compañeiros e/ou superiores, tal cuestión debe quedar ao marxe desta investigación debido a que en situacións como estas, nas que se dan dúas versións distintas e diverxentes sobre os feitos, esta institución, que non estivo nin no lugar nin no momento en que ocorreron, e, en consecuencia, carece de elementos suficientes para dar veracidade a unha u outra versión, non pode prexulgar os feitos concretos acaecidos, nin imputar responsabilidades ás partes implicadas.

3.- O terceiro aspecto, relativo á reclamación das contías derivadas do plus de produtividade deixado de percibir correspondente ao período comprendido entre 01-01-12 e 30-10-12, constitúe agora mesmo o fondo relevante do asunto e sobre o que, de xeito primordial, se centra neste momento a queixa de D^a, e sobre o que precisamente pasamos a analizar nas liñas seguintes.

A Deputación de Lugo deixa constancia, mediante diversos escritos e certificados sobre o asunto, que a compensación económica esixida agora pola reclamante foi realizada mediante o abono de 80 horas extra, de acordo coa proposta formulada polo Xefe do Servizo de Xestión Tributaria e Recadación, coa conformidade da deputada delegada da Área de Economía, Recadación e Facenda, o día 25 de setembro de 2012, proposta que foi informada favorablemente e autorizada pola presidencia, a proposta do Deputado Delegado de Goberno Interior, de 15 de outubro de 2012, e comunicada á interesada o 16 de novembro de 2012, figurando a súa recepción o 19 de novembro de 2012.

Así, inclúese na información enviada polo órgano provincial, o informe sobre horas extraordinarias no servizo de recadación de data 15 de outubro de 2012 no que expresamente se autoriza, con carácter excepcional, a realización de horas extras ao persoal que figura na proposta correspondente, polo tempo indicado na mesma, compensándose conforme ao determinado para este suposto no Acordo Marco Único e excluindo da compensación que puidera corresponderlle como consecuencia da avaliación por desempeño, seguindo neste punto o criterio de anos anteriores e por consideralo máis equitativo.

A xustificación da anterior resolución, basease segundo a propia deputación no feito de que esta decisión era excepcional e equitativa debido a que moitos empregados desa administración viñan realizando unha xornada superior á ordinaria sen compensación directa algunha, aínda que na práctica realizaran moito máis de 80 horas. Así, tales empregados, percibían o seu correspondente plus de produtividade pero non vían compensadas as horas dedicadas ao desempeño de tarefas por riba da xornada ordinaria mediante retribución específica por horas extras. O feito de que as catro traballadoras seleccionadas para a realización das horas extraordinarias aprobadas o 15 outubro de 2012, e entre as que se atopa D^a, percibiran a compensación en descanso ou retributiva correspondente, impedían o abono do complemento de produtividade, pois sería “inxusto e nada equitativo” compensar dobremente a estas catro funcionarias.

Como punto de partida no análise desta reclamación, debemos traer a colación o disposto na normativa de aplicación, como é o Estatuto Básico do Empregado Público (art. 24.b), a Lei reguladora das bases de réxime local (art. 93), e o Real decreto sobre réxime das retribucións

dos funcionarios da administración local. Nesta lexislación establécese basicamente que o sistema retributivo dos funcionarios públicos está constituído por unha serie de conceptos retributivos: retribucións básicas (soldo, trienios e pagas extraordinarias) e retribucións complementarias (complemento de destino, complemento específico e complemento de produtividade).

A finalidade do complemento de produtividade é retribuír o especial rendemento, a actividade extraordinaria e o interese ou iniciativa co que o funcionario desenvolve o seu traballo. Precisa de avaliacións do desempeño que midan e valoren tales aspectos.

Pola súa banda, a retribución das horas extraordinarias constitúe un concepto salarial independente e autónomo que responde á finalidade específica de remunerar o tempo traballado que excede do propio da xornada ordinaria de traballo, e non garda homoxeneidade algunha coas restantes percepcións dos traballadores; e por iso non é posible compensar nin absorber tan especial retribución con ningún outro concepto salarial diferente (incluso a realización de horas extras pode ser compensada con descanso).

O plus de produtividade, pola súa propia natureza constitúe un complemento eminentemente persoal, se ben é certo que a súa determinación e cuantificación habería de realizarse polo órgano de goberno competente en función de circunstancias obxectivas, isto significa que con tal complemento se pretende valorar coa máxima obxectividade o especial rendemento, a actividade extraordinaria e o interese e iniciativa co que os seus funcionarios desempeñan as súas funcións. Sen embargo, resulta evidente que existen dificultades reais para determinar a remuneración efectiva do complemento de produtividade, debido aos problemas de avaliar obxectivamente o desempeño. Por tal motivo, na práctica, ante as dificultades da implantación xeneralizada de mecanismos de avaliación do rendemento, é común que a produtividade retribúa simplemente o exceso de xornada realizada polo empregado público. Por tal motivo, chega a confundirse o pago da produtividade co pago de horas extras.

De feito, o propio Tribunal Supremo fixou doutrina legal en sentenza de 30 de setembro 1998 admitindo a súa utilización con este obxectivo de abonar o exceso de xornada. Non obstante, é preciso resaltar que, orixinariamente, esta non era unha función estritamente acorde a súa natureza, e a xurisprudencia matizou que xunto a elo, habían de concorrer os feitos e circunstancias obxectivas que determinan a súa percepción.

A normativa da Deputación Provincial de Lugo, da que nos foi remitida copia, recolle expresamente que o complemento de produtividade retribúe *“o especial rendemento, a actividade extraordinaria, o interese e a iniciativa coa que os empregados públicos desempeñan o seu posto de traballo”*. A proposta de distribución da cantidade destinada ao complemento de produtividade distribuirase conforme aos seguintes criterios:

- Unha percepción mínima dun 2,5% (agás nos supostos que non se acredite a participación do empregado no cumprimento dos obxectivos de cada área) das súas retribucións fixas e periódicas, sempre que o seu nivel de actuación se considere satisfactorio.
- O resto da cantidade destinada a produtividade distribuirase do seguinte xeito: 50% entre todos os empregados (agás os mesmos supostos anteriores) de forma lineal; e o restante 50% terá en conta ademais da acreditación do cumprimento dos obxectivos do servizo e da

participación de cada empregado na consecución dos mesmos, que esa actividade realizada polo traballador esixa flexibilidade horaria, ou prolongación de xornada en forma significativa.

Coas afirmacións anteriores, entendemos que a Deputación de Lugo considera que o plus de produtividade constitúe o pagamento ao empregado público polo desempeño do seu posto de traballo cun rendemento canto menos satisfactorio, constatado a través do informe individual de avaliación do desempeño, incluíndo tamén (ademais doutros parámetros) a realización de horas superiores ás sinaladas na súa xornada habitual. Neste mesma lóxica, o abono das horas extraordinarias de xeito específico suporía igualmente compensar ou incluír a contía que lle podería corresponder se cobrara o plus de produtividade, sendo practicamente equivalentes ambas cantidades. Temos que concluír polo tanto que ou ben se percibe o complemento de produtividade ou ben o abono das horas extraordinarias.

En base ao anterior, queda evidenciado que, efectivamente a produtividade na Deputación de Lugo inclúe o exceso da xornada habitual. Por tal motivo, quedan xustificadas os pagos en tal concepto ao compañeiros da reclamante realizado polas horas que a maiores veñen realizando nos seus postos de traballo, tal e como nos comenta a deputación no seu escrito de información complementaria.

Afondando no caso particular de D^a, visto o certificado do secretario da deputación, D., asinado con data de 7 de abril de 2014, no que constan as porcentaxes do complemento de produtividade asignado por cada período dende xuño de 2009 ata febreiro de 2014, podemos comprobar que, no tramo entre o 1 de xaneiro de 2012 e o 31 de outubro do mesmo ano, esta funcionaria ten marcado un 7,5% pero non lle consta ningunha contía abonada en nómina. A cuestión entón sería a seguinte: este 7,5% correspóndese coa prolongación da xornada, coa flexibilidade horaria, co logro dos obxectivos marcados ou coa especial iniciativa? En todo caso, o que non deixa lugar a dúbidas e que tal certificado expresa que a traballadora realizou unha labor concreta que xerou un complemento de produtividade específico.

A especial labor realizada (polas razóns que sexan pero valoradas nun 7,5%) entre xaneiro en outubro de 2012 non son incompatibles en absoluto co desempeño nos meses de novembro e decembro das horas extraordinarias aprobadas pola deputación. En todo caso, podería chegar a xerar confusión se tales horas a maiores nos últimos meses do ano son realmente horas extraordinarias ou prolongación da xornada remunerada como produtividade, e dende logo, un concepto exclúe ao outro no que a realización exclusiva de máis horas de traballo se refire. Pero, sen ningún lugar a dúbida, a produtividade recoñecida expresamente nos 10 primeiros meses do 2012 non é incompatible coas horas extraordinarias realizadas ao final do ano.

A conformidade por parte doutros funcionarios do sistema de compensación entre os abonos de horas extraordinarias e o complemento de produtividade non son obxecto desta queixa, aínda que podería ser discutible a súa concordancia coas normativa retributiva en vigor. Deberíamos entender que os compañeiros da reclamante están a cobrar o exceso de xornada mediante o plus de produtividade, e no caso de realizar horas extraordinarias *strictu sensu*, terían que térselles abonado tal concepto ou compensado co descanso correspondente. A falta de reclamación por parte deles, non outorga lexitimidade á actuación da administración.

Por último, hai que sinalar que na notificación recibida pola interesada con data 20-07-14 fronte a reclamación de cantidade, consta expresamente a súa desestimación por estar referida a un acto consentido no seu día e non ter sido impugnado en tempo e forma. Neste

punto, temos que facer mención ao argumento da administración de que a sinatura da afectada supón conformidade co acto. Neste sentido, non consta unha renuncia expresa da interesada ao complemento reclamado, e debemos entender que tal sinatura implica unicamente a recepción do escrito, pero non impide a reclamación dunha situación que resulta contraria á normativa vixente. En canto aos prazos para a reclamación de cantidades, é preciso sinalar que o prazo de prescrición de débitos da administración é de catro anos, conforme ao artigo 25 da Lei 47/2003 xeral orzamentaria.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Deputación Provincial de Lugo a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias para proceder ao abono do complemento de produtividade da funcionaria D^a correspondente ao período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2012 e o 31 outubro do mesmo ano.

Resposta da Deputación Provincial de Lugo: recomendación aceptada

11. Recomendación dirixida ao Concello de Culleredo en data 5 de xaneiro de 2015 referente ao sistema de cobertura do profesorado nese centro (Q/19110/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a, presidenta da ANPA do Conservatorio Profesional de Música, relativo ao sistema de cobertura do profesorado nese centro.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indicábanos que no Conservatorio Profesional de Música de Culleredo víñanse rexistrándose serios problemas na cobertura de baixas ou permisos dos seus profesores titulares, problemas que se incrementaron trala aprobación da Lei 17/2012 de orzamentos xerais do estado. Así, déronse casos de baixas do profesorado (reducións de xornadas por coidado de fillos, incapacidades laborais temporais por enfermidade) que non foron cubertas con substitutos ou tempo de tramitación de tales substitucións supuxo deixar sen clase aos alumnos durante máis de dous meses.

2. Ante iso requirimos información a Concello de Culleredo, que xa nola remitiu. No informe, a entidade local sinala que aos problemas de tipo económico, o concello debe engadir os problemas de tipo legal que impiden unha prestación adecuada dos servizos ofrecidos, fundamentalmente o da cobertura temporal de baixas dos profesores titulares, mediante a contratación temporal de profesores substitutos.

3. O concello pon de manifesto que ten aprobadas unhas bases xerais para a selección de funcionarios interinos e persoal laboral temporal, mediante listas de substitución, que establecen o procedemento de substitución dos profesores en caso de baixa.

4. O argumento esgrimido polo concello, e que lle impide proceder á cobertura das baixas, atópase no disposto nas normas de carácter legal estatal (leis de orzamentos xerais do Estado) xa que limitan a contratación de persoal laboral temporal excepto en casos excepcionais e para cubrir necesidades urxentes e inaprazables que se restrinxirán a aqueles

sectores, funcións e categorías profesionais que se consideren prioritarios ou que afecten ao funcionamento dos servizos públicos esenciais.

5. Tanto a secretaria xeral como a interventora do Concello, informan en contra da contratación de profesores substitutos (persoal laboral temporal) por entender que o Conservatorio de Música non está entre os casos sinalados pola Lei de orzamentos do Estado (casos mencionados no parágrafo anterior). Ademais indican que esta postura aparece reforzada pola publicación da Lei 27/2013 de racionalización e sostibilidade da administración local (LRSAL), na que se sinalan as competencias propias dos concellos, entre as que non está incluída a das ensinanzas ofrecidas polo conservatorio de música. Con respecto a este tema e a outras competencias que viñan prestando os concellos, os responsables municipais sinalan que, unha vez aprobada a Lei 27/2013, parece ser que non se poden exercer esas competencias, agás que a Xunta considere que non hai duplicidade e non se pon en risco a sostibilidade económica do Concello.

6. O informe da administración finaliza indicando que, non obstante o anterior, o concello segue cubrindo as baixas do profesorado de conformidade co procedemento legal establecido que a veces non permite cubrilas coa prontitude esixida polos pais e alumnos.

ANÁLISE

1. Son dous os puntos de análise que debemos afrontar neste expediente de queixa, por unha parte as implicacións da Lei 27/2013 nas competencias municipais en materia de ensinanzas artísticas trala súa entrada en vigor, e por outra banda, as limitacións para a contratación de persoal laboral temporal a raíz da Lei 17/2012 de orzamentos xerais do Estado.

2. Con respecto ás consecuencias da aprobación da Lei 27/2013 (en adiante LRSAL), é preciso traer a colación un informe específico sobre esta materia publicado pola *Federación Española de Municipios y Provincias*, que tras analizar a LRSAL e a redaccións dos artigos afectados da Lei reguladora das bases de réxime local, conclúe que en relación ás escolas municipais de música e/ou danza, la LRSAL nin atribúe nin quita competencias aos municipios. Ademais, o informe da *Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales* do *Ministerio de Hacienda* sinala que as competencias que os municipios poden ter en relación coas ensinanzas artísticas en xeral e coas escolas de música e/ou danza en particular, virán determinadas pola lexislación sectorial, tanto estatal como autonómica en materia de educación.

3. Dito o anterior, é preciso concretar agora que o caso que nos atinxe correspóndese cun conservatorio profesional de música creado xa con anterioridade á entrada en vigor da LRSAL, e atendendo a esta circunstancia e ao disposto na normativa de aplicación, tales escolas non se atopan afectadas pola LRSAL, sempre e cando a comunidade autónoma respectiva tivera atribuídas competencias propias ou delegadas aos concellos para a súa creación e xestión. Tan só no caso de non contar con competencias (nin propias nin delegadas) nin ter subscrito ningún convenio de colaboración, deberase promover o expediente para o exercicio de competencias distintas das propias e das delegadas nos termos previstos no artigo 7.4 da LRRL para seguir impartindo as correspondentes ensinanzas artísticas a través de ditas escolas (non poñer en risco a sostibilidade financeira do conxunto da facenda municipal e non incorrer nun suposto de execución simultánea do mesmo servizo público con outra administración).

4. Así as cousas, na Comunidade Autónoma de Galicia, o Decreto 223/2010 do regulamento orgánico dos conservatorios elementais e profesionais de música e danza galegos recoñece no seu artigo 3.2 ás corporacións locais a competencia para promover a creación de conservatorios de música e danza, de xeito que seguirán exercendo con total normalidade os servizos de ensinanzas musicais existentes.

5. Dito o anterior, agora debemos analizar se, trala publicación da Lei 17/2012 xa mencionada pódese proceder á cobertura das baixas do profesorado titular do conservatorio. Neste punto, debemos atender ás excepcións que a propia norma recolle, sinalando que os servizos docentes contéplase como prestacións esenciais que permite a contratación de persoal laboral temporal, considerando que a súa cobertura resulta urxente e inaprazable e que no puideran ser atendida mediante unha redistribución de funcións dos efectivos existentes, tal e como é caso que nos ocupa.

6. Da lexislación existente e da nosa xurisprudencia, resulta que por servizo esencial inclúese a educación. Dicar aquí que, non debe confundirse servizo esencial con servizo obrigatorio, sendo estes últimos os recollidos no artigo 26 da LRBL e en tanto que obrigatorios poderían considerarse esenciais, pero non son os únicos esenciais.

7. Non queremos rematar as nosas valoracións sen aludir tamén ao feito de que debe terse presente que unha educación de calidade require unha cobertura o máis áxil posible das ausencias dos profesionais docentes, evitando un baleiro temporal na formación dos alumnos, co fin de acadar a finalidade das ensinanzas profesionais de música, como é a de proporcionar ao alumnado unha formación artística de calidade e garantir a cualificación dos futuros profesionais da música, tal e como recolle a nosa normativa. Por tal motivo, a pronta substitución dos mestres en situación de baixa resulta fundamental para a calidade do servizo, debendo buscarse a axilidade dos procedementos como o de acudir a listas de contratación preexistentes.

CONCLUSIÓN

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Culleredo a seguinte Recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello de Culleredo a fin de garantir a substitución mediante contratacións temporais do xeito máis áxil posible, nos casos de baixas ou ausencias do profesorado titular do Conservatorio Profesional de Música, minimizando o impacto negativo na formación dos alumnos que con tales situacións se xeran.

Resposta do Concello de Culleredo: recomendación aceptada

12. Suxestión dirixida á Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza en 2014, debido ao límite de idade como requisito nas probas selectivas de acceso aos corpos de policía local de Galicia. (Q/22096/14)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito, referente ao establecemento dun límite de idade para o acceso ao corpo de policía locais na Comunidade Autónoma de Galicia.

ANTECEDENTES

1. Con motivo da recepción de diversos escritos, incluído o seu, no que se denunciaba como discriminatorio o requisito dun límite máximo de idade para participar nas probas de acceso ao corpo de policía locais galegos, abríronse os correspondentes expedientes de queixa que remataron suxerindo á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza que adoptara as medidas necesarias para proceder á valoración da posible modificación, ou no seu caso supresión, do límite máximo de idade establecido no artigo 33 da Lei 4/2007, do 20 de abril de Coordinación de Policía Locais de Galicia.

2. A Consellería remitiu un escrito aceptando a suxestión do Valedor do Pobo comprometéndose a valorar a conveniencia e oportunidade de introducir estes e outros cambios en futuras modificacións da normativa reguladora das Policía Locais de Galicia, de acordo cos trámites pertinentes e de audiencia aos sectores implicados.

3. Dado o tempo transcorrido sen ter coñecemento do inicio dos trámites necesarios para dar efectividade á suxestión aceptada, e coa premura que deriva tamén da recente sentenza do *Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (13-11-14 sobre o asunto C-416/13), que confirma o disposto por esta institución ao considerar que a normativa que establece unha limitación de idade na convocatoria de probas selectivas para unha praza de policía local resulta contraria á Directiva 2000/78/CE do *Consejo*, dirixímonos de novo á administración galega para que nos informara sobre o estado da cuestión.

4. Recibimos un escrito da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza no que se nos indica que esa consellería considera a conveniencia dunha revisión da Lei 4/2007 de coordinación de policía locais, a fin de acadar unha actualización e adaptación aos cambios normativos operados desde a súa vixencia. Para tratar estas cuestións, o pasado día 15 de decembro iniciáronse os traballos preparatorios da revisión do texto normativo da lei de coordinación, e estase a elaborar un borrador, pendente de consenso, sobre as necesarias modificacións a introducir no texto.

ANÁLISE

1. Á vista do antedito nas liñas anteriores, esta Institución reafírmase nas valoracións realizadas xa en expedientes anteriores que determinaron a publicación da suxestión mencionada, nos que sinalábamos que, con carácter xeral, os requisitos de idoneidade ou as condicións dos aspirantes para o acceso á Policía Local, que deben asegurar que estes ostentan e reúnen os requisitos de aptitude técnica, física ou profesional necesarios para un axeitado desempeño das funcións legalmente atribuídas, xa veñen establecidos nas probas físicas e médicas previstas na convocatoria, de tal xeito que os que as superen debe considerarse que posúen as condicións físicas axeitadas para poder prestar o servizo. Desta forma, o límite de idade non aportaría argumentos esenciais e determinantes que valoren a capacidade para realizar as tarefas do posto coas garantías debidas, xa que tal función cómprese coa superación dos exercicios físicos obrigatorios. Así, a imposición dun límite de idade para acceder á función pública que posibilita o propio artigo 56.1c) do Estatuto Básico do Empregado Público (podendo establecerse non só unha mínima senón tamén fixarse unha máxima), carecería de xustificación obxectiva dende o punto de vista da igualdade neste caso concreto.

2. Reforzando o argumento anterior, temos que dicir que é innegable e notorio, que hai persoas con idades superiores ao límite de idade establecido na convocatoria obxecto da queixa, que acreditan a súa participación en competicións deportivas de alto nivel, en condicións físicas incluso moi superiores ás que son ordinarias en persoas máis xoves. Desta forma, podería chegarse a situación de quedar excluídos da convocatoria, por sobrepasar o límite de idade establecido, aspirantes que dispoñen de mellores condicións físicas que os seleccionados, incumpríndose o principio constitucional de mérito e capacidade.

CONCLUSIÓN

Tal como adiantamos nos antecedentes deste escrito, a consellería aceptou xa no seu momento a suxestión de adoptar as medidas necesarias para modificar o requisito do límite máximo establecido para a acceder a unha praza de policía local en Galicia. Actualmente, a efectividade deste compromiso parece que se está a concretar co inicio dos traballos preparatorios para a aprobación dun texto normativo modificador da actual lexislación, e que se esta a configurar nas reunións concretas de datas recentes.

Desde esta Institución confiamos na óptima consecución destes obxectivos, e que tal compromiso se materialice efectivamente o máis axiña posible, dando por rematada a nosa investigación. Non obstante, de producirse dilacións excesivas nestas actuacións, procederemos a reapertura deste expediente para dirixirnos novamente aos organismos competentes.

Resposta da Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: suxestión aceptada.

13. Suxestión dirixida á Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza en 2014, debido ao límite de idade como requisito nas probas selectivas de acceso aos corpos de policía local de Galicia. (Q/20859/14)

Cun contido similar á nº 12.

Resposta da Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: suxestión aceptada.

14. Suxestión dirixida á Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza en 2014, debido ao límite de idade como requisito nas probas selectivas de acceso aos corpos de policía local de Galicia. (Q/23127/14)

Cun contido similar á nº 12.

Resposta da Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: suxestión aceptada.

15. Suxestión dirixida á Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza en 2014, debido ao límite de idade como requisito nas probas selectivas de acceso aos corpos de policía local de Galicia. (Q/23176/14)

Cun contido similar á nº 12.

Resposta da Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: suxestión aceptada.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

En termos xerais, a actividade supervisora do Valedor do Pobo na área de Emprego Público e Interior non experimentou variacións destacadas con respecto aos anos inmediatamente anteriores pois, sen dúbida, a actual situación socioeconómica continúa a condicionar de maneira determinante as intervencións desta institución.

As medidas adoptadas para a contención do gasto público tiveron unha notable repercusión nesta área afectando as condicións laborais dos traballadores das administracións públicas, o que provocou controversias na aplicación das mesmas sendo claros exemplos as relacionadas cos aspectos retributivos e coa distribución de xornadas, entre outras.

Non obstante o anterior, as implicacións máis relevantes en materia de emprego público derivadas das decisións políticas para alcanzar a sustentabilidade financeira rexístranse non tanto nas condicións laborais dos empregados públicos senón na pretensión mesma de acceso á función pública. Así, a crise económica e os seus efectos colaterais, como o desemprego e a precariedade laboral, determinan que un importante número de cidadáns tenten acceder a un posto de traballo na administración pública como garantía de emprego estable. Por este motivo, as reclamacións relativas a procesos selectivos e sobre todo as referentes aos contratos temporais, a través das bolsas de emprego e as listas de contratación temporal e nomeamento de persoal interino, teñen unha especial transcendencia no labor tuitivo do Valedor, tendo en conta ademais as restricións que precisamente impuxeron as modificacións normativas de medidas urxentes para o control do déficit público, tanto na convocatoria de novas prazas coma na contratación temporal.

Aínda que o noso labor de control nos procesos selectivos para acceder a unha praza no sector público sempre foi rigorosa, é certo que, co nivel de desemprego actual, os cidadáns requiren con maior intensidade da nosa intervención. Debido a iso, queremos insistir, unha vez máis, na necesidade de extremar as cautelas para asegurar a máxima transparencia na xestión dos procedementos selectivos e coidar as garantías que asisten os cidadáns que toman parte neles, sendo unha prioridade asegurar unha auténtica igualdade de oportunidades a todos aqueles cuxa vontade é a de acceder a un emprego público. Na mesma medida, débese procurar a aplicación estrita das medidas sobre

contratación temporal, conciliando a necesidade de limitar a temporalidade coa de garantir a adecuada prestación dos servizos públicos co persoal suficiente, sobre todo nos sectores esenciais.

Non cabe dúbida que apreciamos melloras substanciais sobre a transparencia nos procesos de selección e que as reivindicacións dos cidadáns axudan a presentar os procedementos e os seus resultados de forma clara e aberta. Dito isto, tamén é preciso advertir que aínda quedan aspectos por mellorar, non só no de estender estas prácticas a todos os órganos administrativos, incluídas as empresas concesionarias de servizos públicos, senón tamén no feito de que as solicitudes de información dos aspirantes sexan atendidas con celeridade e de forma completa facilitando toda a documentación que constate o cumprimento dos principios de igualdade, mérito e capacidade no acceso ao emprego público.

Esta idea de responder con prontitude ás solicitudes relativas a decisións ou actos administrativos en xeral, tanto os que afectan a procesos selectivos coma ao exercicio da relación laboral dos traballadores públicos, debería ser a liña directriz que guiase a actuación dos entes administrativos, o que evitaría dilacións e intervencións doutras instancias supervisoras, xa que en máis ocasións das desexadas se produce unha demora no estudo do problema que obriga o afectado a solicitar a nosa axuda.

ÁREA DE URBANISMO E VIVENDA

I. INTRODUCCIÓN

Os dous ámbitos materiais nos que incide o contido desta área, urbanismo e vivenda, están moi próximos entre si, non en van no propio texto constitucional vincúlanse ambas as materias no artigo 47 na medida en que o dereito de todos os españois a gozar dunha vivenda digna e adecuada relaciónase coa declaración constitucional de que os poderes públicos promoverán as condicións necesarias e establecerán as normas para facer efectivo este dereito, regulando a utilización do solo de acordo co interese xeral para impedir a especulación, e que a comunidade participe nas plusvalías que xere a acción urbanística dos entes públicos.

Neste informe anual pretendemos, como en anteriores ocasións, realizar unha exposición do traballo que levamos a cabo ao longo do ano, e no que se inclúe o tratamento tanto das queixas presentadas no ano 2014 como das que entraron en anos anteriores e non foran concluídas ata o momento. En 2014 presentáronse nesta área un total de 1.100 queixas. Aínda que é certo que nesta complexa materia a nosa visión debe cingirse especialmente aos problemas concretos que expoñen as queixas, o certo é que eses feitos translocen unha determinada realidade sociolóxica do urbanismo en Galicia. Sobre a realidade sociolóxica opera a propia dinámica interna dos cambios sociais, pero tamén exercen unha notoria influencia os cambios lexislativos. Neste sentido, un novo texto legal non só debe limitarse a reflectir os cambios sociais, senón que tamén deberá propiciar aqueles que se consideren positivos, e a este respecto debemos subliñar que actualmente se atopa en tramitación no Parlamento de Galicia unha nova lei de ordenación urbanística.

A este respecto, no que se refire á materia de urbanismo debemos subliñar que do total das 1.100 queixas recollidas nesta área, unhas 1.046 tratan de urbanismo, aínda que debemos precisar que desta cifra hai un número de 920 queixas presentadas por diversos reclamantes pero referidas a un mesmo asunto, polo que computando soamente as queixas sobre asuntos diferentes de urbanismo en 2014 o número de queixas foi de 126. Como vén sendo frecuente todos os anos a maioría das queixas que chegan a esta oficina do Valedor do Pobo refírense a aspectos de disciplina urbanística. Noutros campos do urbanismo, como sería o caso da planificación e xestión urbanística, recibimos un número moito menor de reclamacións, e ademais dada a ampla discreción na que se desenvolve a potestade administrativa da planificación urbanística, a nosa intervención ten que ser necesariamente máis limitada que en materia de disciplina urbanística. En 2014, polo demais, foi aínda menor do habitual o número de queixas recibidas sobre estas materias.

No que se refire á materia de vivenda, debe subliñarse que o dereito para gozar dunha vivenda digna e adecuada constitúe unha necesidade básica das persoas, e serve para garantir a liberdade e igualdade dun modo real e efectivo. É certo que non constitúe un dereito pleno en tanto que un cidadán non pode esixir ás administracións públicas que ineludiblemente lle faciliten unha vivenda, sería máis ben un dereito de índole prestacional, e que por tanto esixe unha actuación positiva dos poderes públicos dirixida a remover os obstáculos para garantir unha vivenda digna e adecuada a quen a necesita e non pode obtela razoablemente por outros medios. O número de queixas que recibimos en materia de vivenda en 2014 foi de 54, por tanto lonxe das 126 queixas referidas a urbanismo. Nesta materia de vivenda en 2014 tratamos do problema da supresión das axudas públicas en forma de subsidiación de préstamos concedidos para a adquisición de vivendas de protección pública, tamén houbo queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas tanto de promoción pública coma de protección autonómica, e tramitamos tamén queixas en relación cos desafiuzamentos da vivenda habitual dos debedores hipotecarios.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.100		181	
Admitidas	1.076	97,81 %	157	86,74 %
Non admitidas	22	2 %	22	12,15 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	0,19 %	2	1,11 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.000	92,93 %	78	49,68 %
En trámite	76	7,07 %	79	50,32 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2012	13	8	21	12	9
2013	97	8	105	86	19

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Urbanismo

O estudo e tratamento das queixas de urbanismo (a maioría refírense a problemas de disciplina urbanística) lévase a cabo baixo unha perspectiva xurídica. Neste sentido, é sobradamente coñecido o conxunto de mecanismos legais que permiten ás administracións públicas, en particular aos concellos, intervir no uso do solo. Unha vez aprobado un plan urbanístico, no que se plasma unha determinada visión da futura ordenación do territorio nun concello, o papel fundamental da administración municipal estriba en facer que se respecten as previsións do Plan urbanístico. O principal instrumento para conseguir esta finalidade é a licenza urbanística, que constitúe unha autorización administrativa de carácter regrado, de maneira que a administración municipal non pode denegar unha licenza para un proxecto de obras que se axuste ás prescricións do Plan. É nas obras realizadas sen licenza, ou excedidas da licenza concedida, nas que recae unha especial responsabilidade dos concellos, pois sempre deben velar porque as actuacións urbanísticas desordenadas non se impoñan, como unha realidade indeseada, á configuración ideal do territorio plasmada no plan urbanístico.

No que se refire ao urbanismo debemos destacar a circunstancia de que a maioría das queixas recibidas refírense á disciplina urbanística, reflectindo moitas delas unha notable lentitude das administracións na reacción ante as infraccións urbanísticas. Esta falta de eficacia no control da legalidade urbanística ponse de manifesto nas distintas etapas nas que debe intervir a administración, desde a fase da inspección urbanística ata a reposición da legalidade urbanística, coas dificultades habituais para executar as ordes de demolición das obras ilegais. Desde esta perspectiva, sería importante o efecto disuasorio que para eventuais infractores entendemos que supoñería intensificar a función de inspección urbanística, ademais cun considerable aforro no custo burocrático que tería que soportar a administración actuante, pois o procedemento sería menos complexo en relación cunha obra ilegal abortada no seu momento inicial.

Outro aspecto que consideramos que tamén debería mellorarse é o de dotar de maior efectividade ás medidas cautelares que se prevén na lexislación urbanística para o caso de que se acorde a apertura dun expediente de reposición da legalidade urbanística. En moitos casos estas medidas adóptanse formalmente polos concellos pero non son plenamente efectivas.

Por outra parte, en canto á execución das medidas de restauración ou reposición da legalidade urbanística, sería tamén desexable que coa maior celeridade posible, en canto se comprobe que o interesado non procede á execución directa da demolición dunha obra ilegal, se adopten pola administración actuante as oportunas medidas de execución forzosa: multas coercitivas ou execución subsidiaria pola administración pública.

A) Disciplina urbanística e reposición da legalidade urbanística

En 2014, como vén ocorrendo todos os anos, unha gran parte das queixas en materia de urbanismo refírense a temas de disciplina urbanística. Nestas queixas abórdanse diversos aspectos ou incidencias que xorden en relación con expedientes de reposición da legalidade urbanística abertos polos concellos, ou pola Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, actualmente a través da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística. Tamén dentro deste mesmo apartado trataremos aquelas queixas nas que se expoñen problemas relacionados coa tramitación de licenzas urbanísticas.

O tipo das queixas en materia de disciplina urbanística apenas difire duns anos a outros. Cremos, por tanto, que a problemática da disciplina urbanística en Galicia está suficientemente diagnosticada, outra cousa ben distinta é que se observen melloras significativas co paso dos anos.

Ata o momento o perfil máis habitual das queixas en materia de disciplina urbanística apunta a que sexa o denunciante dunha presunta infracción urbanística quen presente unha queixa por estimar que a administración competente, na maioría dos casos o concello, non actúa coa debida dilixencia na protección da legalidade urbanística. A inmensa maioría das queixas tramitadas nesta oficina do Valedor refírense a expedientes iniciados tras a denuncia dun particular. A este respecto, desde a perspectiva do interese público amparado polas normas de disciplina urbanística, debemos subliñar que un control efectivo das actuacións urbanísticas nun determinado ámbito territorial esixe pola súa propia natureza unha actuación decidida e constante dos propios servizos de inspección, principalmente dos concellos. A aplicación práctica das normas de disciplina urbanística non debe quedar, cando menos de maneira principal, ao azar das denuncias dos particulares que sentan agraviados por unha determinada obra ilegal.

Feitas estas reflexións de carácter xeral, parécenos agora oportuno entrar en consideracións extraídas das queixas que chegaron á oficina do Valedor ao longo de 2014, e doutras de anos anteriores que concluíron agora, expoñendo en detalle as queixas que nos parecen máis representativas, e máis concretamente aquelas nas que o Valedor formulou algunha resolución, un recordatorio de deberes legais ou unha recomendación, por comprobarse ou constatado unha actuación incorrecta da administración supervisada.

A este respecto, debe subliñarse que a maioría das queixas que afectan á materia de disciplina urbanística refírense a expedientes de reposición da legalidade urbanística que sofren demoras na súa tramitación.

Neste sentido, parécenos oportuno expoñer os problemas constatados e referidos ao momento do procedemento administrativo no que se detectaron.

a- Impulso do adecuado exercicio da función de inspección urbanística

Nalgunhas das queixas que se presentan nesta oficina do Valedor do Pobo ponse de manifesto a tardanza da administración municipal en reaccionar ás denuncias por presuntas infraccións urbanísticas. Nestes casos pode falarse dun incumprimento da primeira das funcións en materia de disciplina urbanística que se recollen no apartado 5 do artigo 3 da lei 9/2022 LOUGA, no que se sinala expresamente como a primeira destas funcións: “a) inspeccionar as obras, edificacións e usos do solo para comprobar o cumprimento da legalidade urbanística”.

Así, por exemplo, na queixa Q/224/13 un veciño do Concello da Pobra do Caramiñal referíase a unha denuncia ante a administración municipal pola construción ilegal duns pendellos, que ao parecer, e tras un informe do técnico municipal, constátase que as obras se realizaran sen licenza e que deberían paralizarse. O reclamante, que solicitara do concello en diferentes ocasións que se emitise a resolución correspondente indicábanos que ata o momento non tivera notificación algunha da administración municipal.

No informe remitido polo concello consta que o denunciado dispoñía de dúas licenzas, aínda que posteriores ás primeiras denuncias, unha licenza para un peche, e outra licenza para a legalización de dous pendellos, condicionada esta última a recuar dos lindeiros 3 m.

En todo caso, na información e documentación coa que contabamos non consta que houbera unha restauración da legalidade urbanística infrinxida, en tanto que non constaba que o denunciado realizase obras de reposición da legalidade urbanística, como sería o recuamento a lindeiros, e da información facilitada polo concello non constaba que se cumprise esa condición establecida na licenza de legalización das citadas obras.

Así as cousas, formulamos ao Concello de Pobra do Caramiñal unha recomendación nos seguintes termos: “Que por parte da alcaldía-presidencia dese Concello da Pobra do Caramiñal se ordene a inmediata comprobación polos servizos técnicos municipais da obra denunciada consistente na edificación de dous pendellos para constatar se efectivamente as obras indicadas cumpren ou non coa condición do recuamento de 3 m a lindeiros, e que se comprobe tamén se o peche realizado se axusta tamén á licenza concedida no seu día, así como que se comprobe se a actividade que se realiza nos citados pendellos cumpre ou non coa normativa municipal sanitaria, para os efectos de que se garantan adecuadamente as condicións hixiénico-sanitarias na actividade que se desenvolve nos pendellos denunciados”.

Na resposta do Concello da Pobra do Caramiñal non se dá contestación expresa á recomendación formulada, e remítese un informe técnico anterior á recomendación no que se reflicte o feito de que non hai recuamentos a lindeiros.

b- Necesidade de evitar a paralización nos seus trámites iniciais do expediente administrativo

Hai casos, non obstante, nos que por parte do concello se actúa adecuadamente na medida en que unha vez presentada a denuncia por presunta infracción urbanística se

leva a cabo a pertinente comprobación dos feitos denunciados por parte dun técnico municipal, pero o atraso ou paralización do expediente prodúcese nun momento posterior a esta inspección inicial.

Así ocorre, por exemplo, cando se atrasa en exceso o informe do técnico municipal que debe emitirse con posterioridade á orde de cesación da obra, e no que necesariamente deberá establecerse a compatibilidade ou incompatibilidade desta coa normativa urbanística aplicable.

Así, a queixa 2337/12 presentouse por unha veciña de Tui na que manifestaba que o Concello de Tui non contestaba os seus escritos de solicitude de información sobre a concesión ou non de licenza a un veciño lindante para a colocación dun portal, pavimentación dun camiño e recheo do mesmo con anulación dunha arqueta de rexistro de augas de regadío. Solicitamos do concello que nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa, e en particular sobre os resultados da inspección practicada no lugar dos feitos denunciados.

A este respecto, no primeiro informe remitido polo concello indicábase sucintamente que xa se realizara unha visita por un técnico municipal. Posteriormente, solicitamos información complementaria, na que constaba que o promotor das obras denunciadas solicitara unha licenza municipal pero que ata o momento non se lle concedera.

Neste sentido, consideramos que debía subliñarse o dilatado período de tempo transcorrido desde a solicitude da licenza sen que por parte do concello se resolvese sobre esta solicitude e constaba tamén por algún documento remitido pola reclamante que o portal ao que se refería a queixa xa se rematarara cando menos en xuño de 2011.

Desde esta perspectiva, formulamos ao Concello de Tui a seguinte recomendación: “Que por parte da alcaldía-presidencia dese concello se promova o máis axiña posible a adopción das resolucións pertinentes para que ou ben se proceda á apertura dun expediente de reposición da legalidade urbanística en relación coas obras ás que se refire a queixa, ou ben, para o caso de que xa comezase a tramitación do oportuno expediente, se axilicen ao máximo os trámites para unha resolución do mesmo”.

No momento de elaborar este informe anual aínda non recibimos resposta do Concello de Tui á nosa recomendación.

c- Impulso dos trámites previos á resolución do expediente

Hai casos nos que a inactividade do concello prodúcese na última fase dos expedientes de reposición da legalidade urbanística. Nalgúns casos, cando a administración admite a trámite todo tipo de alegacións do interesado, con sucesivos informes técnicos, que non fan máis que alongar inxustificadamente o procedemento administrativo, coa posibilidade, moitas veces real, de que se acabe declarando a caducidade do procedemento. Nestes casos nos que se chega a producir a caducidade do procedemento debe acudirse posteriormente á apertura dun novo expediente de disciplina urbanística, co risco de que chegue a prescribir a infracción e se consolide desta maneira a ilegalidade urbanística.

É necesario subliñar que a pasividade da administración pode chegar a producir a grave consecuencia da prescrición da infracción urbanística, xa sexa naqueles casos nos que se observan graves demoras nas actuacións de inspección urbanística, ou naqueloutros nos que se advirten atrasos inxustificados na apertura de expedientes de reposición da legalidade urbanística, ou ben, como ocorre noutras ocasións, polo feito de que tarden moito en facerse efectivas as medidas de restauración da legalidade urbanística.

A este respecto, é necesario subliñar que a pasividade da Administración na tramitación deste tipo de expedientes pode provocar a caducidade do procedemento, o que obrigaría a abrir un novo expediente, sempre que esa pasividade non producira outra consecuencia máis radical como sería a prescrición da infracción urbanística.

Neste sentido, entre as queixas tramitadas en 2014 tivemos algún caso de caducidade do procedemento aberto como consecuencia dunha denuncia por infracción urbanística. Así, no caso da queixa Q/3779/13 que afectaba ao Concello de Nigrán tratábase dunha queixa referida a diversas obras relacionadas cunha actividade industrial e que incorreran en infraccións urbanísticas, e por parte do concello abríronse varios expedientes de reposición da legalidade urbanística, pero a maioría deles caducaran, polo que o concello tivo que reordenar a tramitación de novos expedientes de reposición da legalidade urbanística.

En relación coa relevancia práctica destas demoras que ás veces se observan na tramitación dos expedientes de restauración da legalidade urbanística debe subliñarse que no artigo 210 da vixente lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia establécese o prazo de seis anos para que a Administración proceda á apertura do correspondente expediente de reposición da legalidade, e que tras transcorrer este prazo sen que se abra

o oportuno expediente unha obra ilegal, por non axustarse ao plan urbanístico, quedaría como unha obra fóra de ordenación, e non podería ser demolida, aínda que o seu propietario unicamente podería realizar no futuro pequenas reparacións esixidas por razóns de seguridade e hixiene, pero en ningún caso obras de consolidación, de modernización ou de cambio do uso existente.

d- Propostas para unha maior eficacia na demolición de obras ilegais

Noutros casos, e esta circunstancia prodúcese con frecuencia, a pasividade do concello constátase unha vez que se resolveu o expediente de reposición da legalidade urbanística e se decretou a demolición das obras ilegais. A queixa preséntase nesta oficina do Valedor do Pobo cando xa se acordou a demolición pero persiste na realidade material a ilegalidade urbanística, mostrándose reticentes os concellos en orde a conseguir unha efectividade práctica da resolución adoptada, sen tentar tan sequera medidas de execución forzosa, como as multas coercitivas, que deberían impulsar os infractores á restauración da legalidade urbanística. Nestes supostos, tamén adoitan admitirse a trámite polos concellos unha diversidade de escritos presentados polos interesados que dificilmente se poderían cualificar como recursos administrativos, e que non fan máis que dilatar a situación de ilegalidade, esperando por unha posible prescripción ante a pasividade da administración, ou ben por algunha modificación dos instrumentos de ordenación urbanística que permitan a legalización *in extremis* da obra, aínda que sexa como unha edificación fóra de ordenación.

A este respecto, estas situacións comprobáronse en diversas queixas como as que a continuación se expoñen:

Na queixa Q/327/12 un veciño de Cangas do Morrazo referíase ás demoras producidas na tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística aberto en 2011 (aínda que as denuncias se presentaran anos atrás) en relación a dous chalés unidos que empezaran a construírse en 2006 lindando coa vivenda do reclamante.

No primeiro informe do Concello de Cangas indicábase que se levantou unha acta de inspección urbanística con data de 10 de xuño do 2011, e que existía unha resolución da alcaldía con data de 30 de xaneiro do 2012 pola que se ordenaba a demolición das obras realizadas sen axustarse á licenza.

Posteriormente, nun informe complementario do Concello de Cangas indicábase que as vivendas ilegais foran transferidas a unha entidade bancaria, que presentara alegacións

respecto á orde de demolición, que posteriormente foron desestimadas pola administración municipal. Noutro informe complementario remitido polo concello indicábase que aínda que os inmobles afectados se transferiran a SAREB (Sociedade de Xestión de Activos procedentes da Reestruturación Bancaria, S.A.), con todo os inmobles figuraban no Rexistro da Propiedade como de titularidade da entidade bancaria anterior. O concello mantiña a orde de demolición pero ante a existencia dun novo posible interesado no expediente, trasladouse á SAREB a orde de demolición para que formulase alegacións.

Tras as consideracións xurídicas pertinentes desde esta institución do Valedor do Pobo formulamos unha recomendación ao Concello de Cangas do Morrazo nos seguintes termos: “Que por parte desa administración municipal se proceda á restauración da legalidade urbanística infrinxida no presente caso ordenando a execución da orde de demolición ante o propietario dos inmobles afectados que estea inscrito como titular no Rexistro da Propiedade, adoptando no seu caso as medidas de execución forzosa que se estimen adecuadas, sexa a imposición de multas coercitivas ou a execución subsidiaria por ese concello, pero sen que se produzan demoras que puidesen afectar á efectividade da orde de demolición acordada e por tanto á restauración da legalidade infrinxida, como podería ser o caso dunha eventual prescripción da infracción urbanística”.

Na resposta facilitada polo concello a esta recomendación non se achega unha solución congruente co manifestado na nosa resolución, xa que unicamente se indica que se procedeu á limpeza do terreo no que se sitúan as vivendas ilegais, e que nelas está paralizada a construción, limitándose a sinalar que segue os seus trámites o expediente de reposición da legalidade urbanística, pero sen especificar estes trámites. Por outra parte, na información que nos remite o concello consta que en abril de 2014 se ditou unha resolución da alcaldía do concello de Cangas pola que se acorda ordenarlle á entidade da SAREB a demolición das obras realizadas sen axustarse á licenza urbanística concedida, pero sen que conste que se tomasen medidas de execución forzosa para o cumprimento desta orde de demolición.

Noutra queixa, de referencia Q/900/12, un veciño dunha parroquia de Boiro, referíase á execución dunhas obras consistentes na cubrición con cemento dunha parte dun terreo público, e que como consecuencia destas obras se alterou o discorrer natural das augas de maneira que a súa vivenda se anegaba con frecuencia. Sinalaba na súa queixa que o concello abriu un expediente de reposición da legalidade urbanística polo que se ordenou á interesada que procedese á demolición das obras e á reposición dos terreos ao seu estado anterior, e que se lle impuxeron multas coercitivas.

Desde esta oficina do Valedor do Pobo solicitamos un informe do concello que tivemos que reiterar en varias ocasións, e tamén realizar varias comunicacións telefónicas con persoal da administración municipal, ata que recibimos un informe no que se constataba que estaba paralizado o expediente de reposición da legalidade urbanística, e tamén se aludía á solicitude dunha licenza de obras para a construción dun muro de peche na mesma parcela, e que ata o momento estaba sen resolver.

Respecto á información solicitada, formulamos ao Concello de Boiro unha recomendación nos seguintes termos: “Que por parte desa alcaldía-presidencia do Concello de Boiro se ordene a execución subsidiaria, como medio de execución forzosa, en relación cunha orde de demolición das obras de pavimentación de acceso a unha parcela, e que carecían de licenza municipal, tendo en conta que nas obras mencionadas concorre a circunstancia de que alteran o funcionamento dunha canle situada na vía pública e que o reclamante alude a danos na súa vivenda derivados da circunstancia indicada, e sen que ata o momento as multas coercitivas que ao parecer impuxo esa administración municipal conseguiran a execución da orde de demolición”.

No momento de elaborar o presente informe anual aínda non recibimos a resposta do concello á nosa recomendación.

e- Proposta para un tratamento adecuado dos casos de posible prescripción das infraccións urbanísticas

En xeral, en relación coa tramitación dos expedientes de reposición da legalidade urbanística convén subliñar que calquera demora inxustificada tras a chegada da denuncia ao concello, ten unha enorme relevancia sobre o resultado final das actuacións administrativas que deban seguirse ante as posibles infraccións urbanísticas, na medida en que as obras realizadas se poden converter en feitos consumados de difícil retorno á legalidade. Neste sentido, unha vez presentada a denuncia, o tempo que tarde en emitirse o informe do arquitecto ou aparellador municipal resulta fundamental para o éxito futuro do procedemento administrativo que eventualmente se abra. É certo que non todos os concellos contan cos mesmos medios para realizar estas inspeccións técnicas, pero non é menos certo que, salvo etapas conxunturais, sempre existirá unha certa proporción entre o grao de conflitividade urbanística e os recursos cos que conte o concello para impedir as ilegalidades urbanísticas. Mesmo nos concellos pequenos, que non adoitan contar cun técnico de modo permanente, na medida en que non se detecte unha actividade urbanística significativa, non hai razóns que podan xustificar un atraso nos labores de inspección. En todo caso as demoras ou atrasos poden producirse noutros

momentos como sería o trámite da achega polo interesado do proxecto técnico que lle esixe a administración para analizar a compatibilidade ou non da obra realizada coa normativa urbanística aplicable.

En relación coa relevancia práctica destas demoras que ás veces se observan na tramitación dos expedientes de restauración da legalidade urbanística debe subliñarse que no artigo 210 da vixente lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia establécese o prazo de seis anos para que a Administración proceda á apertura do correspondente expediente de reposición da legalidade, e que tras transcorrer este prazo sen que se abra o oportuno expediente a unha obra ilegal por non axustarse ao plan urbanístico quedaría como unha obra fóra de ordenación, e non podería ser demolida, aínda que o seu propietario unicamente podería realizar no futuro pequenas reparacións esixidas por razóns de seguridade e hixiene, pero en ningún caso obras de consolidación, de modernización ou de cambio do uso existente.

En relación con esta problemática da prescrición das infraccións urbanísticas parécenos relevante aludir á queixa Q/1831/12. Neste caso unha veciña dunha parroquia do Concello de Viana do Bolo indicábanos que en 2011 presentara un escrito na administración municipal para solicitar que se inspeccionase unha obra realizada á beira dunha leira da súa propiedade, e que realizada a inspección por parte do arquitecto técnico municipal comprobouse que a obra non cumpría cun proxecto nin cunha licenza de obras.

No primeiro informe remitido polo concello manifestábase que se abriu un expediente de disciplina urbanística e que se abriu o trámite correspondente para que os interesados alegasen e presentasen os documentos e xustificacións que xulgasen pertinentes, e neste trámite de audiencia os denunciados alegaron a prescrición das accións para a reposición da legalidade urbanística vulnerada, polo que se resolveu pola alcaldía o arquivo do expediente por prescrición da infracción urbanística denunciada. Posteriormente, e tendo en conta que a información facilitada polo concello non aludía a diversos extremos mencionados pola reclamante, solicitamos un informe complementario do Concello de Viana do Bolo, no que non se engadiu ningunha novidade sobre o informe anterior.

A este respecto, tendo en conta que este segundo informe non aclaraba os diferentes aspectos do expediente administrativo, solicitamos un novo informe complementario e ademais que se nos remitise unha fotocopia do expediente de reposición da legalidade urbanística tramitado, e tras reiterar esta solicitude de informe tanto por escrito como

telefonicamente recibimos un escrito do concello que se acompañaba de fotocopias do expediente de disciplina urbanística.

Da documentación remitida polo concello constatábase que o arquivo do expediente de reposición da legalidade urbanística por prescripción da infracción urbanística se baseaba nunhas facturas de provedores de materiais de obra, ambas as de febreiro de 2002. Neste sentido, entendemos que a documentación xustificativa achegada polos interesados debería ser obxecto dun informe técnico que valorase o contido destas facturas en relación coa obra concreta realizada e que expresase tamén, a xuízo do técnico, se o estado actual das obras era o que correspondería a unhas obras realizadas en 2002.

Á vista do anteriormente expresado formulamos ao Concello de Viana do Bolo unha recomendación nos seguintes termos: “Que por parte desa administración municipal debería emitirse un informe técnico no que se contrastasen as alegacións dos interesados sobre a prescripción da infracción urbanística co estado da edificación controvertida, e tamén que no caso de estimarse prescrita a infracción se procedese a declarar a edificación como fóra de ordenación, para os efectos previstos na lei 9/2002 de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia”.

No momento de elaborar este informe anual aínda non recibimos a resposta a esta recomendación por parte do Concello de Viana do Bolo.

f- Supervisión pola Axencia de Protección da Legalidade Urbanística dunha licencia urbanística municipal presuntamente ilegal

Por outra parte, nalgunhas queixas en materia de disciplina urbanística non son os concellos as administracións que tramitan os expedientes obxecto de queixa, senón que é a administración autonómica a través dun organismo creado especificamente para iso, como é o caso da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística de Galicia, prevista na Lei de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia, e que nace coa finalidade de velar pola utilización racional do solo e a adecuada ordenación do territorio, con especial atención ao medio rural e á zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre.

Así, na queixa Q/1977/11, relacionada tamén coas queixas Q/2538/11 e Q/1765/13, un representante dunha empresa dun cámping en Mougás, Concello de Oia, indicaba que desde 2010 viña denunciando ante a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística que un proxecto dunha planta de acuicultura que obtivo licenza do Concello de Oia non se

axusta, en diversos parámetros, ás determinacións do Proxecto Sectorial aprobado pola Xunta de Galicia. Sinalaba o reclamante na súa queixa que non se daba cumprimento a ningún dos deberes previstos no Proxecto Sectorial, en especial a realización do nó de conexión coa c-552 e a mellora de calidade estética e ambiental das edificacións consideradas existentes con anterioridade a 1996; que non se axustaba ao programa e condicións de etapas previstas no Plan aprobado; e que non satisfacía os parámetros de ordenación (altura máxima, superficie inalterada, reserva de aparcadoiros, liberalización da servidume de tránsito, entre outras). A este respecto, solicitamos información tanto da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística como do Concello de Oia.

Do contido dos diversos informes recibidos, constatouse que por parte do concello se concedeu unha licenza de legalización en relación coas obras inicialmente ilegais da planta acuícola e desestimouse o recurso de reposición interposto polo reclamante contra o acordo de concesión da licenza municipal. A este respecto, o reclamante pretendía a revisión de oficio da licenza, e solicitou á citada axencia que realizase un requirimento ao Concello de Oia para a súa revisión de oficio pola administración municipal, por entender que adoeecía de vicio de nulidade. O reclamante presenta varios escritos ante a axencia nos que indica que este organismo debe dar resposta expresa e motivada á solicitude para que formulase un requirimento ao Concello de Oia en relación coa licenza controvertida. Nos primeiros informes que nos remite a axencia considera que non lle corresponde realizar este requirimento ao concello, xa que a revisión de oficio dunha licenza municipal é competencia propia do concello.

Non obstante, entendemos nesta oficina do Valedor do Pobo que debía terse en conta o previsto nos estatutos da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística, aprobados polo Decreto 213/2007, e neste sentido no artigo 3, apartado h), sinalase como unha función da axencia o requirimento para a anulación de licenzas urbanísticas contrarias á normativa reguladora do urbanismo, a ordenación do territorio e do litoral. Consideramos que tamén debía mencionarse o apartado d) deste mesmo artigo no que se indica tamén como unha función da axencia a formulación ás distintas administracións de toda clase de solicitudes que considere pertinentes para asegurar o mellor cumprimento da legalidade urbanística. Desde esta perspectiva, debemos subliñar que as modificacións operadas nestes estatutos co Decreto 450/2009 non afectaron os apartados expostos.

Entendemos, en todo caso, que un requirimento desta natureza non debe producirse *a fortiori*, calquera que sexan as circunstancias do caso. A axencia, efectivamente, debería examinar e ponderar as circunstancias que se mencionan na denuncia presentada, como a do presente caso, e considerar se pode haber algún vicio de nulidade e proceder deste

xeito a formular ao concello un requirimento de revisión de oficio da licenza concedida. Este criterio é o seguido, por outra parte, en diversas resolucións xudiciais do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.

En consecuencia, formulamos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación: “Que por parte da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística se de unha resposta ao reclamante congruente coa súa solicitude de que a citada axencia formule ao Concello de Oia un requirimento de revisión de oficio da licenza 7/2010, e atendendo ás competencias estatutarias da propia Axencia de Protección da Legalidade Urbanística se facilite unha resposta ao reclamante na que se analicen os motivos de nulidade da licenza alegados polo reclamante e que de ser aceptados pola axencia xustificarian, no seu caso, o requirimento de revisión de oficio ao Concello de Oia”.

Esta recomendación foi aceptada pola citada consellería.

B) Obrigación de conservar propiedades e terreos en condicións de seguridade, salubridade e hixiene

Todos os anos preséntanse na oficina do Valedor do Pobo un bo número de queixas en relación co deber de conservación que impón o artigo 199 da lei 9/2002 aos propietarios de terreos, edificacións e carteis, que deberán mantelos en condicións de funcionalidade, seguridade, salubridade, ornato público e habitabilidade, tal e como se indica no artigo 9 da citada lei urbanística.

Con esta finalidade os concellos poderán ditar ordes de execución, de oficio ou a instancia de calquera interesado, para obrigar os propietarios a que realicen as obras necesarias para conservar aquelas condicións, e en caso de incumprimento da orde de execución de obras a administración municipal poderá proceder á execución subsidiaria ou á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas de 300 a 6.000 €, reiterables ata conseguir a execución das obras ordenadas.

Este deber legal de conservación, no que afecta as edificacións, está directamente vinculado a unha problemática tan habitual e complexa como é a que se relaciona coas edificacións ruinosas, sendo esta unha materia na que recibimos queixas referidas tanto a edificacións existentes no medio urbano como no medio rural. A este respecto, a declaración de ruína regúlase no artigo 201 da citada lei, e dunha maneira máis

pormenorizada nos artigos 32 a 47 do Regulamento de disciplina urbanística, aprobado polo Decreto da Xunta de Galicia núm. 28/1999.

En relación coa limpeza de leiras e terreos tamén hai queixas que se inclúen nas áreas de Medio Ambiente ou de Agricultura, polo que a presenza deste tipo de queixas foi diminuindo nesta área de Urbanismo. En todo caso, e como xa se subliñou en informes anteriores, as dificultades prácticas que expoñen estas queixas están en relación directa coa contorna dos terreos e a importancia económica que representen para os seus propietarios. Así, é máis fácil que se cumpran as ordes de execución dirixidas á limpeza de leiras no medio urbano, que non respecto das leiras existentes no medio rural. Neste último caso, mesmo en ocasións non é fácil determinar a propiedade das leiras, ou ben se trata dun ou varios donos que non residen na contorna. Nos que resulta particularmente difícil que o propietario da leira se faga cargo da súa limpeza e mantemento, o concello podería optar pola execución subsidiaria (sobre todo cando o estado de abandono a leira e a súa situación de proximidade á poboación xerese risco de incendios), e pasarlle o custo posteriormente ao propietario.

a- Necesidade de acometer os problemas que afectan a edificacións ruinosas no medio rural

Por último, en relación coa problemática das edificacións ruinosas pode manifestarse tanto en edificacións urbanas coma en edificacións existentes no medio rural. Respecto das primeiras o contexto no que adoitan presentarse asóciase habitualmente aos conflitos que se expoñen entre o propietario da edificación e o inquilino ou inquilinos que habitan algunhas das vivendas con contratos de renda antiga, conflitos que se remiten ás denominadas situacións de “acoso inmobiliario”. Nestes casos, o propietario do edificio, co ánimo de que polo concello se acabe declarando a ruína e proceder desta maneira á demolición e construción dunha nova edificación, incumpriará reiteradamente coa obrigaón de conservación e mantemento facendo que o edificio se deteriore con maior rapidez, co que pretende conseguir que o inquilino ou inquilinos acaben deixando as súas vivendas. Nos supostos de acoso inmobiliario é fundamental que o concello sexa o máis dilixente posible en aprobar ordes de execución para que o propietario realice obras de conservación, e ademais deberá extremar a vixilancia para que estas sexan efectivamente cumpridas, botando man no seu caso dos medios legalmente previstos de execución forzosa. En calquera caso, non é infrecuente que neste tipo de conflitos haxa actuacións xudiciais, co que se limitan bastante as posibilidades de intervención do Valedor do Pobo.

Tamén se presentaron queixas respecto de edificacións ruinosas no medio rural. En moitos casos trátase de casas deshabitadas durante longo tempo, e normalmente o propietario, ao non ter interese algún en mantelas, é bastante remiso a realizar obras de restauración nelas, ou ben noutros moitos casos non é fácil identificar claramente o propietario ou propietarios da edificación ruinososa.

Na queixa Q/341/13 un veciño dunha parroquia do Concello do Birlo indicaba que nas proximidades do seu domicilio existía unha construción en total estado de abandono e que se derrubou en parte cara a un camiño transitado polos veciños do lugar, e ameaza con vir abaixo o que queda da ruína. Manifestaba que por parte do concello limitáronse ao valado da construción invadindo a vía pública, polo que a solución non era adecuada en tanto que os valos adoitaban apartarse para o paso de vehículos.

Nun primeiro informe indícase que o arquitecto municipal tras comprobar o estado da edificación informa que é preciso redactar un proxecto e adxudicar a obra de demolición e que ata entón se procede ao valado da construción. Posteriormente, solicitamos un informe complementario ao concello e recibimos un novo informe da administración municipal no que se manifesta que o concello segue a traballar para solucionar o problema, pero debido ao escaso orzamento municipal non pode facerse cargo do custo da demolición polo que segue cos trámites para coñecer o propietario ou propietarios da vivenda para que tomen medidas necesarias, ou ben que se o concello ten que realizar a obra poida resarcirse dos gastos ocasionados.

En relación co problema que motiva a queixa, entendemos que aínda que é certo que a primeira medida a tomar é a investigación de quen sexa o propietario ou propietarios da edificación para determinar o destinatario da orde de execución das obras, non obstante, como ocorre en moitos casos de edificacións en ruínas nos núcleos rurais, non tan infrecuentes debido ao éxodo da poboación rural, a identificación e localización dos propietarios resulta moi difícil ou case imposible. En consecuencia, esta situación pode determinar que persista a situación de perigo ou seguridade pública, para o caso dunha edificación lindante cunha vía pública e a administración municipal non pode ditar unha orde de execución das obras necesarias para resolver este problema. Así as cousas, consideramos que a pesar das circunstancias que concorren sobre as dificultades para identificar os propietarios da edificación, e tamén das dificultades orzamentarias coas que se atopa o concello, como hoxe ocorre con moitas administracións municipais galegas, debe terse en conta neste caso a situación de inseguridade que para o tránsito pola vía pública pode xerar a existencia desta edificación ruinososa.

Desde esta perspectiva, formulamos ao Concello do Bolo a seguinte suxestión: “Que atendendo a razóns de seguridade pública e na medida na que se poda afrontar orzamentariamente por ese concello se adopten as medidas que sexan imprescindibles para garantir a seguridade na vía pública na que se atopa a edificación ruínosa á que se refire a queixa, con independencia de que unha vez que poida ser coñecido o propietario ou propietarios da edificación ruínosa se proceda por esa administración municipal ao reintegro do custo das obras realizadas”.

No momento de elaborar este informe anual aínda non recibimos a resposta do concello a esta suxestión.

2. Vivenda

Na realidade social actual, un dos efectos máis graves e evidentes da crise económica reflíctese na existencia dun bo número de familias que ou ben non dispoñen de vivenda, ou ben a que teñen non reúne as condicións elementais para unha mínima autonomía e independencia. Doutra parte, tamén debe subliñarse que para moitos daqueles que gozan dunha vivenda adecuada a carga financeira que soportan é demasiado considerable en relación cos ingresos que perciben.

En relación coa vivenda, parécenos oportuno facer algunhas consideracións xerais na medida na que constitúe un dos motivos principais de preocupación das familias, máxime nunha conxuntura económica como a actual. A este respecto, o dereito para gozar dunha vivenda digna e adecuada constitúe unha necesidade básica das persoas. A vivenda é un ben indispensable para as persoas a fin de garantir a liberdade e igualdade dun modo real e efectivo. É certo que non constitúe un dereito pleno en tanto que un cidadán non pode esixir ás administracións públicas que ineludiblemente lle faciliten unha vivenda. Sería máis ben un dereito de índole prestacional, e que por tanto esixe unha actuación positiva dos poderes públicos dirixida a remover os obstáculos para garantir unha vivenda digna e adecuada a quen a necesita e non pode obtela razoablemente por outros medios.

Respecto ao noso ámbito de actuacións en materia de vivenda, debemos precisar que se concreta case exclusivamente na problemática relacionada coas vivendas acollidas a algún réxime de protección pública, de maneira que en relación coas vivendas privadas ou de mercado libre só moi tanxencialmente podemos intervir, salvo naqueles casos e aspectos nos que estean sometidas a algunha normativa de natureza administrativa.

O artigo 47 da nosa Constitución declara expresamente que: *“Todos os españois teñen dereito a gozar dunha vivenda digna e axeitada. Os poderes públicos promoverán as condicións necesarias e establecerán as normas pertinentes para facer efectivo este dereito”*. Non obstante, nas queixas sobre vivenda, e dun modo xeral, ponse de manifesto a frustración das persoas ou grupos familiares polas dificultades coas que se atopan para acceder a unha vivenda. Neste sentido, as queixas sobre vivenda adoitan remitir a insatisfacción do reclamante en relación cunha administración contemplada como prestadora de servizos, neste caso como prestadora de axudas ou subvencións para o acceso á vivenda. En definitiva, os reclamantes poñen de manifesto que consideran insuficientes as axudas públicas para acceso á vivenda, máxime neste momento no que a redución do déficit fiscal conduciu á supresión dalgunhas das axudas públicas en materia de vivenda.

A vivenda sen ningunha dúbida constitúe unha necesidade básica das persoas. O uso e goce dunha vivenda digna e adecuada constitúe unha das bases indispensables, xunto co traballo persoal, que permite garantir a liberdade e igualdade das persoas dun modo real e efectivo. É certo, no obstante, que non se configura como un dereito pleno en tanto que un cidadán non pode esixir ás administracións públicas que ineludiblemente lle faciliten unha vivenda. Trataríase máis ben dun dereito de natureza prestacional, que debe traducirse por tanto nunha actuación positiva dos poderes públicos dirixida a remover os obstáculos para garantir unha vivenda digna e adecuada a quen a necesita e non pode obtela razoablemente por outros medios.

Das queixas que recibimos en materia de vivenda, a nosa intervención refírese case exclusivamente á problemática relacionada coas vivendas que gozan dalgún tipo de protección pública. En relación coas vivendas privadas ou de mercado libre só podemos intervenir naqueles casos e aspectos nos que están sometidas a algunha normativa de natureza administrativa.

Non obstante, xa desde o ano 2012 e continuando cos anos 2013 e 2014 desde esta oficina do Valedor do Pobo tamén realizamos actuacións en relación con vivendas privadas, concretamente naqueles casos nos que unha familia se atopaba ameazada de desafiuamento da súa vivenda habitual a consecuencia da falta de pagamento das cotas do préstamo hipotecario.

A este respecto, un grave problema, tamén conectado coa crise económica, é a existencia dun bo número de familias que en relación co préstamo hipotecario subscrito para a súa vivenda habitual soportan unha carga financeira demasiado considerable en relación cos

ingresos que perciben. Nalgúns casos chégase a unha situación insustentable que no marco da crise financeira e de emprego conduce inexorablemente a que a entidade acreedora inicie o procedemento de execución hipotecaria, que pode consumarse co desafiuzamento da vivenda familiar.

En 2014 seguimos recibindo queixas sobre desafiuzamentos da vivenda habitual daquelas familias que non puideron facer fronte ao pago do préstamo hipotecario. Neste sentido, continuamos os nosos contactos con colectivos sociais que se implicaron neste problema e a través dos mesmos contactamos cos propios afectados para ofrecer a nosa mediación ou intervención informal para tratar de resolver o problema da ameaza de privación inmediata da súa vivenda habitual.

En relación coas queixas recibidas en materia de vivenda parécenos relevante referirnos aos seguintes apartados temáticos:

- A) Iniciativa para evitar a supresión das axudas de subsidiación de préstamos convenidos para a adquisición de vivendas de protección pública

A este problema xa nos referiamos en parte no anterior informe correspondente ao 2013. A este respecto, recibimos nesta institución do Valedor do Pobo un bo número de queixas, ata un total de 46, referidas á supresión das axudas de subsidiación de préstamos convidos para adquisición de vivendas de protección pública, das que se presentaron en 2014 un total de 4, e o resto das queixas presentáronse no último mes de 2013, polo que a tramitación das mesmas tivo lugar na súa maior parte ao longo de 2014.

Nunha exposición xeral parécenos necesario aludir en primeiro termo ao artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012 de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade (en diante RD-L 20/2012), que sinalaba expresamente que: *"A partir da entrada en vigor deste Real Decreto-lei quedan suprimidas as axudas de subsidiación de préstamos contidas no Real Decreto 2066/2008 polo que se regula o plan estatal de vivenda e rehabilitación 2009-2012. Así mesmo non se recoñecerán aquelas solicitudes que estean en tramitación e que non fosen obxecto de concesión por parte da comunidade autónoma"*. A entrada en vigor desta norma legal produciuse o 15 de xullo de 2012.

A dúbida xurdiu en relación co tema de se a supresión de axudas contemplada no Real Decreto-lei 20/2012 abarcaba tamén as solicitudes de ampliación do período de subsidiación dos préstamos convidos obtidos polos compradores de vivendas protexidas

ao amparo dos plans estatais de vivenda anteriores ao Plan 2009-2012. A este respecto, o Ministerio de Fomento nun oficio de data 31 de xullo de 2012 dirixido aos órganos das comunidades autónomas competentes na materia indicaba expresamente que: *"Non terán dereito a obter a subsidiación dos préstamos convidados, as resolucións de renovación do dereito para obter subsidiación polo comprador, de acordo ao disposto no artigo 43.3 do Real Decreto 2066/2008 e os artigos correspondentes dos plans anteriores, emitidas a partir da entrada en vigor do Real Decreto-lei"*.

En relación con esta problemática, solicitamos información á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, e recibimos un primeiro informe do Instituto Galego de Vivenda e Solo no que se indicaba que desde a publicación do Real Decreto-lei 20/2012 suprimíuse a axuda de subsidiación, e que de acordo cun criterio interpretativo do artigo 35 deste Real Decreto-lei o Ministerio de Fomento estendía esta supresión aos plans anteriores a 2009-2012, e que sobre esta base procedíase á denegación das solicitudes de prórroga ou ampliación de subsidiación. En calquera caso, continuaba o informe, o IGVS concedera subsidiacións con anterioridade ao criterio dado polo Ministerio de Fomento pero o certo é que os interesados non as percibían xa que para que as entidades de crédito as abonasen, debían recibir a conformidade previa do ministerio e este non a outorgaba.

Á vista desta circunstancia desfavorable para os interesados, de que presentaban estas resolucións nas entidades de crédito pero non as percibían, o IGVS remitiunos outro informe no que indicaba que se volveu a formular esta cuestión ante a Dirección Xeral de Arquitectura e Vivenda do Ministerio de Fomento e que agardaban instrucións, subliñándose que nestes casos a comunidade autónoma non tiña capacidade para executar as resolucións. Con esta información procedemos a concluír, en primeiro termo, a nosa intervención no problema descrito.

Por outra parte, posteriormente tivemos coñecemento de que a institución do Defensor del Pueblo adoptou un novo criterio en relación coa cuestión controvertida descrita anteriormente, xa que inicialmente non entendera que houbera unha actuación administrativa irregular.

Non obstante, na adopción do novo criterio a defensora do pobo mostra o seu desacordo co criterio interpretativo indicado, en particular coa aplicación do principio xeral de interpretación que establece o artigo 3.1 do Código Civil para estender a aplicación da norma do artigo 35 do citado Real Decreto-lei a todos os plans estatais de vivenda. Considera a defensora do pobo que esa interpretación extensiva non resulta a máis

acomodada na perspectiva da garantía dos dereitos dos cidadáns beneficiarios de axudas dos plans estatais de vivenda anteriores.

Así mesmo, entendemos que ao oficio do Ministerio de Fomento no que se explicita o criterio interpretativo restritivo non se lle pode outorgar o rango de disposición administrativa. Neste sentido, a vinculación da administración autonómica á hora de levar a cabo a función de recoñecer o cumprimento dos requisitos que habilitan para acceder ás axudas previstas refírese ás normas de rango legal e regulamentario que foran aprobadas polo órgano competente e a través dos procedementos correspondentes, pero non necesariamente á interpretación que das mesmas se realice pola administración estatal.

A este respecto, na Lei 4/2013, de medidas para flexibilizar e fomentar o mercado do aluguer de vivendas, na súa disposición adicional segunda, suprimíronse expresamente as prórrogas ou ampliacións destas axudas, mesmo para as concedidas en base a plans anteriores ao de 2009-2012. En consecuencia, a partir da entrada en vigor desta lei (6-6-2013) quedou eliminada definitivamente a posibilidade de estimar as solicitudes de ampliación do período de subsidiación de préstamos convidados para a adquisición de vivendas protexidas. É, precisamente, o contraste entre estas dúas disposicións legais o que demostra que o artigo 35 do Real-Decreto-lei 20/2012 non prevía a supresión das ampliacións do período de subsidiación de préstamos convidados obtidos ao amparo de plans anteriores ao plan estatal de vivenda 2009-2012. Unha interpretación deste precepto como a realizada pola Administración do Estado faría innecesaria a nova regulación contida respecto diso na disposición adicional segunda da Lei 4/2013.

Por outra parte, tamén se ditaron algunhas sentenzas por xulgados do contencioso-administrativo nas que se estimaron as pretensións dos demandantes contra resolucións administrativas das administracións autonómicas respectivas. Nestas resolucións denegárase a prórroga ou renovación de axudas á subsidiación de préstamos para a adquisición de vivendas protexidas, baseándose no criterio interpretativo do artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012. Así, na Sentenza 335/13 do Xulgado contencioso-administrativo nº 2 de Castellón, e na Sentenza 404/2013 do mesmo xulgado e cos mesmos argumentos que a primeiramente citada. Ademais, e no ámbito territorial desta comunidade autónoma, podemos facer especial referencia á Sentenza 288/2013 do Xulgado do contencioso-administrativo nº 2 de Pontevedra, na que se ordena a revogación da resolución denegatoria da prórroga da subsidiación.

Así as cousas, e como conclusión, entendemos que o artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012 non ampara a denegación das prórrogas ou ampliacións de subsidiación dos préstamos obtidos para a adquisición de vivendas protexidas ao amparo de plans estatais anteriores ao de 2009-2012. Desde esta perspectiva, a correcta aplicación das normas que regulan estas axudas de subsidiación esixe que a administración autonómica proceda a revogar todas as decisións denegatorias adoptadas naquel sentido e a recoñecer, se procede, a ampliación solicitada en cada caso, todo iso ao amparo do previsto no artigo 105.1 da Lei 30/1992 de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

En todo caso, nesta Institución do Valedor do Pobo entendemos que a concesión das ampliacións solicitadas non dará lugar de maneira automática ao abono das axudas de subsidiación, e iso en tanto que o Ministerio de Fomento manteña o seu criterio de aplicación extensiva do artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012 ás axudas concedidas ao amparo de Plans de vivenda anteriores. Ao noso modo de ver, esta circunstancia non debe impedir que a administración autonómica recoñeza debidamente os dereitos dos cidadáns nos termos contemplados no ordenamento xurídico.

Desde esta perspectiva, formulamos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación: “Considerando que o artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012, de 13 de xullo, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade, non suprime a posibilidade de recoñecer a prórroga ou ampliación dos períodos de subsidiación dos préstamos convidos para a adquisición de vivendas protexidas obtidos ao amparo de plans estatais de vivenda anteriores ao plan estatal de vivenda e rehabilitación 2009-2012, entendemos que por parte desa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas deberían levar a cabo as seguintes actuacións:

Primeiro.- Ordenar ás Xefaturas Territoriais desa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas que, ao amparo do disposto no artigo 105.1 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, procedan á revogación de todas as resolucións denegatorias da ampliación do período inicial de subsidiación dos préstamos por adquisición de vivenda protexida adoptadas con anterioridade ao 6 de xuño de 2013.

Segundo.- En todos os casos en que se revogasen estas resolucións denegatorias, e en aplicación da norma legal correspondente ao plan estatal de vivenda que deu base ao recoñecemento da axuda de subsidiación préstamo convido, comprobar en cada caso o

mantemento do cumprimento dos requisitos esixidos e, se procede, recoñecer a ampliación ou prórroga solicitada nos termos indicados no plan aplicable.

Terceiro.- Poñer de manifesto a problemática exposta pola diferente interpretación do precepto sinalado ante o Ministerio de Fomento, coa finalidade de que a mesma sexa tratada, se así se estima oportuno, nos órganos de cooperación entre o Estado e as Comunidades Autónomas (Conferencia Sectorial de Vivenda, Urbanismo e Solo e Comisión Multilateral de Vivenda, Urbanismo e Solo)”.

A este respecto, en contestación a esta recomendación recibimos un informe da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas no que se indica o seguinte:

“A subsidiación é unha axuda financeira para a adquisición de vivenda que estableceu o Estado a través dos diferentes Plans de vivenda. Esta axuda consiste no abono por parte do Ministerio de Fomento dunha contía fixa que se desconta dos pagos que a entidade financeira factura ao adquirente polo seu préstamo. Para manter esta axuda (isto é, para conceder as ampliacións da subsidiación) debe revisarse o cumprimento dos requisitos esixidos cada 5 anos.

Para a xestión desta axuda, o Estado, a través do Ministerio de Fomento, asinou un convenio de colaboración coa Comunidade Autónoma para a aplicación do Plan. Segundo este convenio, á Comunidade Autónoma unicamente lle corresponde recoñecer o cumprimento dos requisitos que habilitan o adquirente para acceder á axuda e determinar a súa contía. Deste xeito, en base ao establecido no convenio o Instituto Galego da Vivenda e Solo (IGVS) emite as correspondentes resolucións administrativas nas que recoñece o dereito á subsidiación.

Unha vez que o IGVS notifica esta resolución ao particular, este debe presentala na entidade financeira coa que concertou o préstamo hipotecario co fin de facer efectivas as axudas. Pero a entidade bancaria non o fai inmediatamente, senón que debe solicitar a previa conformidade do Ministerio pois obrígaa a iso o convenio que estas entidades financeiras subscribiron co Ministerio. Cando obteñen esa conformidade percíbense as axudas.

Deste xeito, a axuda consistente na subsidiación do préstamo é unha axuda establecida polo Estado, regulada por normativa estatal e abonada directamente polo mesmo con cargo aos seus orzamentos. O IGVS, como colaborador do Ministerio de Fomento en virtude dos convenios asinados previamente, unicamente emite as resolucións de

recoñecemento de que se cumpren os requisitos e de determinación das contías, pero non executa nin paga as axudas, as cales, insístese, son estatais e o seu pago é xestionado directamente polo Ministerio e as entidades financeiras.

A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, a través do IGVS, puxo en diferentes ocasións de manifesto ante o Ministerio de Fomento a problemática exposta polo criterio interpretativo referido ao artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade coa intención de que se revise o citado criterio, sendo así que a eficacia das resolucións que o IGVS poida emitir recoñecendo a ampliación do período inicial de subsidiación está condicionada ao recoñecemento do pago que corresponde indubidablemente ao Ministerio de Fomento.

Deste modo, e co obxecto de conseguir unha solución plena que atenda as expectativas dos reclamantes, estanse a facer as oportunas xestións para que, no seu caso, as resolucións favorables que a Comunidade Autónoma de Galicia poida emitir, dispoñan da consecuente conformidade de pago por parte do Estado.

Por iso, como anteriormente se indicou, a Xunta de Galicia a través do IGVS, está expondo ante a Dirección Xeral de Arquitectura, Vivenda e Solo do Ministerio de Fomento, as posibles vías para conseguir unha solución definitiva, especialmente tras as reiteradas sentenzas que poñen de manifesto a necesidade de revisar o criterio interpretativo do artigo 35 do Real Decreto-lei 20/2012”.

Tras esta resposta da citada consellería, comunicamos aos reclamantes que esperabamos que se resolvese satisfactoriamente o problema que motivara as diversas queixas que foran chegando a esta oficina do Valedor do Pobo.

B) Deficiencias en vivendas de protección oficial

Entre as queixas recibidas en materia de vivenda algunhas delas refírense aos problemas derivados da existencia de defectos construtivos na edificación, tanto en vivendas de promoción pública coma en vivendas de protección autonómica, detectándose nestas queixas dificultades para que pola empresa construtora ou pola promotora se executen as obras necesarias para que se emenden os defectos observados.

No caso das queixas referidas a vivendas de promoción privada comprobouse a existencia de dificultades para que pola empresa promotora se realicen as obras necesarias para

corrixir os defectos observados; pode subliñarse, a este respecto, que nalgúns casos xorden dificultades sobre a proba da causa real das deficiencias ou danos na vivenda aos que se refiren as queixas.

Noutros casos, referidos ás dificultades para o mantemento e conservación de vivendas de promoción pública, tras solicitar información do Instituto Galego de Vivenda e Solo, e despois das visitas de inspección por parte de técnicos do citado organismo, constatouse que se procedía á execución das obras necesarias para un adecuado mantemento das edificacións ás que se referían as queixas.

Noutros casos, referidos ás dificultades para o mantemento e conservación de vivendas de promoción pública, tras solicitar información do Instituto Galego de Vivenda e Solo, e despois das visitas de inspección por parte de técnicos do citado organismo, informáronos que se procedía á execución das obras necesarias para un adecuado mantemento das edificacións ás que se referían as queixas. Pero nalgúns casos reabríronse as queixas correspondentes por existir desconformidade coas actuacións levadas a cabo polo IGVS, ou ben pola tardanza en acometelas.

Entrando na análise concreta das queixas podemos mencionar como máis relevantes as seguintes:

Na queixa Q/22063/14 o propietario dunha vivenda de protección oficial en Santiago, indicáranos que en febreiro de 2014 presentara unha reclamación por defectos graves importantes no seu inmovble, xa que ao parecer tiña humidades no salón procedentes dunha greta da fachada. Manifestaba que ata o momento de presentar a súa queixa recibira a visita dun técnico do IGVS, pero aínda non se procedeu á reparación demandada. No informe remitido polo IGVS sinalábase que pola Dirección Técnica de Solo, Edificación e Calidade propónse a reparación das deficiencias detectadas, e que se asinou unha proposta de gasto polo que as reparacións acometeríanse en canto a empresa adxudicataria contase cos permisos municipais oportunos.

Tamén recibimos outras queixas referidas a defectos ou deficiencias de construción en vivendas baixo algún réxime de protección pública, aínda que na tramitación da queixa prevalecese despois algún aspecto particular, como é o caso da queixa de referencia Q/1014/13.

Nesta queixa o reclamante, propietario dunha vivenda de protección autonómica, aludía a que por parte do IGVS non se lle facilitaba o contido dun informe técnico que fora

encargado por Xestur Coruña a un gabinete de arquitectos e que trataba dunha análise dos problemas detectados en varias vivendas dunha mesma urbanización en Oleiros. No informe remitido polo IGVS indicábase que a sociedade pública de Xestur Coruña (naquel momento existía unha sociedade pública desta natureza por cada provincia) como sociedade mercantil autonómica réxese polo ordenamento xurídico privado polo que se entende que non está sometida á obrigação de facilitar copia de documentos da súa propia xestión.

A este respecto, entendemos que o criterio fundamental para a accesibilidade dunha determinada documentación da que dispón un organismo ou entidade, ligado dunha ou outra maneira á administración pública, reside no aspecto obxectivo desa documentación á que se pretende ter acceso e non tanto no aspecto subxectivo da natureza xurídica do organismo ou entidade. Desde esta perspectiva, formulamos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas unha recomendación nos seguintes termos: “Que por parte desa consellería se lle facilite ao reclamante o informe técnico que solicita na súa condición de interesado, e que foi encargado pola sociedade pública Xestur como promotora da urbanización na que o reclamante ostenta a propiedade dunha vivenda de protección autonómica, na medida en que o dereito de acceso dos cidadáns á información e documentación de que dispoñan as administracións públicas, e que constitúe unha esixencia fundamental do principio de transparencia da actividade pública, non debe quedar excluído polo feito de que esa documentación obre en poder dunha sociedade pública mercantil”.

Na resposta a esta recomendación a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas indica expresamente que o documento ao que se alude na recomendación é un informe técnico interno da sociedade Xestur e que o proxecto de execución de obras exteriores nas vivendas unifamiliares da urbanización xa foi executado integramente, e que o contido deste proxecto de execución foi obxecto de información aos veciños afectados.

C) O problema dos desafiuzamentos da vivenda habitual dos debedores hipotecarios

Faremos tamén unha referencia a este grave problema social, como xa fixemos nos informes anuais anteriores correspondentes a 2012 e 2013.

Ante esta grave situación social que afecta a un bo número de familias xurdiron iniciativas de colectivos cidadáns de apoio a persoas ou familias afectadas polos desafiuzamentos, e

tamén desde as administracións públicas tomáronse medidas para tratar de resolver as situacións máis urxentes.

En primeiro lugar, podemos citar o Real Decreto-Lei 6/2012, de medidas urxentes de protección de debedores hipotecarios sen recursos que, entre outros aspectos, regula a posibilidade da dación en pago da vivenda, que resultou insuficiente, fundamentalmente polos requisitos de ingresos económicos da unidade familiar, polo que se expuxo a posibilidade de ampliar a marxe de posibles beneficiarios. Posteriormente, aprobouse o Real Decreto-lei 27/2012, de medidas urxentes para reforzar a protección aos debedores hipotecarios que estableceu a posibilidade de que se poida suspender o lanzamento por un prazo de dous anos, aínda que consideramos que deberían atenuarse os requisitos fixados nesta norma para que as familias podan acollerse a esta posibilidade.

É conveniente subliñar que o Real Decreto-lei 27/2012 encomenda ao Goberno a constitución dun fondo social de vivendas que promoverá co sector financeiro, acudindo ás vivendas en propiedade das entidades de crédito. Este fondo social de vivendas estaría destinado a ofrecer cobertura a aquelas persoas que xa foran desaloxadas da súa vivenda habitual pola falta de pagamento dun préstamo hipotecario, cando concorran determinadas circunstancias persoais, familiares e económicas previstas no propio Real Decreto-lei. A este respecto, xa nos pronunciamos en anteriores ocasións sobre a necesidade de que se axilice ao máximo a constitución deste fondo social de vivendas, e entendemos que deberían poder acceder outras familias que perdesen a súa vivenda habitual como consecuencia dun desafiuzamento, aínda que non cumplan todos os requisitos establecidos no Real Decreto.

Por outra parte, é necesario subliñar a Lei 1/2013 de medidas para reforzar a protección aos debedores hipotecarios, reestruturación de débeda e aluguer social que, como xa ocorrera co Real Decreto-lei 6/2012, e co Real Decreto-lei 27/2012, vén motivada polas circunstancias excepcionais que concorren naqueles debedores hipotecarios que, como consecuencia da crise económica e financeira, non poden facer fronte ás súas obrigacións polo préstamo hipotecario contratado para a adquisición da súa vivenda habitual.

Nos informes anuais de 2012 e 2013 expoñiamos brevemente as propostas formuladas por esta Institución do Valedor do Pobo e que se fixeron constar por extenso na páxina web desta institución do Valedor do Pobo. Entre aquelas propostas poden subliñarse as seguintes: debían articularse mecanismos adecuados para evitar que a situación de insolvencia sobrevinda desemboque na falta de pagamento e unha posible execución hipotecaria. Desde esta perspectiva, entendiamos que debían fomentarse os procesos de

renegociación da débeda, e que para estes procesos de renegociación das débedas hipotecarias, e dado que terían carácter voluntario para as entidades financeiras, os poderes públicos deberían propiciar acordos de carácter xeral coas mesmas. Tamén aludiamos a que debería impulsarse a modificación daquelas normas fiscais que puidesen dificultar os acordos entre as dúas partes, así como regularse no ámbito competencial correspondente un procedemento específico para as situacións de insolvencia persoal e familiar.

Ademais, en relación coa dación en pago que evitaría que o debedor mantivese unha parte da débeda hipotecaria con posterioridade a producirse o desafiuzamento, e que podía considerarse como unha solución xusta nalgúns casos, afirmábamos que a aplicación práctica do Real Decreto-lei 6/2012 que regula esta posibilidade resultaba claramente insuficiente, fundamentalmente polos requisitos de ingresos económicos da unidade familiar, polo que debería estudarse a conveniencia de ampliar a marxe de posibles beneficiarios.

Por outra parte, tamén faciamos referencia no informe anterior á normativa procesual que rexe o sistema de poxas, considerando que debería facilitarse o acceso de ofertantes e tamén unha maior información aos posibles licitadores sobre o inmovble.

Por outra parte, sinalábamos que, como regra xeral, os xuíces deberían exercer un control de oficio sobre os aspectos dos créditos hipotecarios relacionados coas cláusulas abusivas e os intereses moratorios.

Finalmente, para aquelas familias que xa perderan a súa vivenda habitual como consecuencia dun desafiuzamento ou pola súa entrega como dación en pago, resultaba necesario arbitrar os mecanismos para que tiveran acceso a unha vivenda mediante un aluguer social.

Por outra parte, ao longo de 2014 estivéronse a tramitar por esta oficina do Valedor do Pobo un bo número de queixas sobre casos particulares de desafiuzamentos de vivendas habituais de debedores hipotecarios, sendo algunhas asociacións ou colectivos cos que contactamos os que nos facilitaron datos referidos a familias afectadas.

En relación con estas queixas, nas que ofrecemos a nosa colaboración, en primeiro lugar solicitamos información das familias afectadas, e dos responsables das asociacións e colectivos que nos deron a coñecer os casos particulares de afectados.

Con posterioridade, contactamos con diversas entidades bancarias solicitando a súa colaboración que nun primeiro momento se concretou en reunións que tivemos con representantes das diversas entidades bancarias que nos expuxeron as liñas xerais das medidas que adoitan arbitrar para tratar de evitar o desafiuzamento ou desposesión efectiva da vivenda habitual. Posteriormente, intercambiando información a través de correos electrónicos abordáronse desde esta oficina do Valedor do Pobo diversos casos concretos que nos chegaran a través de asociacións ou colectivos implicados na defensa de familias afectadas por desafiuzamentos, e desta maneira puidéronse concretar medidas para evitar desafiuzamentos de vivendas xa inminentes. Neste sentido, debe subliñarse que en todos os casos que puidemos tratar as entidades bancarias manifestaron que non executarían a medida do desafiuzamento ata esgotar todas as posibilidades de solución. Tamén se levaron a cabo contactos cos directores das oficinas bancarias ás que se refiren concretamente os casos de desafiuzamentos que nos chegaron, e xunto coas asociacións que nos remitiron casos de desafiuzamentos fóronse apuntando solucións como renegociacións da débeda hipotecaria, ou outras solucións como dacións en pago, aínda que debe subliñarse que se trata sempre de casos abertos nos que non é fácil conseguir unha solución máis ou menos definitiva.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente Territorio e Infraestruturas en data 17 de febreiro de 2014, debido á supresión das axudas de subsidiación de préstamos convidos para a adquisición de vivendas de protección pública (Q/14485/13 e acumulados)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia da queixa presentada por D. (e outras sobre o mesmo obxecto ata un total de 42 expedientes) en relación coa supresión das axudas públicas consistentes na subsidiación aos préstamos convidos para a adquisición de vivendas protexidas.

A este respecto, o artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de xullo, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade (en adiante RD-L 20/2012), e baixo o epígrafe de *Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012*, dispuxo o seguinte: “A partir da entrada en vigor deste Real Decreto-ley quedan suprimidas as axudas de subsidiación de préstamos contidas no Real Decreto 2066/2008, de 12 de decembro, polo que se regula o Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012. Así mesmo non se recoñecerán aquelas solicitudes que estean en tramitación e que non foran obxecto de concesión por parte da comunidade autónoma”. A entrada en vigor desta norma legal se produciu o 15 de xullo de 2012.

Na aplicación desta norma presentouse a dúbida de si a supresión de axudas contemplada no Real Decreto-ley 20/2012 abarcaba tamén as solicitudes de ampliación do período de subsidiación dos préstamos convidos obtidos polos compradores de vivendas protexidas ao amparo dos plans estatais de vivenda anteriores ao Plan 2009-2012. Neste sentido, o Ministerio de Fomento non tardou en manifestar a súa postura en relación con esta cuestión nun oficio de data 31 de xullo de 2012, asinado polo subdirector xeral de Política

e Axudas á Vivenda e dirixido aos órganos das comunidades autónomas competentes na materia, e baixo a rúbrica de *Criterios de interpretación Subsidiación y Renta Básica de Emancipación Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio*. En concreto, en relación co problema que nos ocupa indicaba expresamente que: *"Non terán dereito a obter a subsidiación dos préstamos convidos, as resolucións de renovación do dereito a obter subsidiación polo comprador, de acordo ao disposto no artigo 43.3 do Real Decreto 2066/2008, de 12 de decembro, e os artigos correspondentes dos plans anteriores, emitidas a partir da entrada en vigor do Real Decreto-ley "*.

En relación con esta problemática, e con anterioridade ás queixas indicadas no encabezamento deste escrito, recibimos nesta oficina do Valedor do Pobo un total de sete queixas presentadas sobre a denegación destas axudas (expedientes 2531/12, 2606/12, 2682/12, 2763/12, 2/13, 277/13 e 14282/13), algunhas das cales foron admitidas a trámite coa finalidade de coñecer o contido da actuación desa administración autonómica na tramitación e resolución das solicitudes de ampliación do período inicial de subsidiación recibidas. Con este obxectivo solicitamos información a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, en primeiro lugar e en relación co expediente 2606/12 solicitamos información con data de 28-12-2012, e recibimos un informe do IGVS de data de 14-1-2013 (RS nº 167) no que se indicaba que dende a publicación do Real Decreto-lei 20/2012 suprimírase a axuda de subsidiación, e que de acordo cun criterio interpretativo do artigo 35 deste Real Decreto-lei o Ministerio de Fomento estendía esta supresión aos Plans anteriores ao 2009-2012. En base a iso, continuaba o informe, procedíase á denegación das solicitudes de prórroga ou ampliación de subsidiación. En calquera caso, continuaba o informe, *"aquelas resolucións que se ditaron con anterioridade ao criterio dado polo Ministerio de Fomento e que resolvían concedendo a subsidiación, unha vez que os interesados as presentaban nas entidades de crédito para que se fixeran efectivas, como deben requirir a conformidade previa do ministerio, que é finalmente quen as paga, este non a outorga e os interesados tampouco as perciben finalmente"*.

A este respecto, noutro informe do IGVS do 1-2-2013 (RS nº 530), solicitado en relación co expediente 2682/12, indicábase expresamente o seguinte: *"tendo en conta que por parte de varios afectados informouse ao IGVS de que unha vez que os interesados presentaban estas resolucións nas entidades de crédito para que se fixeran efectivas, como deben requirir a conformidade previa do Ministerio, que é finalmente quen as paga, este non a outorga e os interesados tampouco as perciben finalmente, volveuse a formular esta cuestión ante a Dirección Xeral de Arquitectura e Vivenda do Ministerio de Fomento e estase a agardar instrucións."*

Sen prexuízo do anterior, considerase que neste caso a comunidade autónoma non ten capacidade para executar as resolucións, por ser o ministerio quen ten que prestar a conformidade e pagar a subsidiación a través das entidades financeiras, e que os particulares deberían solicitar directamente ao Ministerio a execución das resolucións."

Á vista dos informes recibidos do Instituto Galego de Vivenda e Solo, procedemos a concluír a nosa intervención no problema que motivou estas queixas, na medida en que viña motivado pola aplicación dunha norma estatal de acordo co criterio interpretativo que sustentaba o Ministerio de Fomento, que é a administración a quen lle compete facer efectivas as axudas de subsidiación de préstamos de vivendas protexidas.

Recentemente tivemos coñecemento de que, á vista das queixas que ía recibindo en relación con esta problemática, a Institución do Defensor del Pueblo adoptou un novo criterio en relación coa cuestión controvertida descrita anteriormente. Inicialmente,

atendendo ás primeiras queixas recibidas sobre esta problemática, por parte da Defensora del Pueblo non se entendera que naquel momento houbera unha actuación administrativa irregular. Neste sentido, se comunicara aos reclamantes que con independencia do plan estatal de vivenda ao que se acollera a vivenda adquirida en cada caso, a denegación, en aplicación do precitado art. 35 do RD-L 20/2012, das solicitudes de subsidiación do préstamo que se encontrasen en proceso de tramitación no momento da súa entrada en vigor ou que se presentasen con posterioridade, non constituía unha infracción do ordenamento xurídico que impedise ou menoscabase o exercicio dun dereito.

Na adopción do novo criterio a Defensora del Pueblo mostra o seu desacordo co contido do informe da Abogacía do Estado do Ministerio de Fomento no que se fundamentara o criterio interpretativo indicado, en particular coa aplicación do principio xeral de interpretación que establece o artigo 3.1 do Código Civil para estender a aplicación da norma do artigo 35 do citado Real Decreto-lei a todos os plans estatais de vivenda. Considera a Defensora del Pueblo que esa interpretación extensiva non resulta a máis axeitada na perspectiva de garantía dos dereitos dos cidadáns beneficiarios de axudas dos plans estatais de vivenda anteriores.

Este cambio de criterio deu lugar a que por parte da Defensora del Pueblo se formularan á Dirección Xeral de Arquitectura, Vivenda e Solo do Ministerio de Fomento as seguintes recomendacións:

"1.- Trasladar a los órganos competentes de las comunidades autónomas la revisión del criterio interpretativo empleado por ese ministerio, que conduzca a la aplicación del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, en los términos estrictos que recoge la Ley.

2.- De acuerdo con lo anterior, proceder al trámite de conformidad y abono de las ayudas reconocidas por las comunidades autónomas hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de junio.

3.- Comunicar a aquellas comunidades autónomas que, hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de junio, dictaron resoluciones denegatorias conforme a la circular emitida por ese ministerio, la posibilidad de revisar de oficio dichas resoluciones en orden a garantizar los derechos de los ciudadanos en relación con los planes de vivienda anteriores al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012".

A este respecto, debemos subliñar que a interpretación do artigo 35 do Real decreto lei 20/2012 que mantén a Defensora del Pueblo nas recomendacións formuladas ao Ministerio de Fomento, e que tamén é compartida por esta Institución, aplicouse por algunha Administración autonómica.

De feito, ao parecer, a Administración da Comunidade de Madrid non seguiu sempre a interpretación daquel precepto proposta pola administración estatal e, en consecuencia, apartándose do criterio interpretativo presentado polo subdirector xeral de Política e Axudas á Vivenda do Ministerio de Fomento, estimou solicitudes de ampliación do período de subsidiación dos préstamos obtidos ao amparo de plans estatais de vivenda anteriores ao Plan 2009-2012.

Por outro lado, o criterio interpretativo que defendemos na presente Resolución, de non estender os efectos do artigo 35 do citado Real Decreto-lei ás solicitudes de prórroga de axudas concedidas ao amparo de plans de vivenda anteriores ao Plan 2009-2012, foi ao parecer o que mantivo inicialmente esa administración autonómica. Así se desprende da tramitación levada a cabo por esta institución do Valedor do Pobo nas queixas antes

citadas 2606/12 e 2682/12. Nestes expedientes, e á vista dos informes remitidos polo IGVS, se constatou que, con posterioridade á entrada en vigor do Real Decreto-ley 20/2012, pero antes de coñecer os criterios interpretativos do Ministerio de Fomento, considerouse que aquel artigo 35 non afectaba ás solicitudes de ampliación do período de subsidiación de préstamos obtidos ao amparo de plans anteriores ao Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012. Nestes informes, en efecto aludíase a resolucións favorables aos solicitantes de prórroga ou ampliación de subvención, e foi unicamente con posterioridade á recepción do oficio de 31 de xullo do Ministerio de Fomento e en consideración á negativa deste ao pago da subsidiación recoñecida para estes casos, cando se considerou que aquel precepto implicaba tamén a supresión desta subsidiación.

En definitiva, a interpretación xurídica do artigo 35 do Real decreto lei 20/2012 que mantén tanto a Defensora del Pueblo como esta Institución é a mesma que consideraba adecuada esa administración autonómica á vista exclusivamente do disposto naquel precepto, e antes de considerar que a interpretación extensiva proposta polo Ministerio de Fomento era a que debía impoñerse por tratarse dunha norma estatal e dunha subvención pagada pola Administración Xeral do Estado.

Neste sentido, entendemos que as solicitudes de ampliación do período de subsidiación de préstamos obtidos ao amparo de plans estatais anteriores ao Plan 2009-2012, e ata o 6 de xuño de 2013, non deberon ser denegadas en aplicación do artigo 35 do RD-L 20/2012, senón que deberon ser estimadas na medida en que o solicitante cumpría os requisitos esixidos para ser beneficiario da axuda de subsidiación, e procedendo por tanto o seu abono dende o momento da concesión da ampliación.

Agora ben, chegados a este punto procede preguntarse sobre o grado de vinculación da Administración autonómica ás disposicións estatais en materia de vivenda, e neste sentido debe subliñarse que o Tribunal Constitucional encargouse de manifestar que as competencias estatais exercidas a través da aprobación dos plans de vivenda non implica que as comunidades autónomas queden desprovistas de calquera atribución relacionada coas actuacións a protexer no sector. Dende esta perspectiva, debe analizarse a virtualidade xurídica do oficio de Ministerio de Fomento de 31 de xullo de 2012 que establecía o criterio interpretativo co que estamos en desacordo, debendo subliñarse a este respecto que en ningún caso unha disposición normativa pode vulnerar os preceptos de rango superior, por aplicación do principio de xerarquía normativa. Por outra parte, entendemos que a ese oficio non se lle pode outorgar o rango de disposición administrativa, e no caso de considerala unha instrución ou orde de servizo ás que alude o artigo 21 da Lei 30/1992, para a súa eficacia se esixe a publicación, o ao parecer que non tivo lugar no presente suposto, polo que vulneraría o disposto no artigo 9.3 da Constitución Española.

Dende este punto de vista, debe terse en conta o convenio celebrado entre o ministerio competente e a Comunidade Autónoma de Galicia para a aplicación dos plans estatais de vivenda, no que esta última asume a función de recoñecer o cumprimento dos requisitos que habilitan para acceder ás axudas previstas, para o cal obviamente deberá aplicar as normas xurídicas aprobadas a tal efecto. A este respecto, a vinculación da administración autonómica á hora de levar a cabo esta función se refire ás normas de rango legal e regulamentario que foran aprobadas polo órgano competente e a través dos procedementos correspondentes, pero non necesariamente á interpretación que das mesmas se realice pola administración estatal.

A este respecto, si partimos de que o criterio interpretativo do artigo 35 do Real decreto lei 20/2012 non podía impoñerse per se a unha Administración autonómica en tanto que

non se axustaba ao principio da xerarquía normativa, debemos atender á virtualidade que este precepto legal –por si mesmo, e sen o engadido de ese criterio interpretativo aportado polo Ministerio de Fomento- tería respecto das solicitudes de prórroga para as axudas concedidas ao amparo de plans de vivenda anteriores. Neste sentido, coincidimos coa Defensora del Pueblo en que a interpretación extensiva deste precepto legal que propugna o Ministerio de Fomento, se aparta do sentido literal do precepto, e substitúe o que realmente se establece no mesmo por outra previsión distinta e mais ampla.

Entendemos, a este respecto, que a mención xenérica aos *"Plans Estatais de Vivenda"* contida na exposición de motivos do Real Decreto-ley 20/2012, non pode xustificar a interpretación extensiva, xa que o artigo identifica claramente e en dúas ocasións ao Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012 como norma concreta onde se conteñen as axudas eliminadas.

Esta interpretación do sentido literal do artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012, e non a interpretación extensiva deste precepto legal, se fundamenta tamén nas diferenzas entre o réxime previsto no artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012 e o contido na disposición adicional segunda da Lei 4/2013, de 4 de xuño, de medidas para flexibilizar e fomentar o mercado de aluguer de vivendas. Así, mentres o primeiro se refería expresamente e por dúas veces ao Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012, a segunda apela ata en tres ocasións aos plans estatais de vivenda en xeral, sen identificar un en concreto. Por outra parte, a diferenza do que ocorría no precitado artigo 35, a disposición incluída na Lei 4/2013, de 4 de xuño, se refire expresamente ás *renovacións ou prórrogas* das axudas de subsidiación, mención que de terse incluído naquel precepto podería ter afectado ás subsidiación de préstamos recoñecidos con anterioridade ao plan 2009-2012.

Neste sentido, coa entrada en vigor da citada Lei 4/2013 entendemos que se eliminou definitivamente a posibilidade de estimar as solicitudes de ampliación do período de subsidiación de préstamos convidados para a adquisición de vivendas protexidas. É, precisamente, o contraste entre estas dúas disposicións legais o que demostra que o artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012 non prevía a supresión das ampliacións do período de subsidiación de préstamos convidados obtidos ao amparo de plans anteriores ao Plan Estatal de Vivenda 2009-2012. Unha interpretación deste precepto como a realizada pola Administración do Estado faría innecesaria a nova regulación contida ao respecto na disposición adicional segunda da Lei 4/2013, de 4 de xuño.

Por outra parte, xa se ditaron algunhas sentencias por Xulgados do contencioso-administrativo nas que se estimaron as pretensións dos demandantes contra resolucións administrativas das Administracións autonómicas respectivas. Nestas resolucións se denegara a prórroga ou renovación de axudas á subsidiación de préstamos para a adquisición de vivendas protexidas, baseándose no criterio interpretativo do artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012.

Así, na Sentencia 335/13, de 16-9-2013, do Xulgado Contencioso-Administrativo nº 2 de Castellón, sinálase expresamente, entre outras cousas, que: *"... la demandante no se encuentra ante una expectativa de derecho, sino ante una situación jurídica ya reconocida que no puede ser revocada más que con los trámites recogidos en los artículos 102 y siguientes de la Ley 30/1992, incurriendo así en la causa de nulidad de pleno derecho del artículo 62.1 e) de la Ley 30/1992..."*. Tamén se indica nesta resolución xudicial que: *"... con su actuación la Administración demandada vulnera el principio de buena fe y confianza legítima- artículo 3 de la Ley 30/1992- ya que un artículo que afecta al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 lo aplica a subvenciones otorgadas de conformidad con un Plan de Vivienda anterior..."*. Outro argumento que se expresa nesta resolución

xudicial é que: “... *que el aludido oficio (del Ministerio de Fomento de 31-7-2012 que establece el criterio extensivo) extiende los efectos de una disposición restrictiva a supuestos no regulados ni contemplados en la misma, tal y como resulta de lo expuesto sobre el artículo 35 del RDL 20/2012, ratificando la disconformidad a derecho de la interpretación realizada por el aludido oficio la publicación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas —disposición adicional segunda, letra a)- en la que se regula de forma legal la supresión —a partir de su entrada en vigor- de los préstamos reconocidos dentro del marco de los planes estatales de vivienda...*”. Máis recentemente este mesmo Xulgado de Castellón ditou outra sentenza de referencia 404/2013, de 14 de novembro, cos mesmos argumentos que a primeiramente citada.

Ademais, e no ámbito territorial desta comunidade autónoma, podemos facer especial referencia á sentenza 288/2013, de 18-12-2013, do Xulgado do Contencioso-Administrativo nº 2 de Pontevedra, na que se ordena a revogación da resolución denegatoria da prórroga da subsidiación. Entre os argumentos que se esgrimen nesta resolución xudicial para a estimación da demanda poden subliñarse os seguintes: “...*a la vista del tenor literal del precepto cuya aplicación se invoca para denegar la ayuda, ha de compartirse el criterio que se señala por la Defensora del Pueblo, por cuanto frente a la aplicación de ese criterio interpretativo finalista, y en atención a la realidad social del tiempo en que la norma ha de ser aplicada (artículo 3 CC), que alega la Administración Estatal, ha de tenerse en cuenta, por un lado, el principio general de la irretroactividad de las normas (Artículo 2,3º CC), salvo que en las mismas se disponga lo contrario, lo cual aquí no sucede; y, por otro lado, el respeto al tenor literal de las mismas, de forma que si de la norma de aplicación ésta no se suscita duda en cuanto a su ámbito de aplicación, no procede hacer interpretación alguna, y mucho menos una interpretación extensiva que pueda ser perjudicial para los ciudadanos, en el sentido de privarles o limitarles derechos que tenían reconocidos...*”. Por outra parte, esta resolución xudicial en relación coa Disposición adicional segunda da Lei 4/2013 indica expresamente o seguinte: “...*Es decir, se refiere expresamente al efecto de la supresión de ayudas sobre planes estatales de vivienda en general, y en cuanto a ‘concesiones, renovaciones, prórrogas, ... , y, realmente, si fuese adecuada la interpretación mantenida por el Ministerio de Fomento sobre el ámbito extenso de aplicación del artículo 35 RDL 20/12, ya no haría falta esta regulación expresa; pero, precisamente, se considera que sí fue necesario normar esta cuestión, ante las dudas suscitadas, y, en concreto, ante el débil fundamento de la interpretación mantenida sobre la aplicación del artículo 35 RD Ley 20/12 a las ayudas concedidas en el ámbito de planes anteriores al concretamente referido en el precepto (Plan 2009-2012)...*”.

Así as cousas, e como conclusión, entendemos que o artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012 non ampara a denegación das prórrogas ou ampliacións de subsidiación de préstamos obtidos para a adquisición de vivendas protexidas ao amparo de plans estatais anteriores ao Plan Estatal 2009-2012. Dende esta perspectiva, a correcta aplicación das normas que regulan estas axudas de subsidiación esixe que esa administración autonómica proceda a revocar todas as decisións denegatorias adoptadas naquel sentido e a recoñecer, si procede, a ampliación solicitada en cada caso, todo iso ao amparo do previsto no artigo 105.1 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

En todo caso, nesta Institución do Valedor do Pobo entendemos que a concesión das ampliacións solicitadas non dará lugar de maneira automática ao abono das axudas de subsidiación, e iso en tanto en canto o Ministerio de Fomento manteña o seu criterio de aplicación extensiva do artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012 ás axudas concedidas ao amparo de Plans de vivenda anteriores.

Ao noso modo de ver, esta circunstancia non debe impedir que esa Administración autonómica recoñeza debidamente os dereitos dos cidadáns nos termos contemplados no Ordenamento xurídico. Aínda que a materialización deste recoñecemento (mediante o abono da axuda) non se produza mentres a Administración do Estado manteña a súa postura, non é indiferente para o cidadán que a administración encargada de resolver a súa solicitude estime a mesma, incluso desde a perspectiva dunha posible defensa en vía administrativa e xurisdiccional dos seus dereitos.

Por outra parte, consideramos que a revogación das resolucións denegatorias ditadas con anterioridade debe entenderse sen prexuízo da conveniencia de poñer de manifesto a problemática existente ante a Administración do Estado, co fin de que o asunto sexa tratado, si así se estima oportuno, nos órganos de cooperación entre o Estado e as comunidades autónomas correspondentes (Conferencia Sectorial de Vivenda, Urbanismo e Solo, e Comisión Multilateral de Vivenda, Urbanismo e Solo).

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Considerando que o artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de xullo, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade, non suprime a posibilidade de recoñecer a prórroga ou ampliación dos períodos de subsidiación dos préstamos concedidos para a adquisición de vivendas protexidas obtidos ao amparo de plans estatais de vivenda anteriores ao Plan Estatal de Vivenda e Rehabilitación 2009-2012, entendemos que por parte desa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas deberían levarse a cabo as seguintes actuacións:

Primeiro.- Ordenar ás Xefaturas Territoriais desa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas que, ao abeiro do disposto no artigo 105.1 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, procedan á revogación de todas as resolucións denegatorias da ampliación do período inicial de subsidiación dos préstamos por adquisición de vivenda protexida adoptadas con anterioridade ao 6 de xuño de 2013.

Segundo.- En tódolos casos en que se revogasen estas resolucións denegatorias, e en aplicación da norma legal correspondente ao Plan Estatal de Vivenda que deu base ao recoñecemento da axuda de subsidiación do préstamo concedido, comprobar en cada caso o mantemento do cumprimento dos requisitos esixidos e, si procede, recoñecer a ampliación ou prórroga solicitada nos termos indicados no plan aplicable.

Terceiro.- Poñer de manifesto a problemática presentada pola diferente interpretación do precepto sinalado ante o Ministerio de Fomento, coa finalidade de que a mesma sexa tratada, si así se estima oportuno, nos órganos de cooperación entre o Estado e as comunidades autónomas (Conferencia Sectorial de Vivenda, Urbanismo e Solo e Comisión Multilateral de Vivenda, Urbanismo e Solo).

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: en relación con esta recomendación a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas remitiunos a seguinte resposta:

“A subsidiación é unha axuda financeira para a adquisición de vivenda que estableceu o Estado a través dos diferentes plans de vivenda. Esta axuda consiste no abono por parte do Ministerio de Fomento dunha contía fixa que se desconta dos pagos que a entidade financeira

factura ao adquirente polo seu préstamo. Para manter esta axuda (isto é, para conceder as ampliacións da subsidiación) debe revisarse o cumprimento dos requisitos esixidos cada 5 anos.

Para a xestión desta axuda, o Estado, a través do Ministerio de Fomento, asinou un convenio de colaboración coa comunidade autónoma para a aplicación do plan. Segundo este convenio, á comunidade autónoma unicamente correspóndelle recoñecer o cumprimento dos requisitos que habilitan ao adquirente para acceder á axuda e determinar a súa contía. Deste xeito, en base ao establecido no convenio o Instituto Galego da Vivenda e Solo (IGVS) emite as correspondentes resolucións administrativas nas que recoñece o dereito á subsidiación.

Unha vez que o IGVS notifica esta resolución ao particular, este debe presentala na entidade financeira coa que concertou o préstamo hipotecario co fin de facer efectivas as axudas. Pero a entidade bancaria non o fai inmediatamente, senón que debe solicitar a previa conformidade do ministerio pois a iso obrígalle o convenio que estas entidades financeiras subscribiron co ministerio. Cando obteñen esa conformidade percíbense as axudas.

Deste xeito, a axuda consistente na subsidiación do préstamo é unha axuda establecida polo Estado, regulada por normativa estatal e abonada directamente polo mesmo con cargo aos seus orzamentos. O IGVS, como colaborador do Ministerio de Fomento en virtude dos convenios asinados previamente, unicamente emite as resolucións de recoñecemento de que se cumpre os requisitos e de determinación das contías, pero non executa nin paga as axudas, as cales, insísteuse, son estatais e o seu pago é xestionado directamente polo ministerio e as entidades financeiras.

A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, a través do IGVS, puxo en diferentes ocasións de manifesto ante o Ministerio de Fomento a problemática exposta polo criterio interpretativo referido ao artigo 35 do Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de xuño, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade coa intención de que se revise o citado criterio, tendo en conta que a eficacia das resolucións que o IGVS poida emitir recoñecendo a ampliación do período inicial de subsidiación está condicionada ao recoñecemento do pago que corresponde indubidablemente ao Ministerio de Fomento.

Deste xeito, e co obxecto de conseguir unha solución plena que atenda as expectativas dos reclamantes, están a facerse as oportunas xestións para que, no seu caso, as resolucións favorables que a Comunidade Autónoma de Galicia poida emitir, dispoñan da conseguinte conformidade de pago por parte do Estado.

Por elo, como anteriormente se indicou, a Xunta de Galicia a través do IGVS, esta formulando ante a Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo do Ministerio de Fomento, as posibles vías para conseguir unha solución definitiva, especialmente tras as reiteradas sentenzas que poñen de manifesto a necesidade de revisar o criterio interpretativo do artigo 35 do Real Decreto- ley 20/2012.”

Tras esta resposta da citada consellería, comunicamos aos reclamantes que esperabamos que se resolvese satisfactoriamente o problema que motivara as diversas queixas que foron chegando a esta oficina do Valedor do Pobo.

2. Recomendación dirixida ao Concello de Pobra do Caramiñal en data 12 de marzo debido á demora na tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística (Q/224/13)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do escrito de queixa presentado por D., con domicilio na Pobra do Caramiñal, e no que, esencialmente, indicábanos que na data do 3/10/2005 presentara unha denuncia ante ese Concello da Pobra do Caramiñal pola construción ilegal duns galpóns no Lgr., por D., e que na data do 30/1/2006, segundo informe do arquitecto municipal, indicábase que as obras se realizaran sen licenza e que deberían paralizarse.

Manifestaba o reclamante na súa queixa que en diferentes ocasións solicitara dese concello que se emitira a resolución correspondente, sen que ata o momento de presentar a queixa tivera notificación algunha.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

En concreto, na data do 13-3-2013 solicitamos dese concello da Pobra do Caramiñal que nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa, e sobre o trámite actual do expediente de disciplina urbanística ao que se refire a queixa, e reiteramos esta solicitude de informe na data do 3-5-2013, sen que recibíramos o informe requirido. A partir desta última data solicitamos o informe a través de varias comunicacións telefónicas con persoal desa administración municipal.

Finalmente, na data do 3-1-2014 recibimos un informe dese concello de data do 27-12-2013 (RS nº 8, de 2-1-2014) no que se indica expresamente o seguinte:

“Con data 3 de outubro do ano 2005 por D. presenta escrito dando conta de que polo veciño D. se están a realizar obras consistentes nun peche e uns alpendres (xúntase copia).

Posteriormente e no ano 2007 se presentou denuncia ratificando a anterior e solicitando a apertura de expediente e informe dos servizos técnicos en relación coas obras referidas anteriormente, consistentes nuns alpendres (galiñeiros) e peche, así como instando á retirada dos animais e a reposición da situación ao estado anterior, etc..(xúntase copia).

Igualmente con data 7 de novembro do mesmo ano 2007, presenta escrito reiterando o anterior e a apertura de expediente de reposición á legalidade.

Que o Sr. dispón de licenzas, tanto para o peche (expte. 30/2006) como para a “legalización de 2 galpóns” (expte., 169/2008), condicionada esta última a retranquearse a testeros en 3m.

Que con data 21 de xullo de 2008 se envía a D. copia de informe técnico elaborado polos servizos técnicos municipais en referencia á denuncia formulada e con data 27 de agosto de 2008 se remite igualmente documentación solicitada a medio de escrito nº 4391 de data 7 de xullo.

Que ata esta data non se realizou ningunha outra actuación por parte do concello, polo que se require á Secretaría Xeral para que unha vez estudado o expediente se faga proposta ao respecto das actuacións a seguir, do que se dará conta de inmediato a ese Valedor.”

Á vista da información de que dispoñemos nesta oficina do Valedor do Pobo consta un informe técnico (do que nos remitiu unha fotocopia o reclamante) de data do 30-1-2006, emitido polo arquitecto técnico municipal D. ..., e no que se indica expresamente que *“la construcción de los galpones se está realizando sin licencia municipal de obras... de acuerdo con lo observado, y a la vista de la inexistencia de dichas licencias, debería tener carácter de urgencia la paralización de dichas obras, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística aplicable, por lo que dichas deficiencias deberán ser corregidas para ajustarse a la licencia”*.

A este respecto, se poñemos en relación este informe técnico co contido do informe remitido por esa alcaldía podemos subliñar que a data do 30-1-2006 (e aínda que no citado informe técnico fálase de corrixir “deficiencias para axustarse a la licencia”) non parece probable que nese momento existise a licenza para a execución dun peche (expte., 30/2006), e obviamente non existía licenza para os galpóns denunciados, como se deduce do propio informe técnico e do que se fai constar no informe desa alcaldía xa que se menciona unha licenza para a legalización de 2 galpóns (expte., 169/2008).

Así as cousas, co informe remitido por esa alcaldía acompañáñanse escritos do reclamante dirixidos a ese concello, pero non figura ningún informe de técnico municipal, polo que se pode supoñer que o informe técnico que se remitiu a D. ..., é o referido anteriormente do 30-1-2006.

De todo o que antecede, cómpre subliñar que cando menos desde o 21-7-2008 (aínda que probablemente desde a data do 30-1-2006) non se adoptou por ese concello ningunha resolución sobre o expediente de reposición da legalidade urbanística aberto por ese concello en relación coas obras denunciadas (a existencia deste expediente dedúcese do feito de que se emprega o termo de legalización para as obras dos galpóns), sendo así que esta legalización condicionouse a que os galpóns se retranqueasen a testeiros en 3 m.

Á vista do anteriormente expresado entendemos nesta oficina do Valedor do Pobo que debemos facer algunhas consideracións de natureza xurídica sobre o problema que motivou a presente queixa.

Tendo en conta que as obras obxecto da denuncia foron obxecto dunha legalización, cando menos en relación cos galpóns mencionados, estaríamos ante unhas obras realizadas inicialmente sen licenza, e que na medida en que estivesen en execución seríalles de aplicación o previsto no artigo 209 da Lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia (LOUGA), referido ás obras sen licenza en curso de execución, ou ben de estaren rematadas, seríalles de aplicación o artigo 210, que trata das obras terminadas sen licenza.

En todo caso, ao existir no presente caso unha licenza para “a legalización de 2 galpóns”, pero condicionada a retranquearse a testeiros en 3 m. Parece que no presente caso non houbo unha restauración da legalidade urbanística infrinxida, en tanto que polos escritos do reclamante non consta que o denunciado fixera obras de reposición da legalidade urbanística, como sería ese retranqueo a testeiros, e da información facilitada por ese concello non consta que se cumprise esa condición establecida na licenza de legalización das citadas obras.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa alcaldía-presidencia dese Concello da Pobra do Caramiñal a seguinte recomendación:

Que por parte da alcaldía-presidencia dese Concello da Pobra do Caramiñal se ordene a inmediata comprobación polos servizos técnicos municipais da obra denunciada consistente na edificación de dous galpóns para constatar se efectivamente as obras indicadas cumpre ou non coa condición do retranqueo de 3 m. a testeiros, e que se comprobe tamén se o peche realizado se axusta tamén á licenza concedida no seu día, así como se comprobe se a actividade que se realiza nos citados galpóns cumpre ou non coa normativa municipal sanitaria, aos efectos de que se garantisen axeitadamente as condicións hixiénico sanitarias na actividade que se desenvolve nos galpóns denunciados

Resposta do Concello da Pobra do Caramiñal: na resposta do Concello da Pobra do Caramiñal non se da expresa contestación á recomendación formulada, e se remite un informe técnico anterior á recomendación no que se reflicte o feito de que non hai retranqueos a lindeiros, polo que se entende que non se aceptou a recomendación.

3. Recomendación dirixida ao Concello de Tui, en data 19 de marzo de 2014, para que se axilice a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística (Q/2337/12)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do seu escrito de queixa no que, esencialmente, indicábanos que ese Concello de Tui non contesta aos escritos de solicitude de información presentada por rexistro de entrada na data do 1 de xuño do 2011, no cal pedíalles saber se lle concederan a licenza ao veciño estremeiro, D., para a colocación do portal, pavimentación do camiño e recheo do mesmo con anulación dunha arqueta de rexistro de augas de regadío; e outra de decembro do mesmo ano, en referencia ao mesmo tema. Sinala a reclamante que ata o momento non recibiu resposta á súas solicitudes.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, recibimos un escrito moi sucinto do concelleiro delegado, D. ..., de data do 1-3-2013 (RS nº 923, do 4-3-2013) no que se indica literalmente o seguinte: *“que xa foi cursada visita técnica ó seu enderezo e estamos á espera de evacuar informe técnico por parte do arquitecto municipal”*.

Neste sentido, na data do 11-6-2013, e á vista de que a reclamante en varias comunicacións telefónicas manifestáranos que descoñecía o acordo municipal adoptado en función do contido do informe técnico do arquitecto municipal, solicitamos desa alcaldía-presidencia un informe complementario sobre o contido do informe técnico do arquitecto municipal e o acordo correspondente que adoptara ese concello.

A este respecto, reiteramos esta petición de información complementaria na data do 9-8-2013, e á vista de que se demoraba a remisión deste informe contactamos telefonicamente con persoal dese concello e remitimos un fax na data do 26-11-2013, e neste sentido en

varias ocasións tentamos obter a información requirida a través de varias comunicacións telefónicas, sen que ata o momento recibamos resposta desa administración municipal.

En relación co problema que motivou a queixa, da documentación remitida pola reclamante dedúcese que a obra controvertida, e que deu lugar ás denuncias presentadas pola reclamante nesa administración municipal, consiste na colocación dun portal en ... nese Concello de Tui. Consta nesta documentación un escrito dese concello dirixido a D^a ... de data do 27-5-2011 (RS nº 2564, do 31-5-2011) e no que se indica expresamente o seguinte: *“Á vista da comunicación interposta por vostede, que deu entrada nestas dependencias municipais en data 20-04-2011 e R.E. nº 3723, na cal se nos solicita saber si D. ..., si ten licenza municipal para colocación de portal no Bº. ..., deste termo municipal.*

Dicir que despois de examinada a documentación que consta neste departamento, compróbase que obra solicitude formulada en data 13-02-2007 por D ..., para “cambio de situación de portal”, no Bº. ..., pero a día de hoxe non ten licenza municipal para tal fin”.

Neste sentido, cómpre subliñar o dilatado período de tempo transcorrido entre a solicitude da licenza e o escrito citado, uns catro anos, sen que por parte dese concello se resolvase sobre a solicitude de licenza, e consta por algún documento remitido polo reclamante, como é o caso dalgún documento xudicial, que o portalón ao que se refire a queixa xa estaba rematado cando menos en xuño de 2011. Así as cousas, e a pesar da brevidade do informe remitido anteriormente por ese concello dedúcese que ata o momento non existe unha licenza municipal que ampare as obras ás que se refire a queixa.

En consecuencia, entendemos que no presente caso estaríamos ante unha infracción urbanística polo feito de que se executase unha obra sen licenza municipal previa polo que debería abrirse un expediente de reposición da legalidade urbanística, ou no caso de que este expediente xa estivera aberto deberan axilizarse os trámites preceptivos, como é a emisión dun informe técnico sobre a circunstancia de se as obras executadas se axustan ou non á normativa urbanística de aplicación.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa alcaldía-presidencia do Concello de Tui a seguinte recomendación:

Que por parte da alcaldía-presidencia dese concello se promova á maior brevidade posible a adopción das resolucións pertinentes para que ou ben se proceda á apertura dun expediente de reposición da legalidade urbanística en relación coas obras ás que se refire a queixa, ou ben, para o caso de que xa comeza a tramitación do oportuno expediente, se axilicen ao máximo os trámites para una resolución do mesmo.

Resposta do Concello de Tui: no momento de elaborarse o presente informe anual aínda non recibimos a contestación do concello a esta recomendación.

4.Recomendación dirixida ao Concello de Boiro en data 1 de abril de 2014, para que se ordene a execución subsidiaria dunhas obras que afectan ao dominio público (Q/900/12)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do escrito de queixa de D. no que, esencialmente, indicábanos que é

propietario dunha finca e vivenda no Lgr... (Boiro), e que en data de 24 de decembro de 2010 se efectuaron unhas obras consistentes na cubrición con cemento dunha parte dun terreo público, por parte de dona ... e, como consecuencia destas obras se alterou o descorrer natural das augas de maneira que se inunda con frecuencia.

Sinalaba tamén na súa queixa que como consecuencia dunha denuncia presentada nese Concello de Boiro se abriu un expediente de reposición da legalidade urbanística polo que se ordenou á interesada para que procedese á demolición das obras e á reposición dos terreos ao seu estado anterior.

Indicaba tamén na súa queixa que como consecuencia do incumprimento desta orde administrativa se lle impuxo á interesada unha multa coercitiva de 100 euros, e, posteriormente, outra en data 18-11-2011, por un importe de 1000 euros, pero que a pesar de que xa era preceptivo legalmente impoñer unha nova multa coercitiva, non se volveu a impoñer ata o momento ningunha outra, e que en varias ocasións tentou unha cita con esa Alcaldía para tratar deste tema sen que ata o momento se lle facilitara.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, desde esta oficina do Valedor do Pobo solicitamos un informe dese concello na data do 21-6-2012, e tivemos que reiterar esta solicitude de informe ata en tres ocasións, e tamén realizar varias comunicacións telefónicas con persoal desa administración municipal, ata que recibimos un informe dese concello de data do 18-11-2013 (RS nº 10142).

En relación coa información remitida por ese concello debemos concluír que actualmente atópase paralizado o expediente de reposición da legalidade urbanística nº 1/2011 que se refire ás obras de pavimentación do acceso a unha parcela situada no Lgr... (Boiro), e que carece da preceptiva licenza municipal de obras. Ao parecer, estas obras alteran o funcionamento dunha taxa situada na vía pública. Este expediente de reposición da legalidade urbanística pechouse cunha resolución desa alcaldía do 30.06.2011, confirmada en reposición, pola que se requiría á denunciada para que procederá á demolición das obras executadas carecendo de licenza. A este respecto, e pola información que no seu día nos facilitou o reclamante, por parte dese concello se lle impuxeron á promotora das obras, Dª....., varias multas coercitivas como medida de execución forzosa da orde de demolición.

Por outra banda, no informe remitido por ese concello alúdese tamén ao expediente nº 474/2012, aberto como consecuencia da solicitude de data do 11.09.2012 de D. (fillo da Sra.) dunha licenza de obras para a construción dun muro de peche na mesma parcela, estando ata o momento sen resolver esta solicitude de licenza. Ao mesmo tempo ao Sr. incoóuselle nese Concello un expediente de reposición da legalidade urbanística (referencia nº 8/2013), e motivado pola apertura dun oco para a colocación dun poste precisamente no lugar no que pretende executa-lo peche para o que solicitou licenza de obras. Neste sentido, segundo se indica no informe remitido por ese concello este expediente, no que se acordou a paralización cautelar das obras, atópase actualmente en fase de tramitación.

Ademais faise referencia no informe remitido a un expediente tramitado polo Xurado Provincial de Montes Veciñais en Man Común da Coruña (expediente nº.418) referido á parcela denominada M..., na que se inclúe, por estar reivindicada polos veciños promotores, a parcela á que se refire esta queixa, e que ten a referencia catastral... Sinalaba no informe que o último trámite realizado neste expediente, do que ese concello teña coñecemento, fora o do seu sometemento a información pública (anuncio publicado no DOGA nº 86 do 06.05.2013).

En relación cos feitos mencionados no informe remitido por ese concello estimamos que deben terse en conta determinadas consideracións en canto á normativa xurídica aplicable.

A este respecto, en relación co expediente de reposición da legalidade urbanística de referencia nº 1/2011, no que se adoptou por ese concello unha resolución de demolición das obras executadas por D^a. ..., débese ter en conta que no artigo 94 da Lei 30/1992 sobre procedemento administrativo común, establécese expresamente que os actos das administracións públicas suxeitos ao dereito administrativo serán inmediatamente executivos. Neste precepto legal cítanse varios supostos excepcionais nos que non prevalecería este principio de executoriedade dos actos administrativos, pero que en todo caso ningún deles afectaría o acordo municipal tomado no expediente administrativo ao que afecta a queixa.

A este respecto, no caso de que o interesado non cumpra voluntariamente o ordenado, como ocorre no presente caso, establece a citada lei no seu artigo 95 que “as administracións públicas, a través dos seus órganos competentes en cada caso, poderán proceder, previo apercibimento, á execución forzosa dos actos administrativos”. Entre os medios de execución forzosa aos que se refire o artigo 96 poden mencionarse os de execución subsidiaria e multa coercitiva.

Neste sentido, esa administración municipal, pola información facilitada polo reclamante, optou xa por un dos mecanismos de execución forzosa mencionados, concretamente pola imposición de multas coercitivas, pero non consta que a imposición de multas coercitivas resultase eficaz para que o interesado cumprise coa orde de demolición.

A este respecto, entendemos nesta institución do Valedor do Pobo que dado o incumprimento polo interesado da orde de demolición das obras ilegais é conveniente que ese concello acuda ao outro medio de execución forzosa mencionado: a execución subsidiaria. Neste sentido, entendemos que concorre unha circunstancia que aconsella ese mecanismo da execución subsidiaria, como é o feito de que a obra á que se refire a orde demolición altera o funcionamento dunha taxea situada na vía pública, e que ao parecer é o que lle provoca danos ao reclamante ao producirse inundacións na súa vivenda.

Por outra banda, no que se refire ao expediente de reposición da legalidade urbanística aberto a D. (referencia nº 8/2013) pola apertura dun oco para a colocación dun poste no lugar onde se solicitou licenza para muro de peche (para a mesma parcela á que se refiren as obras do primeiro expediente citado), entendemos que a paralización das obras é congruente co feito de que para resolver sobre a licenza de peche solicitado se agarde a que polo Xurado Provincial de Montes se resolva sobre a propiedade da parcela á que se refire a queixa.

Entendemos, sen embargo, que a pendencia deste expediente de licenza e o de reposición da legalidade urbanística referido ao muro de peche, non afecta ao sinalado anteriormente en relación coa execución da demolición acordada por ese concello, aos efectos de que non se impida o funcionamento da taxea, circunstancia que provoca os danos que motivaron esta queixa.

En consecuencia, á vista do anteriormente exposto, e tendo en conta o previsto no artigo 32.1 da Lei do Valedor do Pobo, formulámoslle á alcaldía-presidencia dese Concello de Boiro unha recomendación nos seguintes termos:

Que por parte desa alcaldía-presidencia do Concello de Boiro se ordene a execución subsidiaria, como medio de execución forzosa, en relación cunha orde de demolición das obras de pavimentación de acceso a unha parcela, e que carecían de licenza municipal, tendo en conta que nas obras mencionadas concorre a circunstancia de que alteran o funcionamento dunha taxea situada na vía pública e que o reclamante alude a danos na súa vivenda derivados da circunstancia indicada, e sen que ata o momento as multas coercitivas que ao parecer impuxo esa administración municipal conseguiran a execución da orde de demolición.

Resposta do Concello de Boiro.: no momento de elaborarse o presente informe anual aínda non recibimos a resposta do concello a nosa recomendación.

5. Recomendación dirixida ao Concello de Cangas, en data 5 de maio de 2014, para que se proceda á execución forzosa dunha orde de demolición de obras ilegais (Q/327/12)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do escrito de queixa de D., no que esencialmente indicábanos que por parte dese Concello de Cangas abriuse o expediente de referencia 26/11 de reposición da legalidade urbanística en relación con dous chalés adosados que empezaron a construír no 2006 lindando coa súa propiedade, sendo a promotora a entidade "P.X SL".

Sinalaba tamén na súa queixa as diversas irregularidades nas que incorrían estas obras e que despois de varios escritos presentados nese concello dende o 2006 ao 2011, abrírase un expediente ás construcións afectadas e que, sen embargo, segundo lle fixeron saber no concello, non se continuou co expediente por non poder contactar co dono de dita obra.

Considerando que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, recibimos un informe dese Concello de Cangas de data do 26-3-2012 (RS nº 1106, do 28-3-2012) no que se indicaba que se levantou un acta de inspección urbanística de data 10 de xuño do 2011, e que por resolución da alcaldía de data 14 de xuño de 2011 se procedeu á incoación dun expediente de reposición da legalidade urbanística. Finalmente, indicábase tamén no informe remitido por ese concello que existe unha resolución da alcaldía de data 30 de xaneiro do 2012 pola que se ordena a demolición das obras realizadas sen axustarse á licenza.

Á vista da información facilitada por ese concello da que lle demos traslado ao reclamante, de acordo co previsto no artigo 34 da Lei do Valedor do Pobo, indicábaslle ao reclamante que o expediente administrativo aberto como consecuencia das súas denuncias atopábase pendente dos trámites preceptivos, polo que procedíamos a concluír a nosa intervención no problema que motivou a queixa.

Sen embargo, posteriormente recibimos un novo escrito do reclamante do que lle demos conta a Vde., na data do 19-2-2013, e lle solicitábase que nos facilitase un informe complementario sobre o trámite actualizado do expediente ao que se refería a queixa, e sobre os trámites realizados por ese concello a partir da resolución pola que se impón a demolición da obra ilegal.

A este respecto, recibimos un informe complementario dese Concello de Cangas do 1-3-2013 (RS nº 708, do 4-3-2013) no que se indicaba expresamente o seguinte:

“En contestación o seu escrito de data 21 de febreiro do 2013, rexistro nº 001459, onde nos solicita un informe complementario sobre o trámite actual do expediente ó que se refire a queixa, e os tramites realizados por este concello a partir da resolución pola que se impón a demolición da obra ilegal, teño a ben remitirle copia das actuacións realizadas por este concello con posterioridade a data 30 de xaneiro do 2012.

- *Copia do escrito de data 10 de xaneiro do 2013 remitido a NCG DIVISIÓN GRUPO INMOBILIARIO, SL.*

- *Copia do escrito de data 21 de xaneiro do 2013 remitido ó Rexistro da Propiedade de Cangas*

- *Copia do escrito asinado polo denunciante de data 28 de xaneiro do 2013.*

Indicar que na actualidade se están estudando técnica e xuridicamente as alegacións formuladas con data 1 de febreiro do 2013, por D. ... actuando en nome e representación de NGC DIVISIÓN GRUPO INMOBILIARIO, SL e a documentación complementaria entregada no concello con data 6 de febreiro do 2013”.

Á vista da información facilitada por ese concello, da que lle demos traslado ao reclamante, recibimos novos escritos deste nos que manifesta que ata o momento ese concello non seguiu coa tramitación do expediente aberto 26/11, a pesar de que pola súa parte enviou varias peticións por escrito solicitándoo; en particular, sinala o reclamante que ese concello desde o escrito presentado polo afectado no día 1 de febreiro de 2013 non continuou co expediente a pesar de haber transcorrido máis de nove meses.

En consecuencia, na data do 23-10-2013 (RS nº 9393, do 24-10-2013) solicitamos dese Concello de Cangas un informe complementario sobre o trámite actual do expediente de disciplina urbanística ao que se refire a queixa, e en particular sobre a valoración técnica e xurídica das alegacións formuladas polo reclamante con data 1 de febreiro do 2013.

A este respecto, recibimos un escrito dese concello de data do 5-11-2013 (RS nº 3511, do 6-11-2013) co que se remiten fotocopias de varias actuacións realizadas por esa administración municipal a partir de febreiro de 2013 en relación co expediente 26/2011.

Entre a documentación remitida por ese concello consta unha resolución desa alcaldía-presidencia de 26-6-2013 na que se indica expresamente o seguinte:

“Primeiro. Desestimar as alegacións presentadas por D. ... actuando en representación da mercantil NGC DIVISION GRUPO INMOBILIARIO. SL., visto que non se aportan probas que acrediten que NGC DIVISION GRUPO INMOBILIARIO. SL., non é o titular dos terreos obxecto do expediente senón que simplemente anuncian que os mesmos se transmitiron ao SAREB (Sociedade de Xestión de activos procedentes da reestruturación bancaria S.A.) constando no expediente que as edificacións figuran no Rexistro da Propiedade como de titularidade de NGC DIVISION GRUPO INMOBILIARIO. SL..

Segundo.- Ordenar a demolición das obras realizadas sen axustarse á licenza nº 21.138 e efectuar polo infractor nun prazo de tres meses contados a partir do seguinte ao da notificación da presente resolución, a súa custa, e coa dirección técnica precisa, apercibíndolle de que se transcorrido o dito prazo non se tivera efectuada realizarase subsidiariamente por este concello á custa do obrigado ou acordarse a execución forzosa a imposición de multas coercitivas a reiterar mensualmente ata lograr a execución polo suxeito obrigado en contía de 1.000 a 10.000 euros cada unha. Podéndose acudir á vía de constrinximento para o cobro dos gastos que proceda.

Terceiro.-Ante existencia dun novo posible interesado nese expediente, debe darse traslado ao SAREB (Sociedade de Xestión de activos procedentes de restauración bancaria S.A.) da orde de demolición que pesa sobre as dúas vivendas construídas sita na R/... para que alegue o que considere oportuno”.

A este respecto, cómpre ter en conta que o artigo 8 da Lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia establece expresamente que *“a transmisión de predios non modificará a situación do titular deles respecto dos deberes establecidos pola lexislación urbanística ou dos esixibles polos actos de execución derivados dela. O novo titular quedará subrogado no lugar e posto do anterior propietario nos seus dereitos e deberes urbanísticos, así como nos compromisos que este contraese coa administración urbanística competente e fosen obxecto de inscrición rexistral, sempre que tales compromisos se refiran a un posible efecto de mutación xurídico real e sen prexuízo da facultade de exercitar contra o transmisor as accións que procedan”.*

Desde esta perspectiva, o problema que se presenta neste caso é determinar quen é o obrigado á demolición acordada por ese concello, e nesta oficina do Valedor do Pobo entendemos que debe ser o que figure no rexistro da propiedade como titular ou propietario das edificacións afectadas polo expediente de reposición da legalidade urbanística, e que se trataría ao parecer da entidade NCG DIVISIÓN GRUPO INMOBILIARIO, SL, aínda que esta entidade alegue que os inmobles afectados se transferiron á entidade coñecida como SAREB. Neste sentido, consideramos que esta última entidade podería ter a condición de parte interesada no expediente administrativo, pero pola información e documentación que consta nesta oficina do Valedor do Pobo, esta entidade non deu resposta ao escrito para alegacións que na data do 12-7-2013 lle remitiron desde ese Concello de Cangas.

En consecuencia, consideramos que a orde de demolición de data do 26-6-2013 dirixida a entidade de NCG DIVISIÓN GRUPO INMOBILIARIO, SL, é plenamente operativa, xa que como se indica na propia resolución esta entidade non aportou probas que acrediten que non é titular dos inmobles afectados.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa alcaldía-presidencia do Concello de Cangas a seguinte recomendación:

Que por parte desa administración municipal se proceda á restauración da legalidade urbanística infrinxida no presente caso ordenando a execución da orde de demolición ante o propietario dos inmobles afectados que se atope inscrito como titular no rexistro da propiedade, adoptando no seu caso as medidas de execución forzosa que se estimen axeitadas, sexa a imposición de multas coercitivas ou a execución subsidiaria por ese concello, pero sen que se produzan demoras que puideran afectar á efectividade da orde de demolición acordada e polo tanto á restauración da legalidade infrinxida, como podería ser o caso dunha eventual prescrición da infracción urbanística.

Resposta do Concello de Cangas: na resposta facilitada polo concello a esta recomendación non se aporta unha solución congruente co manifestado na nosa resolución, xa que unicamente se indica que se procedeu á limpeza do terreo no que se sitúan as vivendas ilegais, e que nelas está paralizada a construción, limitándose a sinalar que segue os seus trámite o expediente de reposición da legalidade urbanística, pero sen especificar estes trámites. Por outra parte, na información que nos remite o concello consta que en abril de 2014 se ditou unha resolución da alcaldía do Concello de Cangas pola que se acorda ordenarlle á entidade da SAREB a demolición das obras realizadas sen axustarse á licenza urbanística concedida, pero sen que conste que se tomasen medidas de execución forzosa para o cumprimento desta orde de demolición.

6. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, en data 26 de maio de 2014, para que se facilite ao reclamante un informe técnico encargado por unha sociedade mercantil autónoma en relación con defectos construtivos en vivendas de protección autónoma (Q/1014/13)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do escrito de queixa presentado por D. ..., con enderezo en Oleiros, e no que, esencialmente, indicábanos que dirixira ao IGVS un escrito con data do 7 de febreiro de 2012 no que solicitaba unha serie de documentación relativa a súa vivenda sita en Oleiros-A Coruña, e cualificada como de protección autónoma polo IGVS e promovida por Xestur Coruña.

Indicaba tamén o reclamante que se lle contestara na data do 13 de febreiro de 2012, recoñecéndoselle a calidade de interesado e que se dirixira a Xestur Coruña para acceder á información solicitada (peritaxe da súa vivenda realizada por A.A. S.L.P. por encargo de Xestur Coruña), e que se lle enviara a Xestur Coruña un escrito no que lle manifestaba que tiña dereito a copia das probas e instaba a Xestur Coruña para que llas facilitase.

Sinalaba o reclamante na súa queixa que fora catro veces a Xestur Coruña sen que lle facilitaran a documentación e sen recibir contestación nin en persoa nin por escrito, e que ante isto presentara un novo escrito ante IGVS con data 14 de xuño de 2012, no que instaba a ese organismo que para que requirise de Xestur Coruña a que facilitase a documentación solicitada, e que ata o momento da queixa non obtivera resposta a este escrito.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben

rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, recibimos un informe da directora xeral do IGVS de data do 13-9-2013 (RS nº 4720) e no que se indica expresamente o seguinte:

“Con datas do 13 de febreiro e 18 de marzo de 2013, desde o Instituto Galego da Vivenda e Solo (IGVS) contestouse ao Sr. ... en relación ás súas solicitudes de información relativas aos ficheiros de datos de carácter persoal que obran no IGVS, conforme á Lei 15/1999, de protección de datos de carácter persoal. Todo elo en relación coa súa vivenda sita na rúa ... de dita urbanización.

Con data do 3 de xuño de 2013, desde o IGVS contestouse á Asociación de Veciños “M de A”, con domicilio na vivenda do Sr. ..., na rúa .., Nesta ocasión remitiúsele "copia íntegra do informe encargado polo IGVS ao arquitecto ...", e "copia íntegra do informe de ensaios realizados por CYE Control y Estudios S.L.".

Polo que respecta ao informe técnico realizado por A.A. S.L.P., infórmolle de que dito informe non foi encargado polo IGVS senón pola sociedade pública Xestur Coruña S.A., que como promotora da urbanización é a que dispón del, e que, como sociedade mercantil pública autonómica réxese pola Lei 16/2010, de 17 de decembro, de organización e funcionamento da administración xeral e do sector público autonómico. Segundo o artigo 103 de dita lei, titula “réxime xurídico”, as sociedades mercantís autonómicas réxense polo ordenamento xurídico privado, polo que se entende neste punto que non están sometidas á obriga de facilitar copia dos documentos que poidan solicitar os cidadáns.”

A este respecto, démoslle traslado deste informe ao reclamante, quen nos remitiu as súas alegacións sobre o contido do informe transcrito.

Neste sentido, unha vez analizado o informe remitido por esa consellería e as alegacións do reclamante estimamos que deben facerse algunhas consideracións sobre o problema que motivou a queixa.

En primeiro lugar, cómpre examinar esta materia tan relevante do acceso á información pública desde a perspectiva do noso texto constitucional. Así, no Título IV da nosa Constitución, baixo o epígrafe do Goberno e da Administración, establécese expresamente no artigo 105.b o seguinte: “A lei regulará: ... b) O acceso dos cidadáns aos arquivos e rexistros administrativos, agás no que afecte á seguridade e defensa do Estado, a persecución dos delitos e a intimidade das persoas.” A este respecto, debemos subliñar que as limitacións de acceso que o lexislador constitucional lle impón ao lexislador ordinario que regule esta materia, aluden a supostos nos que prevalece o aspecto obxectivo ligado á natureza da documentación administrativa á que se pretende acceder, e non se atende en ningún deles a elementos subxectivos vinculados á administración pública titular desa información ou documentación. A este respecto, faise referencia á documentación que afecte á seguridade e defensa do Estado (os denominados secretos oficiais), á documentación ou información sensible por afectar a investigación xudicial dos delitos, ou á documentación ou información que afecte á intimidade das persoas.

En segundo lugar, no que se refire á lexislación común estatal, debemos subliñar que no artigo 35 da Lei 30/1992 de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento

administrativo común, e baixo o epígrafe de dereitos dos cidadáns, establécese expresamente que *“Os cidadáns, nas súas relacións coas administracións públicas, teñen os seguintes dereitos: a) A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias de documentos contidos neles”*. Tamén no artigo 37 desta lei, e baixo o epígrafe do dereito de acceso a arquivos e rexistros, regúlase en detalle a materia que nos ocupa, aínda que referida a expedientes que correspondan a procedementos rematados na data da solicitude de acceso. Neste precepto legal faise un desenrolo da norma constitucional citada, atendéndose aos supostos de exclusión mencionados, e tamén a outros supostos definidos tamén baixo características obxectivas. Nalgúns destes supostos parece seguirse un criterio de exclusión absoluta (*“ o dereito de acceso non poderá exercerse ...”*), mentres que noutros casos trataríase dunha exclusión relativa (*“ ... rexeranse polas súas disposicións específicas...”*). Así as cousas, entendemos que o camiño principal que traza a Constitución e a lexislación común sobre a materia controvertida dos supostos de exclusión da información pública discorre sobre a base de criterios obxectivos que atenden á natureza da documentación ou información á que se pretende acceder.

Desde outra perspectiva, podemos preguntarnos tamén sobre os aspectos subxectivos, que en definitiva son os contemplados por esa administración para denegar ao reclamante a documentación que solicita. Neste sentido a citada lei 30/1992 refírese ao seu ámbito de aplicación no artigo 2 e sinala expresamente o seguinte: *“ 1. Enténdese aos efectos desta Lei por administracións públicas: a) a Administración Xeral do Estado; b) as administracións das comunidades autónomas; c) as entidades que integran a administración local.*

2. As entidades de dereito público con personalidade xurídica propia vinculadas ou dependentes de calquera das administracións públicas terán así mesmo a consideración de administración pública. Estas entidades suxeitarán a súa actividade á presente Lei cando exerzan potestades administrativas, someténdose no resto da súa actividade ao que dispoñan as súas normas de creación”.

Así as cousas, debe subliñarse que xunto cos tres niveis administrativos territoriais, existe un abundantísimo e heteroxéneo grupo de entes ou organismos con carácter puramente instrumental ou institucional, dependentes dunha administración matriz, e que poden ser creados con personalidade xurídica propia, diferente da administración matriz, para o exercicio dunhas determinadas competencias. Estas entidades públicas instrumentais poden adoptar formas moi diferentes, desde a dun organismo autónomo ata a forma dunha sociedade mercantil, aínda que en ambos casos a dependencia real da administración matriz poida ser a mesma.

A este respecto, debemos facer referencia a esta materia da denominada administración instrumental no ámbito da nosa comunidade autónoma. Neste sentido, cómpre subliñar que o artigo 1.1 da Lei 16/2010, de 17 de decembro, de organización e funcionamento da administración xeral e do sector público autonómico sinala expresamente que: *“A presente lei ten por obxecto regular a organización e o réxime xurídico da administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e das entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico...”*.

A este respecto, no artigo 3 da citada Lei indícase expresamente que: *“2. As entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico suxeitarán a súa actividade ao dereito administrativo sempre que exerzan potestades administrativas e en calquera outra circunstancia salvo que, neste último caso, de acordo coas leis xerais ou sectoriais aplicables ou coas súas específicas normas reguladoras, poidan ou deban someterse ao dereito privado. En todo caso, actuarán baixo o control e a dependencia ou tutela da administración xeral de Galicia ou doutra entidade instrumental integrante do sector público autonómico; 3. As*

demais entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico actuarán, como regra xeral, en réxime de dereito privado, sen prexuízo de actuar con suxeición ao dereito administrativo cando así o establezan as leis xerais e sectoriais aplicables”.

Por outra parte e polo que se refire ás sociedades públicas mercantís, categoría na que estaría englobada Xestur, o artigo 103 da citada lei 16/2010 ao referirse ao réxime xurídico das sociedades mercantís públicas autonómicas sinala expresamente o seguinte: “1. As sociedades mercantís autonómicas se rexen, calquera que sexa a súa forma xurídica, polo ordenamento xurídico privado, sen prexuízo do establecido na presente lei, na lexislación de contratos do sector público, na normativa de subvencións e nas especialidades previstas no resto da normativa aplicable; 2. As sociedades mercantís autonómicas en ningún caso disporán de facultades que impliquen o exercicio de potestades administrativas...”.

A este respecto, parece oportuno referirse, aínda que sexa de modo sucinto, ás características da sociedade pública Xestur (hoxe en día agrúpanse as sociedades anteriores de ámbito provincial nunha soa sociedade). Neste sentido, no Decreto da Xunta de Galicia 167/2008, de 3 de xullo, decláranse como medio propio instrumental e servizo técnico da Administración da Xunta de Galicia as catro sociedades anónimas de Xestión Urbanística de Galicia. Concretamente, indícase neste decreto que as sociedades terán a consideración de medio propio instrumental e de servizo técnico da administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e dos seus organismos autónomos, e como obxecto social enténdese que estará constituído pola realización de actividades dirixidas á promoción e xestión de solo empresarial, residencial e construción de edificacións.

En consecuencia, aínda que a Xestur poida cualificarse como unha sociedade mercantil autonómica, no sentido do artigo 103 da citada lei 16/2010, e polo tanto non dispón de facultades que impliquen o exercicio de potestades administrativas, o certo é que desde o punto de vista do seu obxecto social desenrola unha actividade de servizo público fundamental no ámbito de xestión pública que corresponde ao IGVS. Neste sentido, cómpre subliñar tamén que o exercicio de potestades administrativas non se converte nun criterio absolutamente determinante para a accesibilidade da información pública. Así, no artigo 3.2 da citada lei 16/2010 alúdese a que as entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico aínda que non exerzan potestades administrativas poden quedar suxeitas ao dereito administrativo, agás naquelas materias ou aspectos nos que de acordo coas leis xerais ou sectoriais aplicables ou coas súas específicas normas reguladoras, deban someterse ao dereito privado. A este respecto, non parece que haxa unha norma legal que para as sociedades mercantís públicas, e en concreto para a Xestur, estableza unha exclusión absoluta para que o interesado nun determinado expediente teña limitado o acceso á información ou documentación de que poida dispor unha sociedade desta natureza.

Desde outra perspectiva, pero moi relevante para este caso, consideramos que deben terse en conta as previsións da Lei 4/2006 de transparencia e de boas prácticas na administración pública galega. Así, no artigo 1 referido ao seu ámbito de aplicación, indícase expresamente o seguinte: “ 1. Esta lei será de aplicación: a) Á Administración da Comunidade Autónoma de Galicia. b) Aos organismos autónomos, sociedades públicas, fundacións do sector público autonómico e demais entidades de dereito público vinculadas ou dependentes da Comunidade Autónoma de Galicia. c) Aos órganos con dotación diferenciada nos presupostos da Comunidade Autónoma de Galicia que, carecendo de personalidade xurídica, non estean formalmente integrados na administración da comunidade autónoma. d) Aos entes e empresas participadas maioritariamente pola Xunta de Galicia en materia de persoal e contratación a que fai referencia a Lei 10/1996, de 5 de novembro (hoxe derrogada)”

Así as cousas, consideramos que Xestur pode entrar na categoría de sociedade pública e polo tanto queda sometida plenamente ao principio de transparencia, pero aínda que se considerase incluída na categoría de ente ou empresa participada maioritariamente pola Xunta de Galicia, non parece que só debера quedar sometida ao principio de transparencia no relativo aos aspectos de persoal e contratación, xa que esta interpretación non nos parece acorde coa natureza da actividade e servizos desempeñados por Xestur, que afectan ao núcleo principal de actividade dun organismo que xoga un papel tan relevante como é o IGVS no ámbito urbanístico e de política de vivenda.

Entendemos, a este respecto, que o criterio fundamental para a accesibilidade dunha determinada documentación da que dispón un organismo ou entidade - ligado dunha ou doutra maneira á administración pública - reside no aspecto obxectivo da documentación á que se pretende ter acceso e non tanto no aspecto subxectivo da natureza xurídica do organismo ou entidade. Esta interpretación ven avalada polo propio precepto constitucional do artigo 105 que parte do principio de accesibilidade dos cidadáns aos arquivos e rexistros administrativos, e que só establece determinadas exclusións referidas ao obxecto da documentación (seguridade ou defensa do Estado, que entrarían na categoría do que se denominan secretos oficiais; documentación ligada á investigación dos delitos, e á referida á intimidade das persoas). Estas limitacións non se vinculan a aspectos subxectivos como sería a natureza xurídica do ente ou organismo da administración que dispoña desa información. Neste sentido, entendemos que esta interpretación é a que debe guiar as decisións dunha administración a quen se demanda a información. Polo tanto para atender á solicitude de información dun cidadán que ademais ten a condición de interesado debe guiarse por este aspecto obxectivo, fronte un criterio subxectivo moito máis aleatorio e cambiante. A este respecto, debe subliñarse que o feito de que unha determinada actividade ou servizo público se realice por un ente ou organismo cunha determinada natureza xurídica non deixa de ser unha circunstancia secundaria en relación coa propia documentación que se solicita, xa que ese aspecto subxectivo é algo absolutamente extrínseco á información solicitada. Si admitimos o contrario produciríase o paradoxo de que se puidera acceder a ese documento se o ente é un organismo autónomo e non se accedería se é unha sociedade mercantil, cando a forma xurídica do ente á algo que non se lle impón *a fortiori* á administración matriz, xa que podería optar por un amplo abano de posibilidades. En definitiva, podería ocorrer que un mesmo documento non fora accesible nun determinado momento e noutro momento o fora, simplemente porque houbo nese lapso de tempo un cambio na natureza xurídica do ente ou organismo que detén esa información ou documentación.

Por outra parte, entendemos que tamén debe terse en conta o previsto no artigo 1.2 da Lei 4/2006 de transparencia e de boas prácticas na administración pública galega. Neste precepto legal indícase expresamente o seguinte: *“Sen prexuízo do disposto na normativa de xeral aplicación, os concesionarios de servizos públicos da Comunidade Autónoma de Galicia someterán a súa actuación ás disposicións que na presente lei regulan expresamente a súa actividade”*. Parecería un contrasentido que se esixa transparencia a unha empresa privada e non se lle aplique o mesmo criterio a unha empresa pública, cando en ambos casos prestan un servizo público.

A este respecto, dentro da normativa contida na Lei 4/2006 de transparencia e de boas prácticas na administración pública galega, cómpre subliñar os preceptos que se refiren máis especificamente ao problema que motiva a queixa, como é o artigo 4 no que se indica expresamente o seguinte: *“1. As persoas teñen dereito a solicitar e obter información sobre os aspectos da actividade administrativa das institucións e órganos mencionados no artigo 1 da presente lei que afecten aos seus dereitos e intereses lexítimos. Dita información poderá ser de carácter xeral ou particular e comprende así mesmo o acceso aos arquivos e rexistros a que*

se refire o artigo 37 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.” Por outra parte, o artigo 5 refírese ao dereito á información adicional ás persoas interesadas nos procedementos administrativos.

Finalmente, e polo que se refire a Lei estatal 19/2013 de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, e aínda que ata decembro de 2014 non entre en vigor o Título I referido á transparencia da actividade pública, o certo é que o artigo 2, referido ao ámbito subxectivo de aplicación indica expresamente que: “1. Las disposiciones de este título se aplicarán a: ... g) Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de las entidades previstas en este artículo sea superior al 50 por 100”.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Que por parte desa consellería se lle facilite ao reclamante o informe técnico que solicita na súa condición de interesado, e que foi encargado pola sociedade pública Xestur como promotora da urbanización na que o reclamante ostenta a propiedade dunha vivenda de protección autonómica, na medida en que o dereito de acceso dos cidadáns á información e documentación de que dispoñan as administracións públicas, e que constitúe unha esixencia fundamental do principio de transparencia da actividade pública, non debe quedar excluído polo feito de que esa documentación obre en poder dunha sociedade pública mercantil.

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: na resposta a esta recomendación a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas indica expresamente que o documento ao que se alude na recomendación é un informe técnico interno da sociedade Xestur e que o proxecto de execución de obras exteriores nas vivendas unifamiliares da urbanización foi xa executado integramente, e que o contido deste proxecto de execución foi obxecto de información aos veciños afectados.

7. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, debido a supervisión dunha licenza municipal respecto da que se solicitou a revisión de oficio (Q/1977/11 e Q/2538/11)

Nesta institución do Valedor do Pobo abríronse os expedientes arriba indicados como consecuencia dos escritos de queixa de D. ..., en representación da empresa C. M., con domicilio en C... (A Coruña).

Nos seus escritos, esencialmente, indicábanos que en xullo de 2009 aprobouse pola Xunta de Galicia o proxecto sectorial do parque nº 2 de tecnoloxía alimentaria en desenvolvemento do Plan Sectorial de Acuicultura, e que en abril do 2010 o Concello de Oia (Pontevedra) outorga licenza de obras á entidade “I.N. SL” para a legalización de 6.851,28 m², de naves industriais, na fase I, do Proxecto Sectorial nº 2 Mougas, nunha parcela de 10.138,94 m², segundo proxecto.

Sinalaba o reclamante na súa queixa que dende o 18-1-10 ven denunciando ante a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística que o proxecto que obtivo licenza non se axusta ás determinacións do proxecto sectorial aprobado pola Xunta de Galicia en diversos parámetros. Entre outros, sinalaba o reclamante na súa queixa, que non se dá cumprimento a ningunha das obrigas previstas, en especial a realización do nó de conexión coa c-552 e a mellora de

calidade estética e ambiental das edificacións consideradas existentes con anterioridade a 1.996; que non se axusta ao programa e condicións de etapas previstas no plan aprobado; e que non satisfai os parámetros de ordenación (altura máxima, superficie inalterada, reserva de aparcamentos, liberalización da servidume de tránsito de costas, entre outras).

O reclamante indicaba na súa queixa que, sen embargo, aínda non recibira contestación da citada axencia ás denuncias presentadas.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, solicitamos información tanto da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística como do Concello de Oia.

Neste sentido, recibimos da citada axencia un primeiro informe do 1-12-2011 (RS nº 7632, do 5-12-2011), do que lle demos traslado ao reclamante, e posteriormente solicitamos un informe complementario ante a axencia, e recibimos un informe do 24-4-2012 (RS nº 2496, do 25-4-2012), do que tamén lle demos traslado ao reclamante. Posteriormente, solicitamos un informe do Concello de Oia respecto da resolución dun recurso de reposición que presentara o reclamante conta o acordo de concesión da licenza municipal 7/2010, sendo este mesmo o acordo municipal do que o reclamante pretende a súa revisión, e do que solicita á citada axencia que realice un requirimento ao Concello de Oia para a súa revisión de oficio pola administración municipal, por entender que adoece de vicio de nulidade.

A este respecto, recibimos un escrito do Concello de Oia co que se acompaña resolución expresa deste recurso de reposición de data do 13-2-2013, e da que acompañamos unha fotocopia. Por outra parte, o reclamante remitiunos novos escritos nos que indica que a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística debe dar resposta expresa e motivada á solicitude que en varias ocasións presentou ante o organismo citado para que formulase un requirimento ao Concello de Oia en relación coa licenza 7/2010.

Neste sentido, recibimos un novo informe da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística de data do 30-7-2013 (RS nº 5292) que tamén puxemos en coñecemento do reclamante, e a este respecto recibimos novos escritos do reclamante nos que presenta as súas alegacións en relación co contido da resposta da axencia ás denuncias presentadas.

Así, o reclamante, entre outros aspectos, sinala textualmente o seguinte:

“1.3.- El contenido de la denuncia tiene su base en que el Concello de Oia ha otorgado licencia, 7/2010 de 13 de Abril, en condiciones que vulneran el ordenamiento Territorial.

1.3.A.- El proyecto de obra presentado no cumple las determinaciones definidas en el proyecto sectorial. Inicio de denuncia en fecha 06-06-2011.

1.3.B.- El proyecto sectorial no había adquirido eficacia en el momento de otorgar la licencia (13 de Abril del 2010). Por tanto resulta nula de pleno derecho. Fecha inicio de denuncia 12-03-2013.

1.4.- El supuesto denunciado se enclava en el Capítulo III — "Disciplina Urbanística"- Título VI — "intervención en la edificación y uso del suelo y disciplina urbanística"- Sección 2º - "Protección de la legalidad urbanística" — y en concreto en el artículo 212 — "Suspensión y revisión de licencias" — y en su apartado 2 — "Licencia contraria al ordenamiento". Todos ellos de la LOUG.

1.5.- A nadie cabe la duda de que la revisión de licencia corresponde al órgano que la otorgó, en este caso el Concello de Oia. (artículos de la LOUG).

1.6.- Pero tampoco cabe duda de que el artículo 214 de la LOUG hace corresponder al titular de la consejería competente en materia de urbanismo y ordenación del territorio la adopción de medidas precisas de protección de la legalidad en suelo rústico, en cualquiera de sus categorías, sin la preceptiva autorización autonómica o sin ajustarse a las condiciones de la autorización otorgada (en este caso la autorización autonómica se otorga con la aprobación del proyecto sectorial).

1.7.- Que la denuncia se da en un suelo clasificado como Rústico de Protección de Costas por el propio proyecto sectorial.

1.8.- Que el artículo 226 de la LOUG. Define la Agencia de Protección de la Legalidad como "un ente público de naturaleza consorcial para el desarrollo en común por la administración autonómica y los municipios que voluntariamente se integren en la misma de las funciones de inspección, restauración de la legalidad y sanción en materia de urbanismo y desempeño de cuantas otras competencias le asignen los estatutos". El Concello de Oia se encuentra integrado en la A.P.L.U. mediante firma de convenio.

1.9.- Que la potestad y obligación de intervención de la A.P.L.U., en un acto de licencia otorgada contra normativa, mediante el "requerimiento de revisión", lo dispone, el artículo 226.3 de la LOUG, el artículo 3.h de sus estatutos y lo apuntalan sus planes de inspección (resoluciones de 02-12-2010 y 11-02-2013), en sus artículo 4 y 11.

1.9.- Y Por último que la obligación de verificar lo denunciado deviene de la "potestad de intervención inexcusable". Artículo 216.3 de la LOUG. Cuando dice: "En ningún caso podrá la administración dejar de adoptar las medidas tendentes a restaurar el orden urbanístico vulnerado....".

Así as cousas, cómpre subliñar que a cuestión controvertida no problema á que se refire a queixa radica en determinar se a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística ten ou non competencias para efectuar un requirimento a un concello para a revisión de oficio dunha licenza.

A este respecto, en primeiro termo entendemos que debe terse en conta o previsto nos estatutos da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística, aprobados polo Decreto 213/2007, e neste sentido no artigo 3, apartado h), sinálase como unha función da axencia "o requirimento para a anulación de licencias urbanísticas contrarias á normativa reguladora do

urbanismo, a ordenación do territorio e do litoral”. Creemos que tamén debe mencionarse o apartado d) deste mesmo artigo no que se indica tamén como unha función da axencia “a formulación ás distintas administracións de toda clase de solicitudes que considere pertinentes para asegurar o mellor cumprimento da legalidade urbanística”. Desde esta perspectiva, debemos subliñar que as modificacións operadas nestes estatutos co Decreto 450/2009 non afectaron aos apartados expostos.

En consecuencia, á vista desta norma contida nos estatutos parece que unha das competencias da axencia é efectuar, no seu caso, este tipo de requirimentos a un concello. Entendemos, en todo caso, que un requirimento desta natureza non debe producirse a *fortiori* calquera que sexan as circunstancias do caso. A axencia, efectivamente, debería examinar e ponderar as circunstancias que se mencionan na denuncia presentada, como a do presente caso, e considerar se pode haber algún vicio de nulidade e proceder deste xeito a formular ao concello un requirimento de revisión de oficio da licenza concedida. No suposto de que a axencia non apreciase motivos de nulidade na licenza, entendemos que non debería efectuar o requirimento, xa que non é un mecanismo automático ou inescusable. Sen embargo, consideramos por outra parte que a resposta negativa que poida dar a axencia ao reclamante debe entrar nun exame dos motivos de nulidade que este alegue, aínda que sexa dunha maneira sucinta, e non limitarse a unha denegación do requirimento aludindo a aspectos formais ou competenciais, sobre todo porque entendemos que a axencia si ten atribuída esa competencia.

A este respecto, nalgunha resolucións xudiciais faise expreso recoñecemento desta competencia da consellería da administración autonómica que teña atribuídas competencias en materia de urbanismo. Así, nunha Sentencia do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia do 19-5-2011 na que se fai referencia a unha solicitude de revisión de oficio dunha licenza de obras desde a daquela Dirección Xeral de Urbanismo ao Concello de Fisterra. No fundamento de dereito sexto desta resolución xudicial indícase expresamente o seguinte:

“la solicitud de revisión no fue realizada por órgano que carecía manifiestamente de competencia. La actuación del director xeral de Urbanismo al realizar un requerimiento de revisión de oficio de una licencia forma parte de aquellas a las que se refiere el artículo 9.1 n) de la Orden de 6-3-03, pues dicha revisión está contemplada en el artículo 212 de la Ley 9/2022, y este artículo forma parte del capítulo de la Ley en el que se regula la disciplina urbanística. En lo que se refiere a que la potestad de revisión de oficio constituye una competencia propia de los municipios y que la administración autonómica carece de legitimación para impugnar un acuerdo de la administración local al margen de la normativa local, aparte de que lo hizo extemporáneamente, cabe decir que si existe otra vía para la administración autonómica pueda obtener la anulación de una licencia distinta de la señalada en los artículos 65 y 66 de la LBRL. Como ha señalado la doctrina, estos preceptos están dentro de un capítulo que se inicia con el 63, cuyo número 1 dice: “junto a los sujetos legitimados en el régimen general del proceso contencioso-administrativo podrán impugnar los actos y acuerdos de las entidades locales que incurran en infracción del ordenamiento jurídico: a) La Administración del Estado y la de las comunidades autónomas, en los casos y términos previstos en este capítulo”. Es decir, los artículos siguientes regulan supuestos de actuación específica o privilegiada, pero no agotan las posibilidades de actuaciones de dichas administraciones contra la administración local. La ley 9/2002 atribuye en su artículo 227.2 a la administración autonómica el ejercicio del control de la legalidad urbanística, y por lo tanto la vigilancia del cumplimiento por las entidades locales del deber de revisar las licencias contrarias al ordenamiento urbanístico que establece el artículo 212.2 de dicha Ley. Ese control se ejerce requiriendo el cumplimiento del referido deber, y acudiendo a los órganos jurisdiccionales en el caso de rechazo o de falta de respuesta. Por ello tampoco existió la

extemporaneidad que se alega, ni cabe apreciar una excesiva dilación que permitiese limitar esa facultad conforme prevé el artículo 106 de la Ley 30/92 (LA LEY 3279/1992).

Neste mesmo sentido tamén se manifesta outra sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia do 10-2-2011 na que se fai referencia a un caso similar que afectaba tamén ao Concello de Fisterra., e na que se indica que *“no era atendible la alegación de ilegalidad de la delegación sin cita de lo dispuesto en el apartado noveno, punto 1, letra “n” de la Orden de 06/03/2003 sobre delegación de competencias, y esta Sala también tiene declarado que “en lo que se refiere a la falta de competencia, la del director xeral de Urbanismo para realizar un requerimiento de revisión de oficio de una licencia forma de las actuaciones a las que se refiere el artículo 9.1.n) de la Orden de 6-3-03, pues dicha revisión está contemplada en el artículo 212 de la Ley 9/2002, y este artículo forma parte del Capítulo de la ley en el que se regula la disciplina urbanística”*. Esta liña xurisprudencial xa se contemplaba noutras sentencias anteriores.

En relación co expresado nestas resolucións xudiciais entendemos que a referencia que fan ao director xeral de Urbanismo como órgano administrativo competente para efectuar ese requirimento de revisión dunha licenza, no momento actual debe entenderse que esa competencia corresponde á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística. En efecto, no artigo 9.1, apartado n), da Orde de 6-3-2003 (DOGA nº 50, do 12-3-2003) deléganse competencias no director xeral de Urbanismo para *“o exercicio de tódalas demais competencias e funcións que en materia de ordenación, planificación e disciplina urbanística teña atribuídas o conselleiro pola Lei 9/2002, do 30 de decembro, e o Regulamento de disciplina urbanística, aprobado por Decreto 28/1999, do 21 de xaneiro, agás de aprobación definitiva do plan urbanístico e as de proposta ao Consello da Xunta de Galicia”*.

A este respecto, no artigo 9.1, apartado c), da Orde de 15-3-2012, deléganse competencias na persoa titular da Secretaría Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo no que afecta a *“formular os requirimentos de anulación de actos e acordos municipais en materia de planificación e xestión urbanística, segundo o disposto polo artigo 92.5 da citada lei e, se é o caso, propoñer a súa impugnación”*.

A este respecto, consideramos que debe subliñarse unha diferenza relevante entre os textos de ámbalas dúas ordes desa consellería. En efecto, en 2003 non existía a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística, polo que o daquela director xeral de Urbanismo exercía funcións non só en materia de ordenación e planificación, senón tamén en materia de disciplina urbanística. Sen embargo, en 2012, unha vez que foi creada a citada axencia lle corresponden a esta as competencias en materia de disciplina urbanística, de maneira que á Secretaría Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo lle competen unicamente as funcións referidas á planificación e xestión urbanística.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Que por parte da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística se de unha resposta ao reclamante congruente coa súa solicitude de que a citada axencia formule ao Concello de Oia un requirimento de revisión de oficio da licenza 7/2010, e atendendo ás competencias estatutarias da propia Axencia de Protección da Legalidade Urbanística se facilite unha resposta ao reclamante na que se analicen os motivos de nulidade da licenza alegados polo

reclamante e que de seren aceptados pola axencia xustificárian, no seu caso, o requirimento de revisión de oficio ao Concello de Oia.

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: recibimos unha contestación a nosa recomendación na que a citada consellería conclúe sobre a procedencia de formular requirimento de revisión de oficio da licenza municipal controvertida, e polo tanto acepta a recomendación formulada.

8. Recomendación dirixida ao Concello de Viana do Bolo en data 22 de decembro de 2014, en relación coa xustificación técnica da prescrición dunha infracción urbanística (Q/1831/12)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a..., con domicilio no Concello de Viana do Bolo.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, esencialmente, indícanos que na data do 26 de xullo de 2011 presentou un escrito nese Concello de Viana do Bolo para solicitar que se inspeccionase unha obra realizada ao pé da súa finca sita no núcleo de Rubiais, e que finais do mes de outubro realizouse a inspección por parte do arquitecto técnico municipal e comprobouse que a obra non cumpría con proxecto nin licenza de obras.

Sinala tamén o reclamante na súa queixa que tras chamar en varias ocasións a ese concello para que lle informasen por escrito do detalle da inspección, transcorreron 4 meses ata que lle deron resposta dicindo simplemente que estaban a actuar nas infraccións urbanísticas, sen detallar a información solicitada.

Manifesta tamén no escrito de queixa que na data do 25 de xaneiro de 2012 presentou novo escrito ante ese Concello de Viana do Bolo para que informasen sobre as infraccións urbanísticas cometidas, as medidas que se están a levar a cabo, o prazo para cumprilas e a legalidade da obra obxecto de inspección, ao pé da medianeira da finca, da súa propiedade, sen obter resposta ata o momento dese Concello de Viana do Bolo.

2. Ante iso requirimos información a ese concello e recibimos un primeiro informe na data do 9-8-2012 no que se indica expresamente o seguinte: “Á vista da denuncia presentada pola interesada, este concello dirixiuse a ela para, mediante escrito de data 30 de novembro de 2011, significarlle que as desavinzas que dicía manter co seu conveciño (verdadeiro trasfondo da súa denuncia), serán materia dos tribunais ordinarios de xustiza, polo que esta administración só se ocuparía das posibles infraccións urbanísticas cometidas. Incoado o pertinente expediente disciplinario ó que fan referencia os artigos 209 da Lei 9/2002, do 30 de decembro, de Ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia, e 49 do Decreto 28/1999, do 21 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de Disciplina urbanística para o desenvolvemento e aplicación da Lei anterior, dispúxose que informase ó respecto o arquitecto e o secretario municipal para, de seguido, poñerlle o expediente de manifesto aos interesados-denunciados para que alegasen e presentasen os documentos e xustificacións que xulgasen pertinentes na defensa dos seus dereitos. Neste trámite de audiencia, os denunciados alegan a prescrición das accións para a reposición da legalidade urbanística vulnerada, feito este que, logo de comprobado por esta administración, motivou que esta alcaldía resolvese, con data 16 de febreiro de 2012, archiva-lo expediente por prescrición da infracción urbanística denunciada”.

Posteriormente, solicitamos un informe complementario dese Concello de Viana do Bolo, e recibimos este informe na data do 6-3-2013 no que sucintamente se sinalaba o seguinte: *“este concello non realizou ningún outro acto administrativo fóra dos que xa se lle deu traslado no seu día”*.

A este respecto, tendo en conta que este segundo informe non aclaraba os diferentes aspectos do expediente administrativo ao que se refería a queixa presentada nesta oficina do Valedor do Pobo, solicitamos un novo informe complementario sobre os extremos concretos mencionados nas dúas peticións de informe anteriores, e ademais que nos remitise unha fotocopia do expediente de reposición da legalidade urbanística tramitado nese concello en relación coas obras ás que se refire a presente queixa, e logo de reiterar esta solicitude de informe tanto por escrito como telefonicamente na data do 5-5-2014 recibimos un escrito dese concello co que se acompañan fotocopias do expediente de disciplina urbanística ao que se refire a queixa.

ANÁLISE

1. Entre a documentación que nos remitiu ese concello cómpre subliñar que existe unha certificación do secretario-interventor pola que consta que con data do 16-2-2012 ditouse unha resolución por esa alcaldía pola que se archiva o expediente de reposición da legalidade urbanística por prescrición da infracción urbanística denunciada. Nesta resolución alúdese, como base desta resolución de arquivo, ás alegacións presentadas polos interesados. Neste sentido os interesados aportan fundamentalmente unhas facturas de provedores de materiais de obra, ambas de febreiro de 2002, como medio de xustificar que as obras se realizaran naquel momento, e polo tanto a posible infracción estaría prescrita.

A este respecto, entendemos que as alegacións presentadas polos interesados sobre a efectiva realización das obras motivo do expediente de disciplina urbanística baseándose na aportación das citadas facturas, deberían ser obxecto dun informe técnico que valorase o contido destas facturas en relación coa obra concreta realizada e que expresase tamén, a xuízo do técnico, se o estado actual das obras é o que correspondería a unhas obras realizadas en 2002.

2. Por outra parte, consideramos tamén que debe subliñarse que segundo establece expresamente o artigo 210.2 da Lei 9/2002, de ordenación urbanística de Galicia: “Transcorrido o prazo de caducidade de seis anos sen que se tiveran adoptado as medidas de restauración da legalidade urbanística, quedarán incursas na situación de fora de ordenación e suxeitas ao réxime previsto no artigo 103º da presente lei.”. Neste sentido, sinálase no artigo 103 deste texto legal que: “Nas construcións e edificacións que queden en situación de fora de ordenación por total incompatibilidade coas determinacións do novo plan so se poderán autorizar obras de mera conservación e as necesarias para o mantemento do uso preexistente”. Esta afirmación debe entenderse no sentido de que nas edificacións declaradas como fora de ordenación non se poderán realizar obras de reforma ou ampliación destas edificacións. Sen embargo, na resolución que establece o arquivo do expediente non se menciona este extremo, cando é así que debe declararse expresamente que a edificación se atopa en situación de fóra de ordenación.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Viana do Bolo a seguinte recomendación:

Que por parte desa administración municipal debería emitirse un informe técnico no que se contrastasen as alegacións dos interesados sobre a prescrición da infracción urbanística co estado da edificación controvertida, e tamén que no caso de estimarse prescrita a infracción se proceda a declarar a edificación como fóra de ordenación, aos efectos previstos na lei 9/2002 de ordenación urbanística e de protección do medio rural de Galicia.

Resposta do Concello de Viana do Bolo: no momento de elaborarse o presente informe anual aínda non recibimos a contestación do concello á nosa recomendación.

9. Suxestión dirixida ao Concello do Bolo en data 22 de decembro de 2014, debido ao estado ruinoso dunha edificación con situación de risco para transeúntes (Q/341/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ..., con domicilio nese Concello do Bolo.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, esencialmente, indícanos que en data do 28 de decembro de 2012 presentou escrito ante ese Concello de O Bolo no que poñía de manifesto que nas inmediacións do seu domicilio existía unha construción a modo de vivenda de planta baixa e alta, en total estado de abandono e que se derrubou en parte cara a un camiño transitado polos veciños do lugar, e ameaza con virse abaixo o que queda da ruína, do cal apórtanse fotos.

Sinalan tamén o reclamante na súa queixa que por parte dese concello procedeuse a comprobar a realidade do manifestado, e limitáronse ao valado da construción invadindo a vía pública, co cal para transitar por ela con vehículos cara aos viñedos da zona hai que apartar ditas valas co conseguinte risco de que nese momento derrúbese o que queda .

Manifestan tamén na queixa que como queira que o risco é importante, pola situación de ruína da leira e tratarse dunha zona con certa intensidade de paso de vehículos e persoas, ao ser a vía de baixada aos viñedos da zona, consideran que debería acometerse outra solución máis eficaz.

2. Ante iso requirimos información a ese concello e recibimos un primeiro informe do 21-3-2013 (RS nº 92, do 27-3-2013) no que se indica expresamente o seguinte: “este concello enviou, xunto co arquitecto municipal, a unha empresa para proceder ao derrubamento da construción, pero despois de comprobar o seu estado, o técnico informou que era preciso redactar un proxecto xa que o derrubamento tería que facerse practicamente a man para evitar danar as construcións adxacentes. Debido a que a redacción do proxecto e adxudicación da obra necesita duns trámites, o concello procedeu ao valado da construción ata o momento do seu derrubamento. En ningún momento o concello esqueceu a queixa e segue traballando para solucionar o problema”.

2. Posteriormente, recibimos un novo escrito do reclamante no que nos indicaba que aínda non se resolvera o problema que motivara a queixa polo que solicitamos un informe complementario dese concello, e recibimos a este respecto un novo informe desa administración municipal de data do 22-8-2014 no que se indica expresamente o seguinte: en relación ao expediente de referencia maniféstolle que o Concello non esqueceu a queixa e segue traballando para solucionar o problema, pero debido ao escaso presuposto municipal non pode facerse cargo do custo da demolición polo que segue facendo trámites para coñecer o propietario ou propietarios da vivenda para que tomen medidas necesarias ou se o concello ten que realizar a obra poida resarcirse dos gastos ocasionados.

ANÁLISE

En relación co problema que motivou a presente queixa consideramos que debe terse en conta que a Lei 5/1997, de 22 de xullo, reguladora da administración local de Galicia refírese no seu artigo 80 ás competencias propias da administración local, e sinala expresamente o seguinte: “...2. O municipio exercerá, en todo caso, competencias nos termos da lexislación do Estado e da Comunidade Autónoma nas seguintes materias: a) A seguridade en lugares públicos; b) A ordenación do tráfico de vehículos e persoas nas vías urbanas....”

A este respecto, no que afecta á seguridade das edificacións e construcións existen algúns preceptos legais que regulan esta materia na vixente Lei 9/2002 de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia (LOUGA). Neste sentido, no artigo 9 deste texto legal en relación cos deberes de uso, conservación e rehabilitación establécese expresamente que: “1. Os propietarios de toda clase de terreos, construcións, edificios e instalacións deberán:...b) Mantelos en condicións de funcionalidade, seguridade, salubridade, ornato público e habitabilidade segundo o seu destino, e consonte ás normas de protección do medio ambiente, do patrimonio histórico e da rehabilitación.”

Por outra parte, no artigo 199 da LOUGA indícase expresamente que: “1. Os propietarios de toda clase de terreos, urbanizacións de iniciativa particular, edificacións y carteis deberán mantelos nas condicións establecidas no artigo 9 da presente lei; 2. Os concellos ordenarán, de oficio ou a instancia de calquera interesado, mediante o correspondente expediente e previa audiencia dos interesados, a execución das obras necesarias para conservar aquelas condicións, con indicación do prazo de realización. Cando a entidade das obras o requira, o concello exixirá ao obrigado a solicitude de licenza acompañada do proxecto técnico correspondente; 3. Tamén poderán ordenar as obras necesarias para adaptar as edificacións e construcións ao entorno, consonte ao establecido no artigo 104 da presente lei, tales como acabado, conservación, renovación ou reforma de fachadas ou espazos visibles desde a vía pública, limpeza e valado de terreos edificables, e retirada de carteis ou outros elementos impropios dos inmobles. As obras se executarán a costa dos propietarios que estivesen dentro do límite do deber de conservación que lles corresponde, e con cargo aos fondos da entidade que a ordene cando a sobrepasase para obter melloras de interese xeral; 4. En caso de incumprimento da orde de execución de obras, a Administración municipal procederá á execución subsidiaria da mesma ou á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas de 300 a 6.000 euros, a reiterar ata lograr a execución das obras ordenadas.”

En consecuencia, á vista da lexislación aplicable pódese subliñar que debe ser o propietario dunha edificación quen se encargue de realizar as obras necesarias para garantir as condicións de seguridade desa edificación, e que o concello, para o caso de que o propietario incumpra a orde de execución, pode acollerse á medidas de execución forzosa, como sería a

imposición de multas coercitivas ou a execución subsidiaria das obras, neste caso con cargo ou a costa do propietario.

Desde esta perspectiva, é certo que como nos indica ese concello a primeira medida a tomar é a investigación de quen sexan o propietario ou propietarios da edificación para determinar o destinatario da orde de execución das obras. Sen embargo, como ocorre en moitos casos de edificacións en ruínas nos núcleos rurais, non tan infrecuentes debido ao éxodo da poboación rural, a identificación e localización dos propietarios resulta moi difícil ou case imposible. En consecuencia, esta situación pode determinar que persista a situación de perigo ou seguridade pública, para o caso dunha edificación estremera cunha vía pública, como é o caso da presente queixa, e a administración municipal non pode ditar unha orde de execución das obras necesarias para resolver este problema.

Así as cousas, entendemos que a pesar das circunstancias que concorren no presente caso sobre as dificultades para identificar aos propietarios da edificación á que se refire a queixa, e tamén das dificultades orzamentarias coas que se atopa ese concello, como hoxe ocorre con moitas administracións municipais galegas, debe terse en conta neste caso a situación de inseguridade que para o tránsito pola vía pública pode xerar a existencia desta edificación ruínosa.

CONCLUSIÓNS

Por todo o sinalado ara agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello do Bolo a seguinte suxestión:

Que atendendo a razóns de seguridade pública e na medida na que se poida afrontar orzamentariamente por ese concello se adopten as medidas que sexan imprescindibles para garantir a seguridade na vía pública na que se atopa a edificación ruínosa á que se refire a queixa, con independencia de que unha vez que poida ser coñecido o propietario ou propietarios da edificación ruínosa se proceda por esa administración municipal ao reintegro do custe das obras realizadas.

Resposta do Concello do Bolo: aínda non recibimos a contestación a esta suxestión no momento de elaborarse o presente informe anual.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Á vista das queixas tramitadas en 2014 en materia de urbanismo temos que concluír que seguen apreciándose demoras na tramitación de expedientes de disciplina urbanística, ben sexa nos trámites iniciais que se deben concretar na realización da pertinente inspección urbanística, ou ben nos trámites intermedios do expediente cando é necesario resolver sobre a efectiva adecuación da obra denunciada á normativa urbanística de aplicación, e por tanto a súa posible legalización, ou ordenar a súa demolición por tratarse dunha obra ilegal. Por último, nun nutrido grupo de queixas abórdase o problema da ineficacia á hora de executarse a demolición dunha obra ilegal.

Desde esta perspectiva parece necesario insistir que a premisa fundamental neste terreo é conseguir que a administración se adiante aos feitos, e que a reacción xurídico-administrativa ante unha infracción urbanística sexa o máis rápida posible para evitar os feitos consumados, que despois van resultar de moi difícil restauración. Esta consolidación dos ilícitos urbanísticos, como todos sabemos, carrega consecuencias negativas de toda orde tanto no que se refire á racionalización da propia actividade urbanística e á súa sustentabilidade ambiental, coma na execución de infraestruturas ou prestación de servizos.

En consecuencia, e como xa o subliñamos en anteriores informes, deben potenciarse ao máximo as actuacións de inspección urbanística, e tamén unha vez iniciado o expediente de reposición da legalidade urbanística, consideramos que a administración debe velar pola efectividade das medidas cautelares necesarias para garantir a total interrupción da actividade.

En relación coa materia de vivenda, neste informe anual, e como tamén o destacabamos nos informes anteriores de 2012 e 2013, parécenos ineludible aludir ao gravísimo problema dos desafiuzamentos de vivenda habitual por falta de pagamento da débeda hipotecaria, en tanto que se trata dun problema de plena actualidade e de gravísimo alcance social.

Por último, de novo no tema da vivenda, e como xa indicamos anteriormente ao tratar as queixas que foron chegando a esta oficina do Valedor do Pobo, tamén debemos aludir á situación xurdida coa supresión das axudas de subsidiación dos préstamos convidos para a adquisición de vivendas de protección pública, materia sobre a que formulamos unha recomendación á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, e que foi aceptada.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I. INTRODUCCIÓN

O pasado ano coñecemos numerosas queixas contra o proxecto de explotación da mina de Corcoesto debido aos prexuízos ambientais, sociais e económicos que podería causar e a determinadas deficiencias legais que se apreciaban. A nosa tarefa terminou cando a Consellería de Economía e Industria anunciou que rexeitaba o proxecto. Iso foi o que levou a non facer unha análise de fondo da avaliación e a declaración de impacto ambiental. Se o procedemento non concluíse na forma indicada teríamos que valorar os aspectos inadecuados do procedemento. Con todo, algúns deses aspectos recolléronse no Informe ao Parlamento de Galicia do pasado ano, fundamentalmente obxeccións á declaración de impacto ambiental (páxinas 228-237).

Este ano atopamos un novo incidente relativo a ese proxecto. Informábase de que o promotor pretendía retomar o proxecto e que, despois da denegación da autorización autonómica, a Dirección Xeral de Minas sostíña que a declaración de impacto ambiental seguía tendo validez durante cinco anos. Pola nosa banda reafirmamos que ningún dos trámites anteriores sería válido, entre eles a declaración de impacto ambiental. Polo tanto o procedemento debería comezar desde cero.

Por outra banda, no ano da aprobación da lei estatal de transparencia e bo goberno as organizacións de defensa ambiental seguiron reclamando unha adecuada aplicación das normas de transparencia en materia de medio ambiente, que no noso país se atopan en vigor desde hai moito tempo, pero que se seguen aplicando deficientemente. A iso únese o incumprimento das regras de participación das entidades ambientalistas nos órganos colixidos dos que forman parte, que a administración adoita convocar con considerables atrasos.

No que se refire ás agresións a espazos naturais, como vén sendo habitual destacaron as reclamacións relacionadas con infraestruturas promovidas polos poderes públicos ou por empresas de xestión de servizos públicos. Moitas delas constan con avaliacións ambientais cuestionables, pouco esixentes ou con insuficiente control. Ademais, resulta especialmente inadecuado o atraso na definición das medidas de protección particular que corresponden aos diferentes espazos naturais, algo confirmado este ano no caso do Parque Natural das Fragas do Eume, pero que podería extrapolarse a outros espazos e que coñecemos en novas queixas en trámite.

En materia de defensa dos animais expuxéronse iniciativas para que non se permita o seu trato antinatural nalgúns circos ou outros espectáculos. Despois de analizar as numerosas

queixas sobre este aspecto pola nosa banda reclamouse da administración que se estuden os argumentos achegados por estas organizacións, nalgún caso de carácter científico-técnico, co fin de establecer se o uso que se dá a algúns animais debe considerarse antinatural e por tanto debe evitarse. A norma que prohibe calquera trato antinatural ten unha clara relación co uso de animais en espectáculos, polo que debe realizarse un exhaustivo labor de comprobación e corrección dos circos ou espectáculos que dean un trato inadecuado aos animais.

Como destacamos desde hai tempo, son relevantes e frecuentes os problemas por ruídos nas vivendas. Con iso vulnérase o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, un dereito fundamental (art. 18.1 e 2 da Constitución), e tamén outros dereitos constitucionais (á integridade física e moral -art. 15-, á saúde -art. 43-, ao medio ambiente adecuado e á calidade de vida -art. 45- ...).

Este ano constátase unha liña xa apuntada en anos anteriores, os coincidentes coa crise. Algúns concellos son reticentes a cumprir as súas responsabilidades de vixilancia e corrección dos ruídos e son especialmente remisos á hora de medilos; retrocedeuse especialmente neste terreo. Argumentan que resulta caro ou que non contan con medios suficientes, a pesar de que se comprometeron a realizar ese labor cando outorgaron as licenzas municipais. Estas obrigan a unha vixilancia continuada dos locais, posto que se abre unha relación permanente entre o seu titular e a administración, que debe desenvolver todos os labores necesarios para que a actividade resulte compatible co goce dos dereitos dos veciños. A crise non pode servir de coartada para deixar de realizar un labor básico da administración que afecta os dereitos fundamentais. Os cidadáns están a realizar un importante esforzo económico para mantela, polo que reclaman un desenvolvemento eficaz de todas as tarefas legalmente encomendadas á administración.

Precisamente pola frecuente abstención na solución dos ruídos constátase un aumento dos litixios neste terreo, especialmente no ámbito contencioso e mesmo no penal, onde se producen condenas a responsables de locais e a autoridades ou funcionarios. O feito de que os cidadáns deban acudir á vía penal e as recentes condenas por ruídos procedentes de locais de lecer poñen de relevo o frecuente fracaso do labor administrativo, que se se desenvolvese adecuadamente debería bastar para evitar que os problemas chegasen a presentarse con tanta crueza.

En contra do que debería producirse na loita contra o ruído, apréciase unha diminución nos parámetros legais de protección ou garantías. A lei de 2011 suprimiu a primeira das leis españolas contra o ruído, a galega, e anunciou que se aprobarían normas alternativas

no prazo dun ano, pero ese compromiso segue sen cumprirse, o que trae consigo importantes prexuízos. Debe cumprirse canto antes. A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sinalou respecto diso que a nova normativa de ruídos estaría aprobada en breve.

Si está en trámite un aumento da protección legal contra os aspectos máis prexudiciais do botellón, entre os que destacan a contaminación acústica e outros como os que afectan os menores. En xeral obsérvase unha boa disposición municipal para tratar os prexuízos dos botellóns, o que reclamamos desde hai tempo. Moitos concellos actuaron eficazmente para mellorar a situación, aínda que nalgún caso seguen tendo lugar, o que ocasiona queixas razoables polos ruídos, a sucidade, o vandalismo, o prexuízo aos menores, etc.

Como en anos anteriores tamén comprobamos casos de verteduras ilegais, moitas deles relacionadas con deficiencias nos servizos públicos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	314		137	
Admitidas	313	99,68 %	136	99,27 %
Non admitidas	1	0,32 %	1	0,73 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	---	---	---	---

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	179	57 %	71	52 %
En trámite	134	43 %	65	48 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	59	0	59	57	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. As carencias detectadas en materia de transparencia ambiental e a necesidade de corrixilas

O ano en que entrou en vigor a lei de transparencia (Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno; BOE de 10 de decembro de 2013), con amplas expectativas de mellora do noso sistema público de información cidadá, chama a atención que sigamos coñecendo un importante nivel de incumprimento das prescricións que se atopan en vigor desde hai moito tempo en materia de transparencia ambiental.

A posta a disposición da información ambiental que posúen as diferentes administracións é fundamental para a protección do medio e en xeral do interese público, como tamén a participación cidadá nas decisións que se adopten, especialmente das organizacións de defensa ambiental, ou a garantía dun acceso adecuado á administración de xustiza cando resulte necesario para facer respectar os valores protexidos do medio ambiente. En todas estas ordes non se deben aplicar máis trabas que as estritamente imprescindibles.

A Lei 27/2006, dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente, resultou unha obriga derivada dos nosos compromisos internacionais. Algunhas directivas comunitarias trasladaron ao dereito europeo o Convenio de Aarhus, que recolle de forma pormenorizada obrigacións das autoridades estatais co fin de garantir o acceso á información ambiental en mans da administración, a participación cidadá en materia de medio ambiente e o seu acceso adecuado aos órganos da administración de xustiza. Todos estes aspectos convértense en dereitos subxectivos dos cidadáns e das entidades que traballan neste ámbito, de tal maneira que cando se producen incumprimentos ábrese a posibilidade de recorrer aos medios de garantía para restablecer a legalidade, entre eles o Valedor do Pobo. Ademais, a interpretación adecuada das normas citadas leva a aplicalas sempre a favor do acceso e sen restricións indebidas á información ambiental.

España ratificou o Convenio Aarhus. O seu obxectivo é a protección do dereito de cada persoa, tanto das xeracións presentes como futuras, a vivir nun medio ambiente adecuado (artigo 1), para o que se esixe “a participación do público na toma de decisións”. O convenio indica que todos os cidadáns, e as organizacións non gobernamentais en particular, teñen un importante papel na protección do medio; pero para poder desempeñalo e facer valer o dereito a vivir nun medio ambiente que garanta a saúde e o benestar, débese establecer como premisa que os cidadáns teñan acceso á información e se atopen facultados para participar na toma de decisións. Ademais, o respecto aos principios de información e participación permite tomar mellores decisións, aplicalas máis eficazmente, e axudar ás autoridades públicas.

Tamén os programas de acción da ONU sobre medio ambiente e desenvolvemento propugnan a creación de vías de participación dos cidadáns e as organizacións non gobernamentais na elaboración e execución de políticas orientadas ao desenvolvemento sustentable.

En Galicia xa desde hai tempo conságranse os principios que estamos a tratar; a Lei 1/1995, de protección ambiental de Galicia, enumera entre os seus principios os de publicidade, participación e transparencia administrativa, que se mencionan no art. 2.i. A normativa de desenvolvemento incidiu nestes principios e concretounos, sobre todo no que se refire á participación das organizacións non gobernamentais na definición das políticas ambientais, aínda que o grao de cumprimento das súas prescricións foi insuficiente, como despois desenvolveremos.

O principio de fácil acceso previsto na lexislación en vigor concrétese, entre outras cousas, na necesidade dunha resposta rápida -un mes- que facilite a información no formato solicitado ou no máis adecuado, sobre todo en versión informática. Ademais, non é preciso demostrar un interese específico e debe refugarse calquera esixencia en materia de lexitimación.

Ao longo destes anos observamos que son comúns as denegacións infundadas, as trabas sen adecuada xustificación e sobre todo os atrasos nas respostas ás solicitudes de información ambiental en poder da administración. A maioría das queixas que se reciben neste ámbito adoitan confirmarse. A reacción da administración ante a nosa intervención é positiva e na maior parte dos casos rectifica e pon a disposición a información. Con todo, as organizacións ambientais quéixanse do atraso xeneralizado e de que a necesidade de acudir ao Valedor ou a calquera outro tipo de solucións dificulta enormemente o seu labor tuitivo.

A aplicación da nova normativa en materia de transparencia supuxo un importante avance en materia de transparencia pola disposición xeral dunha gran cantidade de información ambiental, sobre todo a través da chamada información activa, a que se facilita ao público sen necesidade de que medie petición de ningún tipo. Tamén mellorou a percepción que a propia administración tiña da información no seu poder; en xeral xa non considera que sexa para o seu exclusivo uso, senón un ben de carácter colectivo polo seu fin e porque son os cidadáns os que sufragan a súa confección. Con todo, as inercias de prácticas anteriores permanecen e resulta común recorrer a certas desculpas, especialmente a falta de medios, para dificultar o acceso. Xustificar desta maneira a ausencia de resposta ou a demora desproporcionada non resulta crible se temos en conta que a información se debería atopar en formatos que permitan o seu fácil manexo, xestión e entrega.

Como sinalamos, os principios legais apuntan a unha ampla flexibilización dos obstáculos que comunmente se interpoñen entre os cidadáns e a administración á hora de lograr información no seu poder. A pesar diso as entregas obstaculízanse mediante esixencias inadecuadas, sobre todo por razóns relacionadas coa lexitimación e outras de carácter formal, todas elas inadecuadas. Pídense aclaracións sen que ao tempo se proporcione información sobre os aspectos máis claros da petición. En ocasións tamén se solicitan pagos non previstos, a pesar de que as entregas telemáticas ou as fotocopias de poucas páxinas deben ser gratuítas.

Como todos os anos, neste exercicio confirmáronse numerosas demoras nas respostas que as administracións deben proporcionar ás solicitudes de información en materia de medio ambiente. A maioría das queixas proviñan de organizacións de defensa e estudo ambiental (SGHN, ADEGA, Federación Ecoloxista Galega, SOG ...). Debemos insistir na necesidade de que todas as administracións que reciban este tipo de solicitude as tramiten de acordo co legalmente previsto.

Ademais, obsérvase que con carácter xeral a resposta ás queixas limítase a enviar ao Valedor a información reclamada, sen que se acredite que ao tempo se dá unha resposta directa ao reclamante, que pode estar interesado en recorrer o seu contido ou realizar iniciativas relacionadas coa resposta, para o que pode necesitar que se lle notifique. Este aspecto tamén debe ser corrixido con carácter xeral.

Os casos con maior incidencia negativa son os que negan a información de forma inxustificada. Un suposto deste tipo coñecémolo na queixa Q/34/13, na que unha organización de defensa ambiental reclamaba información detallada sobre os permisos mineiros en Galicia. Foi denegada co argumento inadecuado de que se atopaba a disposición xeral na páxina web da Cámara Mineira de Galicia. Mostrámonos en desacordo con esa posición da Consellería de Economía e Industria. Sinalaba que era suficiente con que a cámara tivese esa información e a puxese a disposición da forma que considerase adecuada; con todo, a información non era a que a propia administración tiña como definitiva para coñecer os datos oficiais que se reclamaban. Así o recoñecía a páxina web da cámara, que remitía á consellería para ter os datos oficiais, actuais e contrastados. Por iso formulamos á Consellería de Economía e Industria unha recomendación para que respondese á petición de información ambiental, facilitando os datos por medios propios e de forma completa, e en caso de non poder garantir un fácil acceso, que se indiquen as razóns e a previsible solución, e que entre tanto se facilite de forma progresiva e sen demoras (ver resolución nº 4 da área). A Consellería de Economía e Industria rexeitou a recomendación de forma que consideramos inadecuada, o que resaltamos en aplicación do art. 33 da lei que regula o Valedor do Pobo.

Detectáronse casos de interpretacións restritivas que resultan incompatibles cos principios inspiradores da lei de acceso. Así sucede cando se denega a información por razóns formais propias da normativa xeral, pero impropias da lei ambiental. Comprobámolo na queixa Q/22437/14, na que unha organización ambiental reclamaba contra a Consellería do Medio Rural e do Mar porque a información se denegara debido a que a persoa que asinaba a solicitude en nome dunha organización non acreditaba a súa personalidade, capacidade e representación. A organización, ADEGA, sinalaba que

resultaba inadecuado que se lle pedise a *emenda* dun defecto formal consistente na falta de coñecemento da súa personalidade, capacidade e representación cando a entidade participa nos órganos colexiados da administración galega e por tanto esta ten no seu poder a información que require de forma improcedente. Pola nosa banda indicouse que a queixa debía ser atendida e non se debía realizar unha interpretación tan estrita dos requisitos da Lei 27/2006, neste caso ata equiparalos aos das solicitudes de carácter ordinario (Lei 30/1992). En calquera caso, se se consideraba que non debía responderse á organización polo menos debería responderse ao cidadán considerado individualmente, polo que os efectos informativos serían os mesmos. A consellería rectificou e finalmente transmitiu a información sen necesidade de realizar máis actuacións pola nosa banda.

Os atrasos na entrega de información ambiental confirmáronse nun bo número de ocasións ante queixas relativas a solicitudes de información ambiental e por esa causa foron obxecto de comentarios críticos nos anteriores informes do Valedor do Pobo ao Parlamento de Galicia. A pesar das nosas interpelacións respecto diso comprobamos que o problema non se solucionou na súa totalidade. Como exemplos de atrasos confirmados e posteriores rectificacións pódense citar as queixas Q/5852/14 (solicitud á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre unhas obras nun sendeiro fluvial); Q/12959/13 (solicitud á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre as obras na lagoa da Frouxeira); ou Q/13427/13 (solicitud á Consellería do Medio Rural e do Mar sobre catas mineiras en montes afectados por incendios), en que se respondeu con atraso, pero despois da nosa intervención a resposta dada foi clara e completa. Pola súa banda, a Q/19665/14 tivo a súa causa na falta de información da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre unhas obras na piscifactoría de Quilmas (Carnota). Confirmouse o atraso no envío da preceptiva resposta, pero a consellería sinalou que estaba a traballar para solucionar os atrasos. Finalmente confirmouse o envío.

Como subliñamos, despois da queixa non se adoita dar unha comunicación directa da información, a pesar de que resulta unha obriga. Dado que a información se proporciona de forma indirecta a través do informe que se nos remite, indicamos ás organizacións que teñen dereito a recibir unha comunicación directa e que a reclamaremos de forma urxente se se precisa para formular alegacións ou recursos. Iso foi o que sucedeu na queixa Q/935/14, relativa a diferentes aspectos do incendio no Monte Pindo e ás intervencións para a extinción, protección ou restauración posterior. Despois de lograr un informe completo da Consellería do Medio Rural e do Mar con ocasión dunha queixa anterior a organización reclamante desexaba recibir unha resposta directa que aínda non recibira, polo que ao peche do informe nos atopamos pendentes dela.

Outro exemplo de resposta atrasada e posterior corrección coñecémolo na queixa Q/19613/14, na que unha organización de defensa dos animais reclamaba da Deputación Provincial da Coruña coñecer as axudas outorgadas a unha asociación taurina da Coruña durante 2007-2013. Así sucedeu tamén no caso da Deputación Provincial de Pontevedra na queixa Q/19613/14; o organismo provincial finalmente proporcionou a información sobre o mesmo asunto.

Tamén se atrasou a información demandada da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre as actuacións do Concello de Caldas de Reis para eliminar unha especie de coleóptero con protección (*Cerambyx porco*). Outros casos similares déronse con ocasión das queixas Q/13427/14, Q/13428/14 e Q/13429/14.

Na queixa Q/13424/ unha organización ambientalista reclamaba información á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre o plan de actividades extractivas de Galicia. Obxectábase sobre a orixe do documento que servía como base para o estudo e posible aprobación do plan. A consellería interpelada non fora a responsable; con todo, coincidimos en que resultaba sorprendente que se elaborara pola Cámara Mineira, que ten como función a promoción do sector. Tería sido máis conveniente que a redacción do documento se completase coas achegas doutros sectores ou entidades para ter en conta e integrar determinados aspectos, de forma especial os ambientais. Unha mostra de que tales aspectos deberían integrarse eran os erros que se poñían de relevo na queixa, como a falta dalgúha norma ambiental relevante, o que a consellería non desmentiu.

Outros atrasos que motivaron queixas aínda sen aclarar foron os referidos ás solicitudes de información ambiental da Sociedade Galega de Historia Natural (SGHN) á Dirección Xeral de Conservación da Natureza para obter copia dos informes elaborados polos seus servizos en Santiago de Compostela e A Coruña a petición da Secretaría Xeral de Avaliación e Calidade Ambiental en relación co proxecto de mina de ouro de Corcoesto (Q/23993/14), e da documentación relativa á construción dun viveiro de plantas exóticas (arando americano) e dunha granxa intensiva de porcos, ambos no LIC ES 1110014, Serra do Careón. A SGHN sinala que nunca tivo resposta ás solicitudes e na actualidade desenvolvemos a preceptiva investigación para poder valorar o sucedido.

En ocasións as queixas refírense a denuncias que reclaman unha resposta que non se produciu. Nestes casos demandamos da administración que dea a preceptiva resposta ao denunciante, de acordo co previsto no Real Decreto 1398/1993, da potestade sancionadora, e que ademais informe do curso do expediente nos casos en que á

condición de denunciante se une a de interesado, algo que debe interpretarse con xenerosidade cando se trata de denuncias interpostas por organizacións de defensa do medio ambiente. Así sucedeu na queixa Q/22412/14, promovida pola falta de resposta ás denuncias e reiteracións destas por verteduras ao río Gallo, en Cuntis, derivados da mala configuración da rede pública e ao funcionamento da EDAR. A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas confirmou o atraso na preceptiva resposta ás denuncias, pero despois dun tempo emendouno cunha resposta na que informaba de actuacións xa en curso ou futuras que liquidarían definitivamente o problema.

Noutra orde de cousas, xunto á transmisión da información necesaria para coñecer a realidade do medio e as políticas e decisións particulares que lle afectan, tamén resulta fundamental a participación dos cidadáns e as organizacións ambientais nas políticas públicas. Como un dos medios de participación en materia ambiental as administracións crearon órganos consultivos relacionados co sector nos que se integran as organizacións de defensa do medio ambiente. A participación social especificamente referida á protección ambiental atopámola regulada en diferentes directivas comunitarias e tamén na Lei 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que entre os seus principios menciona o de participación (art. 2.i).

En numerosas ocasións comprobamos o incumprimento das normas de participación orgánica en materia de medio ambiente, sobre todo da obriga de realizar as convocatorias legalmente previstas. Na queixa Q/1335/13, relativa ao atraso das convocatorias periódicas das xuntas consultivas dos parques naturais e do Observatorio Galego de Educación Ambiental por parte da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, foi necesario formular a ese órgano unha recomendación para que dese estrito cumprimento ás previsións da normativa relativa ás convocatorias de todos os órganos administrativos a través dos que se produce a participación social na xestión dos asuntos públicos en materia de medio ambiente (ver resolución nº 7 da área). A consellería aceptou a recomendación e deulle efectividade, posto que iniciou o proceso para reunir as xuntas e o observatorio. Así pois, corrixiuse a situación despois de confirmar as irregularidades trasladadas na queixa.

Non obstante, os atrasos nas convocatorias véñense producindo desde hai tempo e coas novas queixas observamos que non se corrixen definitivamente. Só se corrixen o último atraso confirmado, pero non se aplican as medidas adecuadas para que a situación non se volva a producir. En ocasións anteriores detectamos atrasos que afectaban a outros órganos de participación social, como o anterior Consello Galego de Medio Ambiente (Q/991/2002) ou o Observatorio Galego de Educación Ambiental (Q/1105/03). As queixas

Q/403/2000 e Q/505/2005 referíanse á xunta de goberno do organismo autónomo Augas de Galicia, con recomendación para que se corrixisse a situación. O pasado ano sinalamos que na queixa Q/141/12 a asociación Adegas reclamou por irregularidades nos órganos dos que forma parte en representación dos colectivos ambientalistas galegos. Sucedía no Consello Galego de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sustentable, que debía reunirse semestralmente, no Observatorio Galego da Biodiversidade, con deber legal de reunirse unha vez ao ano, ou no Consello da Rede de Parques Naturais de Galicia, que debe reunirse semestralmente. En todos os casos a consellería aceptou plenamente o recomendado e comprometeuse a darlle cumprimento. Porén, tal e como volvemos apreciar este ano, seguen dándose as malas praxes que observamos en anos anteriores.

2. A necesidade de entender definitivamente rexeitada a anterior solicitude para a mina de Corcoesto e en xeral de preservar o medio ambiente dalgúns efectos das explotacións mineiras

Como sinalamos na introdución, foron moitas as queixas contra o proxecto de explotación mineira de Corcoesto debido aos seus posibles prexuízos ambientais, sociais e económicos e ás deficiencias legais que se apreciaban. A Consellería de Economía e Industria non autorizou o proxecto, razón pola que non foi necesario realizar unha exhaustiva análise de fondo do investigado. Con todo, algunhas obxeccións á declaración de impacto ambiental recolléronse no Informe ao Parlamento de Galicia de 2013 (páxinas 228-237).

Este ano coñecemos que o promotor pretendía retomar o proxecto e que a Dirección Xeral de Minas (Consellería de Economía e Industria) sostiña que a declaración de impacto ambiental aínda tiña validez, posto que duraba ata cinco anos despois da súa emisión (Q/924/14). Ante esa pretensión o Valedor do Pobo reafirmou o expresado o pasado ano. O rexeitamento global do proxecto ten como consecuencia que decaian todos os seus actos de trámite, entre eles a avaliación de impacto ambiental. Non é aplicable o previsto para a posible caducidade das declaracións, posto que a pervivencia durante un prazo prevese para os casos en que se deu a autorización e o proxecto non comezou a executarse (art.14 do Real Decreto Legislativo 1/2008). Polo tanto, se o proxecto tentase reactivarse, o trámite global (ambiental, mineiro ...) debería comezar desde o principio e a declaración de impacto non debería entenderse aprobada. Se a empresa pretende retomar o proxecto a súa única posibilidade é a presentación dunha nova solicitude, á vista de que a anterior se rexeitou. Teríanse que coñecer todos os seus detalles, en especial os de carácter ambiental. Mesmo se a empresa pretende presentar

“un mesmo proxecto” as consecuencias xurídicas serían idénticas, posto que o anterior foi formalmente rexeitado por razóns de fondo.

A nova lei de acompañamento dos orzamentos reforza este criterio ao establecer que a denegación do permiso de explotación, circunstancia que afectou o proxecto de Corcoesto, suporá a caducidade dos dereitos mineiros.

Nos casos en que temos que actuar por problemas ambientais das actividades mineiras en funcionamento poñemos o acento na necesidade de avaliar todos os aspectos englobados na protección do medio. Especialmente incídese en que as posibles legalizacións non se fagan de forma incondicionada, como en ocasións se pretende con interpretacións incorrectas das disposicións legais excepcionais que permiten a continuidade das explotacións sen licenza.

A situación descrita abórdouse en relación cunha queixa referida a unha explotación de Triacastela na que se apreciaron riscos considerables para o medio. Sometíase a avaliación de incidencia ambiental para a súa posible legalización. Estaba en funcionamento e afectaba a diferentes aspectos do medio ambiente, pero especialmente ao patrimonio histórico ou cultural pola proximidade de importantes covas con arte rupestre que están a ser obxecto de proxectos académicos de estudo (Q/19678/14). Despois de iniciar o procedemento o Concello de Triacastela preguntou á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas se a actividade debía someterse a avaliación (algo incoherente) e respondeuse que non era precisa. O procedemento ten a súa causa na pretendida legalización urbanística da explotación. A disposición transitoria 12ª da Lei 9/2002 (ordenación urbanística) permite a continuidade das explotacións que carezan da licenza urbanística, algo común, tal e como advertimos en diferentes ocasións. Esa disposición prevé que bastará o recoñecemento administrativo de preexistencia, pero tamén a acreditación do cumprimento da normativa sectorial. Se se trata de solo especialmente protexido intervirá a Xunta e valorarase a compatibilidade ou non da explotación cos valores naturais, ambientais, paisaxísticos e de patrimonio cultural.

Así pois, a lei permite a legalización, pero ao tempo prevé que debe cumprirse o previsto na orde ambiental, cultural, etc. Ademais, a Xunta de Galicia, mediante a Instrución 10/2011, de 29 de xuño, da Consellería de Economía e Industria, sobre a aplicación da disposición transitoria duodécima (DOG nº 138, de 19 xullo 2011), decántase por non estender a legalización máis que aos ámbitos propios do urbanismo, sen facela extensiva aos demais, posto que esa extensión significaría tanto como deixar sen aplicación o previsto noutros ámbitos sectoriais. Así, o punto segundo da instrución sinala que “o

recoñecemento administrativo acreditará o cumprimento da normativa sectorial vixente ...". Por tanto, a normativa sectorial vixente queda a resguardo e no recoñecemento resultará preciso acreditar que se cumpre. Subliñamos que a disposición de legalización resulta de carácter excepcional (é a excepción á regra xeral pola que se esixe licenza urbanística ás actividades), algo que en gran medida explica a súa dificultade interpretativa. Con todo, dada a súa excepcionalidade a interpretación debe ser restritiva respecto do seu obxecto e estrita en canto ao seu contido material.

Así, o razoamento que nos trasladaron o concello e a consellería non era adecuado. Non basta o recoñecemento administrativo de legalización da Consellería de Economía e Industria, senón que debe achegarse o procedente nos diferentes ámbitos sectoriais. Como sinalamos, a protección do patrimonio cultural é o aspecto máis relevante neste caso. Por iso requirimos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que indicase a posible afectación da Cova de Eirós, de outras covas próximas e do Camiño de Santiago, e as medidas para aplicar. Finalmente enviou un novo informe no que se anuncian medidas de protección derivadas da confirmación de elementos a protexer, pero pola nosa banda consideráronse algo inconcretas no que se refire aos bens culturais, polo que ao peche do informe atopámonos redactando un requirimento complementario para que se especifiquen as medidas que deben adoptarse para garantir que as covas non sufrirán danos.

3. Evitar prexuízos aos valores ambientais, en especial dos espazos naturais, a flora e a fauna

A maioría das queixas por prexuízos na contorna natural derivan de obras públicas ou de infraestruturas para servizos públicos.

Debido ás dimensións da obra para a construción do AVE en Galicia recibíronse queixas e outras noticias por deficiencias na aplicación dos instrumentos de protección do medio. Nas queixas Q/14565/13 e Q/14283/14 reclamábase pola importante afección desas obras na provincia de Ourense. Prexudicarían a un bosque con árbores autóctonas de gran valor pola construción dun vertedoiro para os residuos dun tramo da obra. As organizacións ambientalistas denunciaron a destrución inxustificada de importantes masas de árbores autóctonas, algunhas centenarias, pola apertura de vertedoiros e pistas para esas obras. Sinalaron que nas proximidades de Parque Natural do Invernadeiro estaban a producirse danos considerables por verteduras de restos de obras que afectan a arroyos e bosques. A declaración de impacto ambiental preservaría o bosque, pero a

empresa di necesitar máis espazo. Os gastos da obra *axústanse* á conta do medio ambiente, segundo a queixa e outras opinións reflectidas en varios medios.

Polo exposto requirimos información á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas e ao resto das administracións responsables para aclarar o cumprimento das medidas de protección e para reclamar o cumprimento da declaración ambiental da obra. As respostas do Ministerio de Fomento e da consellería reforzaron as dúbidas expresadas nas queixas. A obra *engadida* non parece prevista (ou concretada suficientemente), ou podería preverse doutra forma para despois pretender a súa modificación. Para iso a entidade promotora (ADIF) reclamou permiso á Xunta de Galicia, que nos sinalou que non era da súa competencia, a pesar de que a Secretaría de Estado de Infraestruturas afirmara que como consecuencia do modificado de abril de 2014 o proxecto de vertedoiro foi sometido a tramitación ambiental ante o órgano competente, é dicir, ante a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, que se limitou a informar dunha forma moi inconcreta. A secretaría sinalou que a consellería emitiu informes con anterioridade á definición do proxecto e determinouse que non era precisa unha avaliación de impacto ambiental porque a Declaración de Impacto Ambiental do proxecto orixinal “xa contén unha serie de medidas”, sen especificalas. Ademais, outro órgano da consellería informou de que as obras “non levarían consigo afectacións importantes aos valores naturais da zona”.

En contra desa valoración móstrase a Sociedade Galega de Historia Natural (SGHN), que afirma que “a empresa concesionaria da construción do tramo do AVE Galicia-Madrid ao seu paso polo Concello de Vilar de Barrio está a crear un vertedoiro de inertes ... na que verte material escavado durante as obras. Á SGHN non lle consta que o dito vertedoiro estivese contemplado no proxecto inicial nin na declaración de impacto ambiental das obras ou que conte cos permisos preceptivos municipais e autonómicos”. Na mesma liña atópase o Concello de Vilar de Barrio, que ordenou o cesamento inmediato das obras que se están executando pola empresa Dragados S.A. e que promove Adif (Ministerio de Fomento).

Efectivamente, da información dispoñible parece deducirse que o vertedoiro non estaba previsto no proxecto, ou polo menos non coa suficiente concreción como para enténdelo aprobado, o que levou ao promotor das obras a solicitar un permiso á autoridade competente con carácter ordinario, a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, que fixo unha valoración inadecuada ou pouco garantista. Ademais, a consellería non sinalou nada respecto do fondo do asunto e limitouse a dicir que o sucedido é competencia da Administración Xeral do Estado, cando esta o desmentiu coa

súa propia actuación ao solicitar “a tramitación ambiental correspondente” da consellería.

Ao peche do informe atopámonos á espera da aclaración requirida da consellería e de coñecer a execución da orde do ente local en relación co vertedoiro e a súa afectación ao espazo natural.

A queixa Q/22955/14 promoveuse por dúas organizacións de defensa do ambiente debido a previsibles prexuízos se se executaba unha liña eléctrica de alta tensión na Fraga de Catasós (Lalín). Implicaría a eliminación dunha importante cantidade de árbores autóctonas centenarias e mesmo bicentenarias de gran relevancia para o ecosistema da fraga, polo que reclamaban a modificación do proxecto. Este incumpiría o Decreto 171/2012 (catálogo da paisaxe da comarca de Deza; DOG do 17 de agosto de 2012), onde se obriga a evitar a degradación dos espazos con especiais valores naturais e a recuperalos en caso de precisalo. No catálogo atópase o Monumento Natural da Fraga de Catasós. Tamén deben manterse os seus arredores para preservar a conectividade ecolóxica, polo que a protección debería estenderse ao conxunto da fraga.

As Consellerías de Economía e Industria e de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sinalaron que o proxecto xa contaba con todas as autorizacións, sen tratar o motivo da queixa. En cambio, o Concello de Lalín sinalou que estaba a tentar compatibilizar os diferentes intereses e cambiar o proxecto. A empresa promotora, Unión Fenosa Distribución, á que nos diriximos apelando á súa autoproclamada conciencia ambiental, confirmou que estaba a modificar o proxecto para atender as peticións do concello e que recentemente elaborara diferentes alternativas, unha delas coa previsión de elevar a liña e evitar afectar a zona arborada case na súa totalidade, co que só se cortarían 6 árbores. Ao peche do informe estamos avaliando o necesario para que se preserve a fraga no seu conxunto debido ao seu valor ambiental e paisaxístico.

Na queixa Q/20688/14 unha organización de defensa ambiental reclamaba porque a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas incumpre a obrigación legal de aprobar o Plan Reitor de Uso e Xestión (PRUG) do Parque Natural das Fragas do Eume, declarado como tal en 1997. Concedeuse un prazo máximo de dous anos para a súa redacción e aprobación, o que non se produciu. Tampouco se prevé un calendario. Despois de confirmalo formulamos unha recomendación á consellería para que dese estrito cumprimento ás previsións relativas á redacción, tramitación e aprobación dos plans reitores de uso e xestión dos espazos naturais protexidos, en especial no caso que examinamos, o do Parque Natural das Fragas do Eume, e reclamamos que non se

produzan atrasos inxustificados que prexudican os valores obxecto de protección legal (ver resolución nº 13 da área). Esa recomendación foi aceptada pola consellería, pero recentemente a organización reclamante remitiu un novo escrito sinalando que non se cumpriu o compromiso de realizar e aprobar o plan. Finalmente coñecemos que o 8 de xaneiro aprobouse o borrador que iniciaba os trámites para definir o plan; permanecemos á expectativa da súa tramitación e aprobación sen máis demoras.

Na Q/5836/14 unha asociación de estudo e defensa das aves expuxo que a Dirección Xeral de Conservación da Natureza incumpriu o procedemento de participación pública na elaboración de disposicións legais. Como resultado do proceso de participación pública aceptouse incluír unha serie de propostas presentadas pola Sociedade Galega de Ornitoloxía (SGO) no Decreto 9/2014, de aprobación do plan de conservación da pílara das dunas (*Charadrius alexandrinus* L.) en Galicia (DOG nº 21, do 13 de xaneiro). Con todo, esas alegacións non foron incluídas no texto definitivo, incumprindo o compromiso escrito da citada dirección. A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas confirmou o que expuña a queixa; informáronse favorablemente os puntos indicados e foron aceptadas as alegacións da SGO. Con todo, eses contidos non foron incluídos no decreto finalmente aprobado. A consellería pretendeu xustificalo indicando que as restricións se atopaban implícitas na redacción aprobada ou que se deducían da súa concreta interpretación. Ao respecto sinalamos á consellería que cando se aproban unhas alegacións asúmese o compromiso de facelas efectivas, o que non se fixo neste caso, tal e como recoñece a administración. Se esta pensaba que as restricións propostas pola SGO xa se atopaban implícitas, entón debería sinalalo no seu momento como resposta ás alegacións. Ademais subliñamos que non prevalecen as chamadas *interpretacións auténticas* dos textos legais, senón que estes son interpretados polos operadores xurídicos a través dos medios aceptados en dereito, razón pola cal debe entenderse que as especificacións de determinadas limitacións ou restricións no ámbito que tratamos non poden considerarse ociosas.

A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas tamén confirmou os problemas expostos nunha queixa polo estado de conservación da lagoa da Frouxeira (Q/5542/13). Con todo, conseguiuase que despois dun tempo se elaborase unha listaxe de medidas de conservación e comezase o trámite para aprobalas mediante un plan de xestión que evite a deterioración dese hábitat. O borrador de plan atopábase en tramitación e con el asegurárase o funcionamento hidrolóxico da lagoa, a restauración das dunas, o control dos usos públicos, o control e mitigación das especies exóticas invasoras, a promoción da información ambiental dos valores do complexo húmido e un seguimento da zona húmida. O procedemento de avaliación ambiental estratéxica do documento xa comezara e estaba en tramitación, en concreto na fase de consultas con

participación pública. Finalmente en febreiro aprobouse o documento de referencia do plan de conservación da zona húmida, no que se inclúen os comentarios recibidos durante a fase de consultas. Así pois, aínda que co atraso que mencionamos, a consellería confirmaba que xa estaba a tramitar as medidas necesarias para abordar o problema ambiental obxecto da queixa. O previsible era que se solucionaran as deficiencias denunciadas e se corrixisse o atraso detectado. A nosa actuación estivo dirixida a facer respectar a protección dos valores ambientais do espazo.

Na queixa Q/14683/13 o Concello de Becerreá reclamaba compensacións pola aprobación do Plan Natura 2000, que afectaba o seu termo municipal. Con todo, despois de realizar a correspondente investigación chegamos á conclusión de que a protección resultaba un deber legal (Directiva 92/43/CEE do Consello, do 21 de maio de 1992) e atopábase atrasada. En 2013 a Comisión iniciou contra España un expediente sobre as ZEC de diferentes zonas, entre elas Galicia. Ademais, o procedemento saíu a información pública e o ente local non fixo alegacións. As limitacións que pode supoñer o plan en principio non resultan indemnizables, sen prexuízo dos proxectos de fomento que se vinculen ao espazo afectado e aos seus habitantes; con todo, se nalgún caso puidesen selo, entón deberían concretarse as causas para a súa avaliación individual. Na queixa mencionábanse tamén sancións que se consideraban inxustas ou desproporcionadas, pero sen concretalas, polo que informamos da posibilidade de que os afectados puidesen dar conta mediante queixa da súa desconformidade con esas concretas actuacións. Concluímos que a actuación da consellería estaba habilitada legalmente e xustificada por ser consecuencia dun deber comunitario con transposición ao ordenamento interno, sen que poida concluírse a necesidade de indemnización con carácter xeral, aínda que si debería establecerse un plan económico que complemente as normas xerais de protección.

En Sarria coñeceuse a queixa Q/18998/14 debido á oposición a un proxecto de encanamento que afectaría negativamente os elementos ambientais e patrimoniais da contorna. Producíranse algunhas talas irregulares que deran lugar a medidas xudiciais de protección. Despois de recibir os diferentes informes das administracións e órganos actuantes chegamos á conclusión de que as Consellerías de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas e Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (que remitiu o seu informe con gran atraso) condicionaran a execución do proxecto a unha serie de medidas. A Confederación Hidrográfica do Miño-Sil finalmente iniciou un proceso de rectificación do proxecto para incluír esas especificacións e para recoller novas alegacións. O proxecto mellorou de forma significativa no seu aspecto ambiental e paisaxístico e está a ser obxecto de revisión para introducir modificacións na liña reclamada, sobre todo nos seus aspectos patrimoniais. Ademais, a consellería competente estableceu un amplo

condicionado e mesmo un mecanismo de avaliación continuada para establecer os novos requisitos que se deduzan cando a execución do proxecto permita coñecer as medidas que deben engadirse. A premisa da nosa actuación foi que o cumprimento do fin público perseguido co proxecto, a evitación das inundacións, se dea coa menor afectación posible ao medio ambiente e á paisaxe e da forma menos agresiva posible. Isto conseguiuase en gran medida a través das medidas indicadas, sen prexuízo de que a vixilancia da súa correcta aplicación ou a definición do proxecto modificado obrigue a reabrir a queixa para insistir no obxectivo sinalado.

4. A conveniencia de mellorar algúns aspectos en materia de protección dos animais domésticos e salvaxes en cativeiro

En diferentes queixas as organizacións de protección dos animais e o medio ambiente (ADEGA, Libera ...) expuxeron iniciativas para que se eleve o parámetro da súa actual defensa e, de acordo coa normativa vixente, non se permita o seu trato antinatural, que consideran habitual nalgúns circos ou outros espectáculos.

Un estudo da Universidade de Bristol alerta dos problemas de comportamento, saúde e benestar da fauna silvestre ou salvaxe en cativeiro nas condicións que ofrecen os circos (espazos, alimentación, trato veterinario, adestramentos...). Non se considera natural que os animais que utilizan fagan determinadas actuacións por medo, coa ameaza dun látego ou por reforzos negativos.

Segundo estas organizacións, o uso de animais en espectáculos favorécese por unha interpretación permisiva da normativa galega. A Lei 1/93, de protección dos animais domésticos e salvaxes en cativeiro, no seu art. 52 sinala que se prohíbe a utilización en espectáculos, pelexas, festas populares e outras actividades se iso pode ocasionar danos, sufrimentos ou facelos obxecto de trato antinatural. Excepcionalmente, a consellería competente poderá autorizar espectáculos consuetudinarios nos que interveñan animais. Quedan excluídos a festa dos touros, os encerros e os demais espectáculos taurinos. Reclaman unha interpretación máis restritiva dese artigo; as súas excepcións non inclúen os circos. A opinión da cidadanía esixe unha maior protección e defensa dos animais.

As organizacións resaltan que os números con animais se logran tras horas de adestramento durísimo e cáusanlles angustia, sufrimento e dor. A iso únese o padecemento psicolóxico. Ademais, os circos viaxan miles de quilómetros e a falta de ventilación ou de asistencia veterinaria provoca grandes sufrimentos. Debido á falta de exercicio, compañía, actividade ou entretemento os animais salvaxes utilizados polos

circos son vítimas de enfermidades mentais. Son comúns os comportamentos estereotipados (moverse de lado a lado de maneira repetitiva, golpearse de forma continuada na cabeza, morder os barrotes ou automutilarse). Son vítimas de terribles enfermidades físicas pola falta de hixiene e exercicio e polos golpes dos adestradores con varas e látegos. As patas dos elefantes, por exemplo, reséntense debido ás cadeas e a que son obrigados a sosterse sobre dúas patas. As queixas conclúen que “deberían permanecer libres no seu ambiente”.

Pola nosa banda desde hai tempo reclámase da administración que se estuden os argumentos achegados por estas organizacións, nalgún caso de carácter científico-técnico, co fin de establecer se o uso que se dá a algúns animais debe considerarse antinatural e por tanto debe evitarse. A norma que prohibe calquera trato antinatural ten unha clara relación co uso de animais en espectáculos, polo que debe realizarse un exhaustivo labor de comprobación e no seu caso de corrección dos circos ou espectáculos que dean un trato inadecuado aos animais.

Isto mesmo foi o que respondemos ás diferentes organizacións de defensa dos animais que acudiron a nós. Fixérono con ocasión dun circo instalado no Burgo-Culleredo (Q/18834/13), polo trato que daban aos animais; na Q/5865/14, pola presenza dun circo con animais en Barbadás; na Q/19587, pola presenza dun circo con animais no Barco de Valdeorras; ou na Q/21515/14, pola organización en diferentes concellos de carreiras de asnos ou burros nas que son sometidos a tratos inadecuados.

Na queixa Q/14519/13 expúxose o específico caso das prazas taurinas itinerantes, que segundo a organización reclamante non reúnen suficientes condicións de seguridade e non son adecuadas para dar un trato correcto aos animais. A resposta da administración autonómica resultou adecuada; os espectáculos en prazas non permanentes ou en lugares de tránsito público necesitan autorización municipal, polo que serán elas as que establezan as condicións xerais esixidas legalmente e as precisas en razón das circunstancias. Corresponderá ás autoridades competentes a vixilancia do seu cumprimento. As esixencias relativas á seguridade concrétanse na necesidade de achegar sempre un certificado do arquitecto ou aparellador de que as instalacións reúnen as condicións de seguridade e solidez suficiente; un certificado no que se faga constar que os servizos médicos e instalacións se axustan ao disposto nas normas aplicables; unha póliza que cubra calquera risco ou accidente con motivo do festexo; e un certificación do contrato de ambulancia UVI móbil debidamente dotada. No relativo ás condicións dos animais, os veterinarios da Consellería do Medio Rural e do Mar realizan a inspección e

vixilancia sobre o correcto cumprimento da normativa en materia de sanidade e benestar animal, así como a correspondente aos espectáculos.

Como vimos no primeiro apartado desta área, tamén se reclamou polas axudas económicas que recibían os espectáculos con touros ou becerros ou as asociacións taurinas, información transmitida despois de que se tramitasen as nosas queixas, tal e como sinalamos.

5. A necesidade de corrixir as deficiencias observadas na protección do dereito fundamental á intimidade domiciliar e á ausencia de ruídos

Os problemas por ruídos en vivendas seguen sendo frecuentes e causan importantes prexuízos. Con iso vulnéranse o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, un dereito fundamental recoñecido no art. 18.1 e 2 da Constitución, e outros dereitos constitucionais, como o dereito á integridade, do art. 15, á saúde, do art. 43, ou ao medio ambiente adecuado e á calidade de vida, do art. 45.

Algúns concellos móstranse reticentes á hora de cumprir as súas responsabilidades de vixilancia e corrección dos ruídos e son especialmente remisos a medir a súa intensidade para determinar posibles responsabilidades. Retrocedeuse especialmente nisto último, é dicir, na disposición para medir os ruídos que se denuncian pola súa penetración no ámbito da intimidade domiciliar, o que causa graves prexuízos na saúde ou na calidade de vida. Ante esta frecuente abstención municipal sempre resaltamos a necesidade de comprobar as posibles infraccións. Esa necesidade dedúcese da garantía dos dereitos mencionados e tamén da natureza das licenzas dos locais, de funcionamento, que obriga aos concellos para facer unha vixilancia continuada dos establecementos con autorización deste tipo. As medicións son obrigatorias e a administración local debe organizar os seus servizos para cumprir con tal deber.

Efectivamente, como lembramos nos nosos informes e recomendacións, as actividades precisan a correspondente licenza municipal; a través deste instrumento de control preventivo e continuado protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha banda, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, outorgando as licenzas soamente cando iso sexa posible en función das circunstancias e coas medidas correctoras previstas para garantir a ausencia de prexuízos. Pero co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada

xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

En todos os casos en que apreciamos incumprimentos deste tipo sinalamos ao concello afectado -en ocasións mediante recomendación ou recordatorio de deberes legais- que urxentemente debe realizar cantas medicións se reclamen para comprobar e no seu caso corrixir o ruído transmitido polos locais molestos ás vivendas afectadas.

Ademais, en moitas ocasións as comprobacións que se realizan danse de forma incorrecta. Como indicamos en informes anteriores, as comprobacións de ruídos deben facerse cando se denuncien por parte dos afectados e no preciso momento en que o local está a lles prexudicar con niveis ilegais, cometendo con iso unha infracción administrativa. Deben facerse cando se produce a denuncia mediante chamada á policía local, posto que noutro momento non ten sentido. A comprobación do illamento do local, do funcionamento dos seus sonógrafos ou dos seus limitadores é algo diferente, posto que se refire ao cumprimento das condicións impostas na licenza, pero non ás consecuencias de incumprilas ou defraudalas ou á súa insuficiencia. As condicións da licenza pódense alterar ou defraudar posteriormente (por exemplo, cun aparello oculto), co que as comprobacións das denuncias deben facerse en todo caso. Como xa resaltamos, tal necesidade dedúcese da natureza das licenzas de funcionamento dos locais, que obriga aos concellos para facer unha vixilancia continuada dos establecementos.

Moitos concellos móstranse contrarios a que os seus axentes da policía local realicen este labor co argumento de que non teñen os coñecementos necesarios para efectuar as medicións. Con todo, esta desculpa non resulta adecuada, posto que o labor se realiza polos policía locais na maioría de concellos e a pericia necesaria para o manexo dos aparellos é escasa e similar á que se precisa para o manexo doutros medios necesarios noutro tipo de controis. En calquera caso, que os axentes dispoñan da pericia mínima, é dicir, dalgún tipo de formación, é responsabilidade exclusiva do propio concello, que debería proporcionala de forma que a garantía de dereitos non se vexa afectada pola falta de previsión neste terreo.

Algúns concellos están a argumentar que a vixilancia resulta cara; con todo, os recursos locais deben dedicarse de forma prioritaria ao cumprimento das obrigacións legais dos municipios e especialmente ás que teñen por fin a garantía de dereitos fundamentais. Ademais, comprometéronse a realizar ese labor cando outorgaron as licenzas, que abren unha relación permanente entre a administración e o titular a súa licenza. Aquela debe

desenvolver todos os labores necesarios para que a actividade permitida resulte compatible co goce dos dereitos dos veciños.

A diminución das garantías e o aparente decaemento no control que se aprecia en algúns concellos na loita contra o ruído, ou polo menos na súa orde de prioridades, parecen relacionados coa modificación á baixa de certos parámetros legais, como a falta de avaliación da incidencia ambiental para discotecas ou pubs, a derogación da Lei galega 7/1997, de protección contra a contaminación acústica, ou algunhas interpretacións inadecuadas da normativa de licenzas. A Lei 12/2011, de medidas fiscais e administrativas, anunciou que se aprobarían normas alternativas á lei galega contra o ruído no prazo dun ano, pero sorprendentemente ese compromiso segue sen cumprirse, o que trae consigo importantes prexuízos pola ausencia de anteriores normas protectoras que demostraron unha gran utilidade ou pola eliminación indirecta de normas regulamentarias que os concellos viñan aplicando. Unha vez máis (como xa fixemos o ano anterior) subliñamos o prexudicial desta situación e reclamamos que se cumpra a obriga legal citada e que se aprobe unha normativa que complemente os aspectos da normativa estatal que o precisan para mellorar a efectividade dos dereitos fundamentais de todas as persoas afectadas, sen que se vexan precisadas de reclamarlos por medios que deberían ser excepcionais.

Para coñecer o estado do compromiso que tratamos puxémonos en comunicación coa consellería competente, que nos informou de que a nova normativa de rúidos estaría aprobada nun breve período de tempo, posiblemente nos próximos meses, e transmitiunos todos o trámites realizados e os que aínda restan por completar, fundamentalmente a petición do informe do Consello Consultivo de Galicia.

Como todos os anos, tamén neste as queixas por rúidos foron numerosas. A maioría das veces confirmámoas e reclamamos dos concellos afectados que cumpran adecuadamente o seu labor de garantía dos dereitos afectados (intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, integridade física e moral, saúde, medio ambiente adecuado, calidade de vida ...), que midan os niveis de ruído transmitido, e que comproben se os locais teñen licenza e cumpren as súas condicións. Neste último caso debe evitarse especialmente que os locais que son simples bares ou cafés funcionen como pubs ou discotecas (con música e ata altas horas da madrugada), que os locais que non poden ofrecer música en vivo o fagan, ou que os que son cafés-concertos ou cafés-cantantes funcionen ordinariamente sen actuacións, é dicir, como pubs, pero cun horario máis amplo do que lles correspondería. Despois da nosa actuación o máis común foi a solución do problema detectado.

Algúns concellos están a dar pasos na boa dirección para previr os problemas que se presentan frecuentemente. A tolerancia coa presenza de música en locais que non a teñen autorizada como elemento principal da súa actividade, é dicir, a presenza neles do que se denomina *música ambiental* ou a baixo volume, non poucas veces ocasiona graves problemas debido a que se utiliza a un volume inadecuado -en ocasións permitido polas ordenanzas, o que resulta incomprensible-, pola falta dunha boa insonorización, ou pola reticencia para realizar controis, sobre todo medicións. Para evitar estes frecuentes prexuízos, algo que comprobamos a través da investigación das queixas, o Concello da Coruña estableceu a necesidade regulamentaria de que os locais con este tipo de música ambiental acheguen medios técnicos homologados para garantir que non se exceden determinados límites, o que resulta moi acertado. Tamén o esixe o Concello de Sanxenxo; con todo, no seu caso comprobamos malas prácticas en relación con este asunto, posto que debido á presenza de aparellos permanentes de control non realiza as comprobacións precisas en caso de denuncia de fraude no uso deses aparellos -limitadores e rexistros do ruído-. Apreciámolo na queixa Q/21988/14, na que reclamamos a ese concello que realizase as comprobacións reclamadas e pendentes, e que non entendese que coa presenza de aparellos permanentes de control do ruído se evita definitivamente a súa transmisión por encima do permitido.

Moitas das queixas por rúidos solucionáronse mediante a apertura da investigación da queixa e como máximo coa achega de indicacións que non precisaron recomendación. Exemplo diso foi a actuación ante o Concello de Malpica de Bergantiños polos rúidos nunha celebración (Q/20553/14). Confirmouse unha *batucada* durante as festas, pero en canto foi denunciada a policía actuou e paralizouna. Para garantir o correcto comportamento dos locais durante as festas reforzouse a presenza da policía e a Garda Civil formulou diversas denuncias a locais da localidade por infraccións relativas á seguridade cidadá, os horarios de peche e a celebración de espectáculos sen autorización. Tamén se liquidou o problema obxecto da queixa Q/2400/12, ocasionado por un local de Vigo; o seu concello comprometeuse a comprobar os rúidos na casa dos afectados e a sancionalos de forma que se lograra o efecto disuasorio que reclamabamos desde había tempo. Tamén se liquidou o problema constatado en Mera-Oleiros (Q/5531/13), pola celebración de actuacións e festas non autorizadas.

En cambio, na Q/111/13 foi necesario formular unha recomendación ao Concello de Arteixo para que solucionase o problema de contaminación acústica que provocaba un local. O control non fora suficiente, pero finalmente o ente local aceptou de forma expresa a recomendación formulada e ordenou que se habilitasen os medios precisos para realizar as medicións de rúidos que reclamaran os afectados.

En Xinzo de Limia coñecemos problemas confirmados en varios locais (Q/13399/13), o que o pasado ano dera lugar a unha recomendación para que se medise o ruído, se controlara o que proviña da rúa e se axustase a actividade dos establecementos ao permitido polo tipo de licenza que tiñan. O Concello de Xinzo de Limia aceptouna e deulle efectividade. En concreto sinalou que “se están levando a cabo as medidas correctoras oportunas con respecto ao funcionamento dos locais” e deuse traslado aos servizos técnicos e á policía local “co obxecto de que velen polo cumprimento das directrices contempladas no escrito remitido polo Valedor do Pobo”. Algo parecido coñecémolo no caso dun local de Baiona (Q/1699/13), o que fixo que formulásemos ao seu concello unha recomendación (ver resolución nº 8 da área). Foi aceptada e o concello deu conta das medidas para cumprila. Despois doutra recomendación tamén o Concello de Monforte de Lemos se comprometeu á solución dos problemas xerados por un bo número de locais (Q/2103 e 2522/12).

Como exemplo das reticencias para controlar os ruídos atopamos dous casos que afectaron o Concello de Santiago de Compostela (Q/5540/13 e Q/12287/14), nos que lle reclamamos que cumprise as súas responsabilidades nesta materia e en concreto que medise os niveis de ruído transmitido e actuase en consecuencia. No primeiro caso reprochouse a falta de medicións e insonorización adecuadas, ao que o concello respondeu que daría conta á empresa encargada. Con todo, como en ocasións anteriores lembrámoslle que resultaba necesaria a presenza (simultánea) de axentes da policía local nas medicións, posto que na súa ausencia non se podería sancionar. No segundo caso foi preciso formular unha recomendación (ver resolución nº 9 da área). Ante a negativa para facer as medicións por medios propios, o que, como sinalamos, é o adecuado, ademais dos máis económico, o Concello de Santiago de Compostela confirmou que seguía sen dispoñer “de empresa para efectuar medición do nivel de recepción interna nunha vivenda como consecuencia do exercicio dunha actividade” e “procedeu ... a solicitar orzamentos de diversas empresas homologadas para realizar as medicións solicitadas, estando pendentes ...”. O informe municipal confirmaba o expresado pola afectada na súa queixa, é dicir, a abstención municipal á hora de comprobar, sancionar e evitar a inmisión por ruídos na súa casa. Iso pasaba a pesar de que as reclamacións se fixeran había máis dun ano. Informóusenos dun contrato que abordaría esta cuestión, pero ao parecer non resultaba eficaz, cousa previsible, tal e como sinalamos no informe de 2013. É evidente que nas cidades deben ser os axentes da policía local os que realicen este labor, como sucede ordinariamente. En calquera caso, se as medicións as fai unha empresa, algo con maior custo, non se pode prescindir da presenza simultánea de axentes da autoridade que acompañen os técnicos. Dixémoslle ao concello que a falta de medicións e por tanto de actuacións eficaces contra os locais ruidosos vén sempre acompañada de razoables queixas polos graves prexuízos das vítimas, polo que é

necesario solucionar esta carencia canto antes. En concreto recomendámoslle que con urxencia adoptase as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control dos ruídos e en xeral das condicións dos locais amparados por licenzas de funcionamento expedidas polo propio ente local, de tal maneira que se garantan os dereitos fundamentais dos afectados; que a contaminación acústica transmitida ás vivendas polos locais de lecer se comprobe adecuadamente e cantas veces sexa preciso, e finalmente se corrixa, no seu caso; que as medicións se fagan de forma inmediata despois da chamada ou denuncia indicando que nese momento se comete a infracción, por medio de axentes da autoridade ou técnicos acompañados necesariamente daqueles; e que coa máxima urxencia se concreten as medicións precisas na vivenda da afectada. Finalmente o concello aceptou a recomendación, polo que esperamos que non se volvan a dar problemas deste teor.

Como vimos comentando, un bo número de queixas reflicten un retroceso na atención municipal a esta materia. Un exemplo coñecémolo na queixa Q/20254/14, na que se reclamaba debido á falta de control dos ruídos no Concello de Brión. Recomendamos ao concello que con urxencia se habiliten os medios técnicos e humanos precisos para realizar as medicións de ruídos que fosen reclamadas; que esas medicións se fixesen en condicións adecuadas (que mencionamos na recomendación e son as mesmas que xa citamos anteriormente); que cando os veciños soliciten medicións se dean cantas veces se reclamen, de tal forma que se garantan os dereitos potencialmente afectados dos reclamantes e especialmente o seu dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario; e que se comprobe e no seu caso se impida a presenza molesta de persoas ás portas do local (ver resolución nº 10 da área). O concello rexeitou a recomendación (ou non lle deu efectividade), polo que procederemos de acordo co art. 33.2 da lei do Valedor do Pobo e con este comentario facemos constar a nosa crítica debido a que non se actuou de acordo co indicado. A pesar da nosa recomendación as medicións seguíronse facendo de forma programada, cos inconvenientes, tachas ou obxeccións que iso supón e que mencionamos na recomendación. Tampouco se deu efectividade á segunda parte da recomendación (que as medicións se dean cantas veces se reclamen). E finalmente non se aclarou nada respecto da terceira parte da recomendación (impedir a presenza molesta de persoas ás portas do local). O afectado informounos de que o problema continuaba debido á inactividade do ente local.

Tampouco consideramos adecuada a reacción do Concello de Brión ante a necesidade de controlar as circunstancias dos ruídos ocasionados con ocasión dunhas obras de reforma nun local. A afectada denunciaba a súa intensidade, duración e os graves prexuízos para a súa saúde e sobre todo para a do seu bebé, comprobados por un pediatra (Q/22800/14). O concello sinalou que eses ruídos eran inevitables nesas situacións, pero sen dar conta

da comprobación dalgunhas circunstancias polas que nos interesamos polos motivos de saúde expostos, mesmo con chamadas telefónicas ao ente local.

Por motivos similares aos expostos no caso de Santiago de Compostela tamén tivemos que formular unha recomendación ao Concello de Pontevedra para que controlase os ruídos dun local (Q/4037 e 4185/13; ver resolución nº 1 da área). Nos informes municipais alegábase a imposibilidade de que os policía locais fixesen medicións por falta de persoal en horario nocturno ou por falta de preparación específica, algo que debería corrixiarse. Lembrámoslle que nos Informes ao Parlamento de Galicia sinalamos que as comprobacións dos ruídos deben facerse (é obrigado) cando se reclaman polos afectados e no preciso momento en que o local está a lles prexudicar con niveis inadecuados de ruídos, cometendo con iso unha infracción administrativa. Debe facerse cando se dá a denuncia, posto que noutro non ten sentido. A comprobación do illamento é diferente e non permite prescindir de comprobar cando se dan denuncias. Recomendouse que con urxencia se realizasen as medicións, que se fixeran no preciso momento en que o local está prexudicando con niveis inadecuados de ruídos e cometendo unha infracción administrativa, e que se corrixisse o ruído transmitido. Tamén recomendamos que se evitara a presenza molesta de grupos de persoas ás portas do local en horario nocturno. O concello aceptou o que lle recomendamos e deunos conta das medidas previstas para cumprilo.

No Concello de Santiago atopamos actuacións incorrectas en relación co control da actividade dos locais e o ruído na rúa. Na queixa Q/2356/12 xa comprobamos o inadecuado control dun local con licenza de simple bar que funcionaba con música. Como proba disto a afectada resaltaba que no establecemento se celebraban concertos. Achegaba numerosa documentación que probaba a celebración de concertos na praza, festas, karaokes, festivais, etc., o que xa resaltamos nunha recomendación de 2011. A Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza non autorizara os eventos, pero tampouco recibira denuncias ou actas de infracción do concello. Tampouco se facían medicións. Concluímos que non se deu efectividade á recomendación, o que ocasionaba importantes prexuízos para as persoas afectadas e para os seus dereitos pola abstención municipal. Resaltámolo en cumprimento do previsto no art. 33.2 da lei do Valedor do Pobo, dado que era posible unha solución positiva e non se deu. No caso Q/5540/13, xa tratado, un dos aspectos que non se abordou era o ruído transmitido desde a rúa, que non se corrixiu.

Outro exemplo de importantes ruídos nas rúas de Santiago de Compostela coñecémolo na queixa Q/21799/14. Promoveuse por unha asociación de veciños da Cidade Vella e

referíase á actividade de determinados locais e á organización dun festival nas súas terrazas ou nas rúas e autorizado polo concello. Esta autorización resultaba xenérica, a pesar de que debería procurar unha análise individual para establecer as condicións adecuadas que eviten posibles prexuízos. Ademais, non se coñecía a habilitación legal desa autorización; tal e como sinalaba a asociación reclamante, a necesidade de autorizacións para a celebración de concertos débese a que os locais non poden facelos en razón do tipo de licenza que teñen (bares, pubs ...), e é a administración autonómica a competente para *levantar* excepcionalmente esa prohibición. Nas condicións impostas ao festival desprendíase unha aparente contradición entre o seu sinxelo enunciado e a celebración de concertos na rúa. Unha das condicións era o cumprimento da ordenanza de ruídos, o que nesa zona supoñía uns niveis acústicos en horario nocturno e diúrno que excedería calquera actividade na rúa.

As aparentes irregularidades que trasladamos ao Concello de Santiago de Compostela por esta causa xa foran transmitidas de igual forma no caso da queixa Q/2356/12, polo que nese momento seguía actuando de forma cuestionable. O ruído na rúa provocado por eventos do tipo que tratamos debe autorizarse de forma moi restritiva e só con motivo de celebracións de gran arraigamento. O prexuízo é claro. Pola súa banda, os concertos en lugares non apropiados deben evitarse, posto que para iso existen lugares autorizados expresamente e que por tal causa reúnen as condicións adecuadas para non lesionar os dereitos dos veciños. Ademais, o feito de precisarse unha autorización específica da administración autonómica subliña o seu carácter excepcional. Só podería concederse se se garante a ausencia de calquera prexuízo e co resto das condicións precisas para os espectáculos (seguridade ...). Por iso, entendemos que deben atenderse as lexítimas peticións dos veciños afectados.

Tamén comprobamos ruídos e outras molestias en Vigo (Q/2610/12), ata o punto de resultar necesaria a formulación dunha recomendación ao seu concello. O motivo era a presenza dunha pista deportiva á beira dunhas vivendas; a pista utilizábase pola noite para botellóns ou partidos, o que xeraba moitas molestias, e durante o seu uso diúrno as reclamacións eran pola frecuente caída de balóns. Recomendouse que con urxencia se fixesen as comprobacións de ruídos transmitidos e que no seu caso se corruxisen as causas; que se evitaran os botellóns ou os prexuízos por concentracións ruidosas en horario nocturno; que se aclarara se o proxecto fora aprobado con estudo de impacto acústico nas vivendas; que se respondera ás denuncias, solicitudes e recursos pendente; e que se aclarara a execución e eficacia da mellora do peche da pista deportiva (ver resolución nº 3 da área). O concello mellorou a rede de separación e de noite empezou a vixiar o uso das instalacións por medio da policía local para garantir o cumprimento dos horarios permitidos. Cando se comprobaba un uso irregular indicábase que non debía

continuar, pero sen evitalo con carácter xeral mediante advertencias ou correccións doutro tipo, polo que se repetía, segundo a afectada. Isto facíalle pensar que a única solución era o traslado da pista. Insistimos ante o ente local para que aclarase o cumprimento de todo o recomendado, pero finalmente, a pesar da melloría da situación co trámite da queixa, non se recibiu a resposta definitiva que reclamabamos, polo que entendemos a recomendación como aceptada parcialmente ou con efectividade só nalgún dos seus contidos.

Xa hai tempo formuláramos unha recomendación ao Concello de Gondomar con motivo da queixa Q/341/12. A pesar da nosa insistencia na necesidade de responder adecuadamente e dar conta do cumprimento do recomendado, o ente local seguiu sen concretar isto último, polo que finalmente entendemos que rexeitaba a recomendación, o que resaltamos en cumprimento do artigo 33.2 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo. A ese mesmo concello formulámoslle outra recomendación pola queixa Q/14579/13. Recomendámoslle que con urxencia adoptase as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control das condicións e os ruídos dos locais amparados por licenzas, e que se garantisen os dereitos fundamentais e doutra natureza dos afectados. Apreciamos que non se comprobara e corrixira o funcionamento do establecemento, que non parecía axustarse ás condicións da súa licenza e que prexudicaba aos reclamantes (ver resolución nº 12 da área). O concello respondeu con atraso, pero de forma positiva; aceptou a recomendación e deu conta do seu cumprimento e da corrección dos defectos observados.

En Pontecesures coñecemos outra situación que precisaba corrección (Q/18783/13). Coa queixa coñeceuse que os prexuízos provocados polo local eran insostibles e que non se lograba unha resposta municipal que os solucionase. Na vivenda escoitábase a música do establecemento e era imposible conciliar o sono, sobre todo para un neno de dous anos. Ademais, sempre excedía o horario legal de peche. Tiña licenza de café-concerto, que permite pechar ás 5:30, pero era unha *licencia tapadeira* para poder ampliar o horario, posto que non realiza actuacións. Carece de dobre porta, polo que cada vez que a abre traslada o ruído ao exterior, e a vibración que se transmite é insoportable, polo que deixaron de vivir na súa casa debido a que o problema estaba a empezar a afectar á súa saúde. O Concello de Pontecesures confirmou a situación; entre outras cousas sinalou que non tiña policía local e que non fai medicións. Por todo iso formulámoslle unha recomendación para que con urxencia actuase de acordo coas súas funcións de comprobación, corrección e sanción, e para que garantira os dereitos dos afectados, entre eles un menor. Debía comprobar se o local cumpre coas condicións da súa licenza, é dicir, se é un café-concerto; se ten dobre porta e mantén pechada polo menos unha; se respecta os horarios; e as transmisións de ruídos. Posteriormente debería concretar as

súas actuacións ante esas comprobacións (ver resolución nº 5 da área). O concello respondeu positivamente, pero non aclarou a efectividade do recomendado, polo que ao peche do informe esperamos unha resposta complementaria na que se especifiquen as medidas adoptadas e o seu resultado.

Pola súa banda, a investigación da queixa Q/20341/14, relativa á actividade dun local de lecer de Ferrol, deu lugar á formulación dunha recomendación ao concello desa localidade para que urxentemente cumprira ás súas responsabilidades en relación á contaminación acústica que sufría una familia. Debía comprobar, corrixir e sancionar o funcionamento do establecemento; realizar as medicións necesarias por medio de axentes da autoridade; adoptar as medidas adecuadas a esas comprobacións; revisar o funcionamento do limitador e os seus resultados; e revisar o tipo de licenza do local, que non xustificou tela para a actividade que desenvolve. En definitiva reclamábase que se garantisen os dereitos que puidesen ser afectados (ver resolución nº 16 da área). A resposta definitiva sobre a efectividade do recomendado está pendente.

Tamén formulamos unha recomendación ao Concello da Pobra do Caramiñal polas circunstancias prexudiciais dunha escola de baile (Q/2156/12, Q/12919 e Q/13405/13). O concello non deu unha resposta que permitise concluír que se cumpriu a recomendación que lle formulamos, polo que interpretamos que non a cumpriu, circunstancia que destacamos criticamente (art. 33.2 da Lei 6/1984).

6. A melloría nas queixas coñecidas por incumprimentos dos horarios dos locais nocturnos

En materia de horarios as queixas xustificadas máis frecuentes refírense á falta de control ou á escasa entidade das sancións, o que as priva do necesario efecto disuasorio. Unha gran parte das queixas por ruídos destacan que os problemas se prolongan máis aló do horario permitido, co que se fan interminables. Os ruídos e o descoñecemento da hora á que acabarán crea unha sensación de malos tratos permanentes en quen sofre a situación, algo difícil de soportar a longo prazo.

Con respecto á primeira circunstancia comprobouse que en moitos concellos a policía local non existe ou non realiza ese labor por ausencia de servizo nocturno, por considerar que non é un servizo prioritario, ou por entender que debe facelo a Garda Civil ou a Unidade da Policía Nacional adscrita á Comunidade. Desta maneira o resultado é que non existe unha clarificación da responsabilidade dos controis, que se fan dunha forma diferenciada en función do municipio e as súas circunstancias ou criterios. Esta situación

debe corrixirse asegurando por parte das autoridades que os controis se dean cantas veces se reclamen sen importar o lugar onde se dá a infracción. Iniciamos actuacións ante a Delegación do Goberno e as subdelagacións provinciais para a clarificación das funcións de cada administración á hora de comprobar os horarios nocturnos e no seu caso coordinar a actuación de cada un dos corpos de policía ou da Garda Civil.

En canto á persecución deste tipo de incumprimentos, é dicir, a tramitación dos expedientes sancionadores, a súa conclusión e execución, detectamos un claro avance. Comprobámolo en casos nos que anteriormente reclamáramos un cambio significativo, en concreto que se elevasen as sancións e se executasen de forma máis eficiente para que tivesen carácter disuasorio. Un exemplo desta nova forma de actuar o encontramos nunha queixa relacionada cos horarios dos locais de lecer de Melide (Q/21937/14). Coa súa investigación comprobamos que nos últimos anos as administracións competentes denunciaban os incumprimentos de horarios de locais de lecer con licenzas de bares ou pubs, que deben pechar antes que as discotecas. Ademais, tramitáronse un bo número de expedientes sancionadores e moitos acabaron con sancións económicas e mesmo con peches dos locais. Coa queixa confirmamos que as administracións responsables estaban a cumprir o seu deber de control, denuncia, sanción e execución das sancións en relación con esta materia.

7. Os avances na loita contra a contaminación acústica e outros efectos prexudiciais ocasionados polo botellón; os concellos que aínda non actúan adecuadamente

Na actualidade atópase en trámite o texto legal que sancionaría como infracción o consumo de bebidas alcohólicas en lugares, vías, establecementos ou transportes públicos cando perturbe gravemente a tranquilidade cidadá. Con iso evitaríanse algunhas das consecuencias máis prexudiciais dos botellóns, entre as que destacan a contaminación acústica e outras tamén de consideración. Como resaltamos en informes anteriores, moitos concellos eran partidarios de actuar en contra deste fenómeno, pero ao tempo reclamaban unha clarificación legal de carácter xeral, é dicir, para todo o territorio, evitando deixar a responsabilidade da súa prohibición e persecución nas soas mans dos entes locais, como sucede agora a través da lei do ruído.

En xeral obsérvase unha boa disposición municipal para tratar os prexuízos dos botellóns, o que reclamamos desde hai moito tempo. Moitos concellos actuaron eficazmente para mellorar a situación mediante ordenanzas e actuacións decididas a impedir os que resultasen prexudiciais. Con todo, nalgún caso permítense, o que ocasiona queixas

razoables polos ruídos, a sucidade, o vandalismo ou os evidentes prexuízos que o consumo ocasiona nos menores.

Como sinalamos, a pesar da liña xeral positiva, seguen existindo concellos remisos a atallar todos os problemas que xorden por este fenómeno no seu territorio. Na queixa Q/22406/14 coñecemos que o Concello de Vigo seguía sen abordar eficazmente as reclamacións duns veciños afectados polo botellón. Nunha queixa anterior (Q/20598/14) comprometeuse a realizar controis periódicos da situación. Porén, os axentes non advertían de posibles sancións e por iso o fenómeno repetíase. Os axentes sinalaban que non podían aplicar medidas disuasorias porque non se trata dunha zona de protección acústica. Os seus controis eran “totalmente ineficaces”, en palabras dos reclamantes, e así se demostraba coa repetición dos botellóns todas as fins de semana. O ente local limitouse a sinalar que realizara controis que xa coñeciamos e que realizaría máis. Con todo, unha intervención limitada a desaloxar ás persoas ocasiona que o botellón se repita pola falta de advertencia das consecuencias legais de prexudicar gravemente e noite tras noite aos veciños. Tamén en Vigo se coñeceu unha queixa contra un botellón celebrado nunha pista deportiva situada na proximidade dunhas vivendas (Q/2610/12), como xa tratamos nun apartado anterior, e respecto do cal os afectados manifestábanse en parecidos termos.

8. A necesidade de controlar eficazmente os ruídos provocados polas festas ou outras fontes

Seguen sendo comúns as reclamacións para que a celebración das festas tradicionais ou outro tipo de acontecementos que teñen lugar na vía pública non deriven en molestias desproporcionadas ou demasiado prolongadas para os cidadáns. Desde hai tempo vimos resaltando que debe procurarse que os prexuízos se minimicen, que os recintos se localicen nunha contorna adecuada, que se sinala un horario e que se establezan límites de ruído ata garantir que os prexuízos non resulten desproporcionados. Se algunha destas circunstancias non se cumpre deben establecerse outras medidas compensatorias. As queixas non se dan cando os concellos establecen condicións adecuadas e fan que se cumpran; en cambio, cando non se impoñen as prevencións que citamos as reclamacións son comúns e chegan a producirse denuncias penais ou demandas xudiciais que perseguen a garantía dos dereitos das vítimas do ruído.

Todo o dito foi aplicado en relación coas festas de San Froilán, en Lugo. Este ano lembramos a necesidade de controlar os ruídos ocasionados nun céntrico lugar de Baiona durante todo o período estival. Nel se celebraban concertos, espectáculos, proxeccións

cinematográficas e outras actividades (Q/21756/14). Pola súa banda, en Pontevedra coñeceu a queixa referida á obriga de soportar durante 10 días de festas un “insufrible ruído” que excede con moito o permitido polas normas (Q/21850/14). O ruído da orquestra é incompatible co descanso, que se prolonga ata as 4 da mañá e dáse en metade dun parque no centro da cidade. O concello respondeu que esas circunstancias teñen amparo legal na lei do ruído e a ordenanza municipal, nas que se permite a suspensión temporal dos límites acústicos. Con todo, pola nosa banda advertimos que debe actuarse da forma menos gravosa posible para os cidadáns (proporcionada), como vén recoñecendo a xurisprudencia sobre a materia. A propia ordenanza de Pontevedra preceptúa que se deben impoñer “instrucións para reducir ao máximo posible as molestias á cidadanía”. O concello deu conta dunha serie de medidas para cumprir esta condición, pero sen concretar as medidas establecidas, fundamentalmente os niveis permitidos, os horarios, a comprobación continuada do cumprimento do permitido e o resultado desas comprobacións. Ademais, non se concretou a intervención en relación co principal motivo de queixa, a orquestra (días, horario, niveis de ruído ...). Ao peche do informe reclamamos unha resposta complementaria que permita aclarar os extremos que acabamos de expoñer.

Outras fontes de ruído tamén requiren un adecuado control. En Catoira unha queixa referíase ao funcionamento dun canón de gas para escorrentar animais (Q/23149/14). O concello prohibiu o seu uso en horario nocturno. Con todo, entendemos que debería ser máis esixente por tratarse dun ruído perfectamente evitable e moi molesto polo seu volume e carácter continuado.

9. Avanzar no control das verteduras e na xestión das augas continentais

Ademais das frecuentes queixas por verteduras ilegais, tamén se produciron reclamacións pola contaminación da auga subministrada polos servizos municipais ou a captada privadamente coa correspondente autorización.

Nesta orde destacan as queixas pola subministración municipal en Punxín (Q/1431 e 14506/13), nas que confirmamos a presenza de arsénico na auga do servizo municipal nuns niveis superiores aos permitidos, polo que entendemos que debería buscarse unha fórmula para compensar aos afectados. Estaban a pagar un alto prezo por un servizo que non tiña unha calidade acorde con aquel. Ademais, os veciños tamén pagaban indirectamente mediante unha subvención municipal. Por todo iso formulamos unha recomendación ao Concello de Punxín para que con urxencia e de oficio determinase a responsabilidade económica e a compensación derivada da subministración de auga

contaminada, do seu posterior uso só para fins limitados, e da falta de saneamento e depuración adecuados, e que de oficio reclamase á empresa concesionaria esa compensación ou a devolución do cobrado indebidamente. Tamén debía investigarse o cumprimento por parte da empresa dos seus deberes derivados dos estudos previos aprobados polo concello e trasladados ao contrato de concesión, e en caso de incumprimento neste aspecto, debería esixirse a devolución das cantidades cobradas de forma indebida aos veciños e/ou ao concello (ver resolución nº 6 da área). O concello rexeitou a recomendación, o que destacamos criticamente (art. 33.2 da lei do Valedor do Pobo).

Este ano volvemos coñecer un incidente do conflito de Punxín, en concreto a falta de resposta aos recursos ou reclamacións dirixidas ao concello por moitos veciños pola súa negativa a compensarlles (Q/22058/14). Formulámoslle unha recomendación para que resolvese urxentemente os recursos de reposición pendentes, demorados de acordo cos prazos legalmente previstos, e que nos recursos se pronunciase sobre o fondo do asunto (ver resolución nº 15 da área). Esta recomendación foi aceptada e tivo efectividade, posto o concello respondeu os recursos o 19 de decembro, aínda que de forma idéntica á que xa tratamos anteriormente, é dicir, rexeitando as compensacións.

Por unhas verteduras supostamente ilegais iniciamos a queixa de oficio Q/24118/14. Vertíanse xurros ao río Limia e como consecuencia detectáronse moitos puntos negros nun estudo do Centro Superior de Investigacións Científicas. Ao peche do Informe atopámonos esperando a resposta da Confederación Hidrográfica competente.

Tamén coñecemos as verteduras de augas fecais nun regato de Suevos-Ames (Q/20846 e 22667/14). Os afectados presentaran queixas anteriores (Q/2075/09 e Q/2753/12) nas que o concello anunciara a solución do problema, aínda que despois non se concretou, á vista das novas queixas. O Concello de Ames confirmou que aínda non cumprira o seu compromiso de arranxar a situación contaminante e sinalou que o faría en breve, posto que xa contaba co respaldo orzamentario derivado do canon de licitación do contrato do servizo municipal de augas. Para complementar o exposto puxémonos en comunicación directa co Concello de Ames co fin de aclarar se o contrato se formalizaría en breve e se con iso a obra podería realizarse. A resposta foi afirmativa, polo que o previsible é que o problema poida solucionarse definitivamente en pouco tempo. Pola súa banda a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sinalou que encargara unha nova inspección e requirira ao concello as actuacións precisas.

Unha nova vertedura ao río Lagares, en Vigo, foi o motivo da queixa Q/19831/14, promovida pola Asociación Río Lagares. A pesar das consecuencias apreciadas as diferentes administracións que interviñeron non puideron determinar a responsabilidade da vertedura, o que resulta preocupante, sobre todo tendo en conta que as denuncias e actuacións por este motivo se producen con certa frecuencia. Como consecuencia da vertedura analizada iniciouse un procedemento penal, sen prexuízo de que poida reabrirse a vía administrativa no caso de non proceder a sanción penal.

Pola súa banda, a finais de ano recibimos a queixa Q/23985/14 facendo fincapé na excesiva contaminación dos ríos Támega, Camba e Valcovo por mor das obras do AVE. As obras de ADIF non estarían respectando a lexislación de medio ambiente e provocarían graves verteduras. O río Támega no seu tramo galego está declarado "lugar de importancia comunitaria", o que esixe a conservación dos seus hábitats naturais e da flora e fauna. Destacan as verteduras no río Camba, na contorna do Parque Natural do Invernadeiro. Apreciábase pouca sensibilidade das empresas e unha falta de control das distintas administracións que teñen que velar polo cumprimento da lexislación ambiental. Dada a tardía data de recepción desta queixa ao peche do informe atopámonos á espera das respostas requiridas ou da análise das achegadas.

Finalmente, nalgúns casos as verteduras prodúcense pola mala configuración das infraestruturas dos servizos municipais, sobre todo das súas canalizacións. Reclámase o cesamento inmediato das súas graves consecuencias. Especial incidencia teñen os retornos ou saídas de augas fecais á altura das propiedades, especialmente se se trata de vivendas. Ese foi o caso que tratamos na queixa Q/21865/14, que afectaba a unha casa da Estrada. Ante o atraso na necesaria explicación e solución deste grave problema entramos en comunicación co concello para urxir as medidas correctoras precisas que eviten esta situación.

10. A necesidade de controlar os efectos ambientais das explotacións gandeiras

Son frecuentes os prexuízos e molestias desproporcionados ocasionados polas explotacións gandeiras próximas a vivendas, o que supón que tamén sexan frecuentes as queixas por este motivo. Moitas delas resultan razoables, sobre todo pola actitude de abstención que caracteriza a moitos entes locais que teñen que abordar denuncias por este motivo. Os concellos argumentan que *non poden facer nada* debido á disposición transitoria 11ª da Lei 9/2002, que permitiu a permanencia das explotacións anteriores sen licenza e sen expediente de reposición, que poden manter a actividade que viñan desenvolvendo. Con todo, esa medida non debe interpretarse como unha habilitación

para calquera tipo de funcionamento que ocasione prexuízos. Así o sinalou a circular emitida respecto diso; o recoñecemento da existencia da explotación non exixe do cumprimento da normativa sectorial de aplicación (ambiental, sanitaria, etc.), nin do deber de obter as licenzas e autorizacións esixibles. Como consecuencia desa lóxica previsión as habilitacións para o mantemento a que se refire a disposición tratada tamén abren a porta ao establecemento das medidas precisas en razón da normativa sectorial, especialmente a sanitaria e ambiental. Como se sinala na lei e na circular, as actividades seguen precisando a correspondente licenza, e a través deste instrumento de control protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha banda, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, para garantir a ausencia de prexuízos. Co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local, senón que se abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir o interese público, principalmente o dos veciños. Diferentes sentenzas sobre a materia acreditan que é legal a imposición das medidas que correspondan.

Na queixa Q/13513/13 reclamábase por unha granxa de gando vacún que dista 3 metros dunha casa e ten animais soltos, malos cheiros, ruídos, moscas, tabáns... Sinalaba que non se podían abrir as xanelas, pero o concello non facía nada, a pesar de que o arquitecto municipal sinalou que as condicións da explotación eran inadecuadas e debían establecerse medidas correctoras. Por iso formulamos ao Concello de Taboada unha recomendación coa argumentación que expuxemos. Reclamámoslle que con urxencia adoptase as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control dos prexuízos e molestias desproporcionados ocasionados pola actividade (ver recomendación nº 14 da área). O concello aínda non aclarou algunhas circunstancias sobre o cumprimento do recomendado.

No Corgo unha persoa trasladounos un problema semellante (Q/21677/14), ao que se engadía que a instalación consolidada preto da súa vivenda pretendía construír unha nova nave como ampliación. Indicamos ao concello que debía aclarar o motivo da aprobación da ampliación da granxa (os seus informes técnicos urbanísticos, garantías...). A Disposición Transitoria 11ª da lei 9/2002 permite ampliacións como a que tratamos, pero “previa obtención da licenza urbanística municipal” e cumprindo as condicións do art. 42 da lei e o plan urbanístico, con algunhas excepcións (parcela mínima, retranqueos, ocupación e volume, ou distancias mínimas a vivendas e a asentamentos de poboación). Ao peche do informe reclamamos aclaración dese aspecto, pero sobre todo que garantías sanitarias e ambientais se impuxeron.

11. A conveniencia de mellorar o control ambiental de industrias ou instalacións de diferentes sectores

A incidencia ambiental das industrias de todo tipo resulta clara, polo que os controis tanto preventivos como ao longo de todo o seu ciclo son moi importantes. Pola nosa banda reclámase que as condicións esixidas ás industrias se baseen en estudos técnicos adecuados que permitan garantir os dereitos e intereses en xogo, especialmente os ambientais e de saúde, e que con posterioridade se inspeccione con dilixencia o cumprimento dos condicionados particulares impostos a cada instalación e en xeral da normativa.

Coñeceuse unha reclamación relacionada coa fábrica de pasta de papel de Placeres-Pontevedra (Q/22953/14). A Asociación pola Defensa da Ría sinalou que o complexo ENCE-ELNOSA provocou graves danos ambientais, tal e como a propia empresa admitiu ao aceptar a condena por delito ecolóxico continuado que ditou a Audiencia Provincial de Pontevedra en novembro de 2002. Continúa contaminando e provocando danos ambientais e na saúde das persoas, sinala a queixa, que se concretou na intervención dunha funcionaria da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas á que acusou de participar en procedementos ambientais a pesar de que o seu marido é directivo da empresa e que por tal causa tería a obrigaón de absterse. Reclámase que isto non volva pasar nos procedementos futuros, especialmente o que afecta á posible prórroga da concesión para manterse no terreo de dominio público no que se asenta o complexo industrial. Pola nosa banda requirimos informe á consellería e á funcionaria. Ambos negaron os feitos e esta anunciou a presentación dunha querela criminal contra os autores e difusores da queixa nos medios de comunicación.

Na queixa Q/668/13 coñeceuse que unhas naves anexas a unha vivenda de Pobra de Trives se dedicaban á transformación de porcino e causaban moitas molestias, especialmente malos cheiros. Os afectados reclamaban tamén porque a industria estaba a facer obras de ampliación ou reforma, pero o concello non era capaz de sinalar se tiña licenza. Ao cabo de moito tempo sinalouse que si tiña a de obra, pero non a de actividade. Tanto no aspecto material como no formal a actuación do ente local non resultou adecuada. Por iso recomendamos ao Concello de Pobra de Trives que con urxencia se comprobara os prexuízos que se denunciaban desde había tempo e que se adoptasen as medidas que se deducisen das comprobacións pendentes (ver resolución nº 11 da área). O ente local aceptou a recomendación que lle fixemos, cumpriuna e comprobou que no local xa non se realizaba ningunha actividade.

A queixa Q/22597/14 iniciouse de oficio debido a que os veciños da Gándara-Oleiros denunciaron descargas procedentes de industrias do polígono de Espírito Santo, en Cambre, o que provoca un cheiro nauseabundo. Algúns veciños avisaron á policía local de Cambre e pensan continuar coas súas denuncias ata que se solucione este prolongado problema. Fai un lustro que sofren estes episodios de cheiros fétidos procedentes das industrias do polígono. Reclamamos explicacións ao Concello de Cambre e a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, que responderon indicando que desde hai tempo se ten constancia dos problemas, especialmente nos días de moita choiva, que se abordaron en parte cunha serie de obras de mellora na rede do polígono, e que as futuras obras que se tramitan permitirán a solución definitiva. Ademais o ente local confirmou a vixilancia das verteduras á súa rede de sumidoiros e realizou inspeccións a dúas empresas situadas nel, aínda pendentes de avaliar. Pola súa banda a consellería confirmou que á marxe de problemas puntuais que poidan darse a rede do polígono atópase conectada á EDAR de Bens-A Coruña.

Finalmente, nas queixas Q/5620 a 5729/14 reclamábase pola instalación dunha gasoleira no porto da Pobra do Caramiñal. Coa investigación concluíuse que as licenzas concedidas polo concello, de obra e de actividade, se referían a unha gasoleira que debe cingirse á subministración a embarcacións ou automóbiles de usuarios do porto, polo que o efecto sobre a poboación será limitado a condición de que se cumpra esa importante condición. Ademais, desa forma respéctase o obxecto propio do dominio público afectado. O procedemento de incidencia ambiental tramitouse e concluíu de forma adecuada. A información técnica aclarou que non existían zonas sensibles na contorna da instalación.

12. A adecuada reforma da lei de caza en materia de protección dos menores

Como sinalamos no anterior Informe ao Parlamento, no curso para a reforma da lei galega de caza actuamos para que non se permitise que a partir dos 14 anos se poida participar nesa actividade (Q/1776/12). Suxerimos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas que se mantivese o límite de idade actualmente establecido na lexislación galega sobre caza, que consideramos acorde cos criterios inspiradores da lexislación comunitaria, que é restritiva á hora de abordar a adquisición e tenencia de armas de fogo por menores. A consellería aceptou a nosa argumentación e modificou o seu anteproxecto de lei, de tal forma que a versión finalmente aprobada no proxecto elevaba a idade legal para participar en batidas aos 16 anos; sinalou que era *consciente de que debe buscarse un necesario equilibrio entre o exercicio da caza e a protección dos menores* e que *o Goberno (da Xunta) dispuxo ... a modificación da idade mínima ...*

deixando a de dezaseis anos actualmente vixente ... recollendo, neste sentido, a sensibilidade por vostede demostrada con ocasión do expediente Q/1776/12.

Pola súa banda, as asociacións de cazadores reclamaron por outro aspecto da tramitación da reforma da lei de caza (Q/299/13), en concreto polo seu desexo de que se dese resposta ás súas alegacións. Despois de analizar os argumentos dos promotores da queixa e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas concluímos que debía responderse a esas alegacións. As razóns detalláronse no Informe de 2013. A consellería finalmente aceptou os argumentos que lle trasladamos e anunciou que publicaría o informe das alegacións na súa web, evitando a identidade dos alegantes que o fosen a título persoal.

Este ano tamén se recibiron queixas de asociacións de cazadores. Nelas mostran o seu desacordo coa actuación do Valedor do Pobo con ocasión da reforma da lei de caza e o establecemento de límites de idade (Q/19850 e 19852/14). Respondeuse transmitindo o noso respecto ás discrepancias manifestadas. A fundamentación da nosa resolución obra na mesma e é pública, sen prexuízo de lexítimas opinións en contra, como as que se expoñen nestas queixas. O Valedor do Pobo, como calquera outro Defensor del Pueblo ou Comisionado Parlamentario, ten por función expresar o seu criterio sobre as cuestións obxecto de queixa, como sucedeu no presente caso; con todo, é a administración competente a que finalmente resolve. No presente caso o goberno galego aprobou o proxecto nos termos coñecidos. Tamén informamos de que neste caso estamos a tratar dunha norma con rango de lei, polo que a definición do texto finalmente aprobado é responsabilidade exclusiva do órgano que ostenta a potestade lexislativa no ámbito das competencias da Comunidade Autónoma de Galicia, o Parlamento de Galicia. Este conta con plena autonomía á hora de decidir sobre o exercicio da súa potestade lexislativa e só se atopa limitado pola Constitución, o Estatuto e o seu ámbito competencial.

13. Outros asuntos nos que procuramos a solución dos problemas ambientais expostos

Con motivo da queixa Q/5624/13, relativa á actuación inadecuada do Colexio de Veterinarios da Coruña ante unha denuncia contra algúns profesionais dunha clínica veterinaria, vímonos na obriga de formular unha recomendación ao devandito colexio. Non dera a preceptiva resposta á denuncia. A xunta de goberno arquivou a denuncia por non identificar ao presunto infractor e porque a infracción estaría prescrita. Na denuncia sinalábase con claridade que o seu motivo era o descoido no servizo. Noutra clínica detectouse rapidamente o que tiña e confirmouse que era sinxelo sabelo coas analíticas que se supoñían feitas, pero a doenza xa estaba moi avanzada, segundo se

confirmou. Os profesionais da clínica denunciada non se identificaron, nin sequera no informe entregado, contravindo un deber regulamentario.

Unha denuncia respecto dunha eventual infracción administrativa é a posta en coñecemento das autoridades competentes dos feitos correspondentes, sendo responsabilidade da autoridade o seu impulso de oficio. Por iso, o feito de que non se achegasen os nomes dos profesionais -algo que tivo a súa orixe na falta de identificación- non podía significar que os feitos se descoñeceran para os efectos da denuncia. Iso mesmo se apuntaba nun informe xurídico; podería abrirse un expediente informativo, pero non se fixo. Ademais, os profesionais actuantes resultan primariamente identificados pola mención da clínica -nela posiblemente non traballen moitos, máis ben o contrario-; a súa intervención na cuestión podería concretarse facilmente cunha sinxela dilixencia informativa. Esa identificación tamén permitiría a contradición respecto dos feitos denunciados e o exercicio do dereito á lexítima defensa. O feito de que a actuación dos profesionais se exerza a través dunha sociedade non pode ter como consecuencia indirecta que se descoñeza calquera incidente.

O último informe confirmou que a causa da prescrición foi a falta de dilixencia do colexio profesional, posto que indicaba que prescribiu ao cabo do ano e “a denuncia presentouse pasados case seis meses despois dos presuntos feitos, o que unido ao período de vacacións subseguinte e a situación precaria da Comisión Deontolóxica do Colexio (naquelas data en fase de renovación e con escasos integrantes) non permitiu analizar esa denuncia con maior antelación”. Por tanto, o Colexio Oficial de Veterinarios da Coruña non tratou con rigor o asunto, polo que lle recomendamos que con urxencia respondese expresamente á denunciante, que reunía tamén a condición de interesada, e que corrixira as circunstancias que levaron a esta actuación inadecuada (ver resolución nº 2 da área). Nun principio foi aceptada, pero sen dar conta da súa completa efectividade, posto que a comunicación do arquivo da denuncia non mencionaba as causas que citamos. Finalmente os responsables do colexio comprometéronse a recoñecelos formalmente e mesmo estudarían a necesidade de pedir desculpas por eles.

14. Queixas non admitidas a trámite

Neste apartado recóllense as queixas que non foron admitidas a trámite por non reunir os requisitos formais establecidos no artigo 18 da lei reguladora do Valedor do Pobo, ou por concorrer calquera das circunstancias enumeradas nos artigos 20 e 21 do mesmo texto legal. As circunstancias que motivan con maior frecuencia a non admisión a trámite son o coñecemento xudicial presente ou pasado da queixa; a non actuación previa da

administración; a ausencia de indicios de actuación irregular da administración; a falta de competencia territorial; e a natureza xurídico-privada do problema. En calquera caso, sempre se comunica a inadmisión da queixa e se especifica o motivo concreto desa decisión, informando ao interesado do máis oportuno na defensa dos seus dereitos ou intereses lexítimos, se observamos a existencia dunha actuación alternativa que poida promoverse.

A maior parte das queixas non admitidas a trámite referíanse a un espectáculo taurino que ten lugar na Comunidade de Castilla y León con suposto maltrato a animais. Noutro caso o motivo foi a falta de actuación irregular da administración (Q/23155/14).

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida ao Concello de Pontevedra o 7 de febreiro debido aos prexuízos ocasionados polos rúidos dun bar (Q/4037/13 e 4185/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido aos prexuízos ocasionados polos rúidos dun bar.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que viven encima do bar A GALERA. Abre ás sete e pecha ás 3. É imposible o descanso e a vida; as súas fiestras están a 2 metros da entrada e as fiestras do bar; é como estrar nel. Teñen un neto con parálise cerebral ao cal literalmente están matando, sinala; tiveron que levalo varias veces a urxencias polos danos. Ela tamén se atopa moi mal. Insúltanos, ameázanos e golpean as mesas durante toda a noite, non pechan nunca. Os clientes, moitos deles menores de idade, pegaron en dúas ocasións ao seu marido, causándolle lesións e fractura do óso, impídenlles o acceso á vivenda, gritándolles vellos de merda, ímosvos roubar, ímosvos matar, esnaquizan o mobiliario urbano, arrancan os cables do telefono, tiran grandes pedras á calzada coa intención de provocar accidentes aos coches, asaltaron o portal da casa, romperon lámpadas e provocaron incendios, inutilizaron as cerraduras das portas de varios veciños, mexan e cagan no portal, rompen botellas e botan os cristais. Saben que son maiores e non poden defenderse, a situación é totalmente desesperada, piden amparo. O local non está insonorizado. Presentaron decenas de denuncias, pero sen resultado.

Ante iso requirimos información en diferentes ocasións a ese concello, que xa nos remitiu o último informe demandado. Nel sinalase o seguinte:

“Vista a solicitude de información do Valedor do pobo en relación ás queixas C.6.Q/4037 e 4185/13 formuladas por D^a. ..., polas molestias provocadas por un local sito na rúa ..., procede informar: 1º Consultado o padrón de habitantes, non figura empadroadada na dirección no que presuntamente se reciben as molestias, D^a. ... (causou baixa no ano 2011), e igualmente non figura empadroadado nesa dirección ningún menor. 2º Consultado o expediente administrativo, consta outorgada licenza ao local obxecto da queixa no ano 2006, para cafetería-hamburguesería. 3º Consta no expediente administrativo a incorporación do certificado de illamento acústico do local, dito certificado está emitido pola empresa Virocem, empresa no seu día homologada pola Xunta de Galicia. 4º As medicións no seu día realizadas

no local, a fin de constatar o illamento acústico, realizáronse segundo a ordenanza contra a contaminación acústica do Concello de Pontevedra, verificándose os niveis de resultado nas vivendas que estaban en contacto directo co local, como se determina pola empresa Virocem, os valores foron medidos no piso ..., segundo afirma a denunciante o seu domicilio sería no ..., non estando o dito piso en contacto directo co local de hostalería. 5° Non se ten constatado, pola policía local, en ocasión ningunha, o incumprimento do horario de apertura/peche determinado para a actividade autorizada, por parte dos responsables do local. 6° Examinado o expediente de concesión de licenza, non figura na declaración de fontes sonoras un fútbolín, instalación que se ten verificado tras cursar visita de inspección, que se atopa no local, polo que procederase a incoar expediente de reposición da legalidade, no que se ordenará a súa retirada ou a súa legalización de resultar posible segundo os informes técnicos que se emitan. Con respecto do billar, o local non conta con ningún xogo de billar instalado. 7° As denuncias formuladas ante o Concello, consistiron fundamentalmente en que os clientes do local, segundo afirmaba a denunciante, agredían, insultaban e ameaban aos veciños residentes do edificio, mesmo chegando a prender lume dentro do portal de acceso ao mesmo, rompendo o interfono, amais de consumir e vender drogas; inclusive denuncian que o local subministra bebidas alcohólicas a menores, igualmente os clientes tentaron arrancar o cableame eléctrico/telefónico grampado á fachada do edificio empregando un paraugas, etc. 8° En ningún caso actuacións como as que se denuncian foron constatadas pola Policía Local na multitude de ocasións en que pasaron e continúan a pasar por esa rúa. Xuntase un parte de data 27/09/2012, no que se determina que os clientes permanecen fóra do local consumindo tabaco. 9° Por parte do servizo de limpeza, o que se xestiona indirectamente a través da empresa CESPA, non se ten advertido que se xere no lugar unha anormal ou especial cantidade de lixo, en ningún día da semana (constan queixas sobre outros locais nos que non se procede á correcta limpeza tras a retirada dos veladores, como resulta de obrigado cumprimento). 10° O local que motiva a queixa ten cambiado de titulares polo menos en tres ocasións dende a súa apertura no ano 2006. 11° A efectos de poderes constatar as aseveracións da reclamante nas súas denuncias, estableceranse contactos coa Policía Local, e efectos de realizar controis con persoal non uniformado (de paisano), para poder garantir unha vixilancia máis discreta, como demanda o Sr. Valedor. 12° Salientar, con respecto ao asunto, que o Concello de Pontevedra, ten redactada unha nova ordenanza contra a contaminación acústica, se ben, non se procedeu á tramitación para a aprobación da mesma, a expensas da posible regulación desta normativa sectorial por parte do Parlamento Galego ou a Xunta de Galicia, unha vez derogada a normativa existente sobre o particular en aras de non dar vixencia a un texto que podería entrar en contradición coa futura regulación autonómica que ao parecer está en proxecto. 13° No relativo a efectuar medicións acústicas no domicilio da reclamante, e sen prexuízo do xa indicado, tentouse infrutuosamente, en horario diúrno polo enxeñeiro industrial do concello, significando verbo da realización de medicións en horario nocturno, que non consta que no Corpo da Policía Local de Pontevedra existan funcionarios tecnicamente habilitados para efectuar ditas medicións, a expensas de que a Academia Galega de Seguridade, organismo autonómico encargado da formación de corpos de bombeiros, protección civil e policía locais, dispoña un curso que habilite e faculte tecnicamente aos axentes para a práctica de medicións acústicas. Estas inspeccións nocturnas víñanse efectuando, en colaboración coa policía local, por funcionaria interina, enxeñeira industrial, xa cesada e con imposibilidade legal de contratación de novo persoal pata cubrir as vacantes ou xerar novas prazas. Ante as imposibilidades referidas de reposición de efectivos, este concello está a estudar tamén a reconversión de prazas vacantes de inspector urbanístico para que poidan acometer tamén as funcións de inspección medio-ambiental con dispoñibilidade horaria ...".

Da información municipal dedúcese que o establecemento conta con licenza de cafetería e que o concello cumpriu a súa función de supervisión do funcionamento do local, posto que constan diferentes actuacións da policía local para comprobar o denunciado polos afectados.

En ningún caso se comprobaron incidentes que puideran motivar o levantamento de actas de infracción.

No entanto, tal e como mencionamos en anteriores comunicacións, á marxe do adecuado do comportamento municipal descrito, o feito de que non se puidera comprobar o que reiteradamente é obxecto de denuncias e mesmo da presente queixa non significa que non se dean os feitos que motivan os prexuízos referidos e a preocupación polas graves consecuencias que a súa reiteración teñen na vida da familia, especialmente do neto da reclamante, cunha importante discapacidade intelectual e por tanto, especialmente vulnerable a este tipo de prexuízos. Os reclamantes indican que os golpes e gritos están matando ao neno, o que resulta moi grave. Iso fai que se deba ser especialmente dilixente no tratamento do problema; os poderes públicos deben amparar especialmente aos discapacitados deste tipo para que gocen dos dereitos que o Título I da Constitución recoñece a todos os cidadáns (art. 49).

A interesada sinala que os feitos se desenvolven tal e como os menciona nas súas denuncias e queixas, isto é, que se transmiten importantes e moi molestos ruídos a súa vivenda e ata altas horas da madrugada. Os ruídos proveñen, por unha banda, da xente ás portas do local, que sen pudor colocou un cartel no que invita aos seus clientes a facer o botellón alí mesmo, adquirindo as bebidas no local. Iso fai que a rúa se atope con xente consumindo alcohol e facendo ruído. A circunstancia mencionada (o consumo na rúa ás portas do local) está prohibida na zona, segundo manifesta o propio concello, e se atopa confirmada pola policía, que menciona que atopou a xente nesa circunstancia, aínda que sen crear grandes escándalos cando se achegaron; no entanto, a afectada sinala que iso é normal, posto que os congregados ven chegar á policía co coche e as luces e loxicamente se comportan de forma máis discreta, actitude que despois de desaparecer a policía se converte en todo o contrario, con moito ruído e comportamentos vingativos cara aos denunciante. Sería precisa unha comprobación máis discreta e a información precisa de que non se pode consumir nas portas ou facer botellón. Sinala tamén que os domingos practicamente non se pode saír do sucio que se atopa o lugar.

Ao respecto o concello comprométese agora a establecer contactos coa Policía Local para realizar controis con persoal non uniformado (de paisano) e poder garantir unha vixilancia máis discreta, como se demanda. Porén, tamén debera controlarse se é certo o que se afirma, isto é, que a situación que o ente local se compromete a vixiar dáse como consecuencia de que os titulares do establecemento colocaron un cartel no que invita os seus clientes a facer o botellón alí mesmo, adquirindo as bebidas no local, o que, de ser certo habería que evitar.

Ademais, tamén se produce moito ruído no interior como consecuencia das voces, os golpes, o fútbolín, o billar, etc., sen que o establecemento estea preparado para evitar transmitilo ilegalmente á casa dos reclamantes. A policía sinalou que non ten posibilidade de medir, o que agora se reitera.

Ao respecto o ente local sinala que non existe billar e que o fútbolín será obxecto de reposición da legalidade, aínda que non sinala nada da eventual sanción que supón o incumprimento detectado.

No entanto, o de maior relevancia é que non se garanta o labor principal para abordar situacións deste tipo mediante a medición dos ruídos e, no seu caso, mediante a sanción. O titular do local correspóndelle manter a actividade dentro dos parámetros legais para non

prexudicar aos cidadáns, que non teñen a obriga de soportar prexuízo ningún con esa causa. Como xa se sinalou, tal función municipal resulta obrigada.

No último informe municipal alégase a imposibilidade de que os policía locais fagan medicións por falta de persoal para facelo en horario nocturno, que é cando proceden, algo que debiera terse corrixido. Tal e como xa indicáramos nos Informes ao Parlamento, as comprobacións das transmisións de ruídos ás vivendas deben facerse (é obrigado) cando tal cousa se denuncia por parte dos afectados, é dicir, no preciso intre en que o local está a prexudicarlles con niveis inadecuados de ruídos, cometendo con iso unha infracción administrativa. Esta comprobación debe facerse cando se da a denuncia, posto que noutro non ten sentido; a comprobación do illamento aos efectos de establecer as condicións de funcionamento de acordo coa licenza é algo certamente diferente, posto que esas condicións se poden alterar ou defraudar posteriormente, co que as comprobacións nas noites nas que se dean as denuncias deben facerse en todo caso. Ademais, tal necesidade se deduce da natureza das licenzas dos locais, de funcionamento, o que obriga aos concellos a facer unha vixilancia continuada dos establecementos con licenza dese tipo. A alegación de que os axentes non teñen os coñecementos necesarios para efectuar as medicións non resulta adecuada, posto que ese labor o realiza a policía local na maioría de concellos e a pericia necesaria para o manexo dos aparellos é escasa e en calquera caso similar a que se precisa para o manexo doutros aparellos tamén necesarios noutro tipo de controis.

A cidadá que promoveu a queixa está demandando a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución, que ampara os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1), á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), á protección da saúde (art. 43.1), e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2) e a protección das persoas con discapacidade. Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental. Ate o de agora o labor municipal para garantilos é insuficiente, polo que resulta preciso que se dean novas actuacións.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Pontevedra a seguinte recomendación:

Que con urxencia se realicen cantas medicións se reclamen para comprobar e no seu caso corrixir o ruído transmitido polo local á vivenda afectada, e que esas comprobacións se fagan cando tal cousa se denuncie polos afectados, é dicir, no preciso intre en que o local estea a prexudicarlles con niveis inadecuados de ruídos, cometendo unha infracción administrativa; que se evite o consumo ou a presenza molesta de grupos de persoas ás portas do local e en horario nocturno; e que se actúe adecuadamente no relativo á presenza non autorizada do fútbolín.

Resposta do Concello de Pontevedra: recomendación aceptada

2. Recomendación dirixida ao Colexio de Veterinarios o 7 de febreiro debido a unha denuncia contra profesionais dunha clínica veterinaria (Q/5624/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... referente a unha denuncia contra profesionais dunha clínica veterinaria.

Ante iso requirimos información en diferentes ocasións ao Colexio Oficial de Veterinarios da Coruña, que xa nos remitiu o último informe demandado. No mesmo se sinala o seguinte:

“En relación coa súa comunicación datada o 6 de novembro pasado cómpre responder que a causa da decisión de arquivo da denuncia adoptada no Xunta de Goberno desta Corporación de data 2 de febreiro de 2011 foi a concorrencia dunha causa de prescrición da acción disciplinaria en tanto en canto transcorrera máis dun ano desde os feitos obxecto da denuncia, tal e como se informara desde a asesoría xurídica do Colexio.

A razón de non proceder á identificación do/s autor/es da suposta conduta denunciada foi, tal e como se desprende do informe da asesoría xurídica, a falta de existencia de ningunha razón que permita cualificar aquela como moi grave a teor do art. 106.3 dos Estatutos entón vixentes (non "grave" como erradamente consta no informe xurídico) polo que, xa que logo, sería inútil a tramitación de ningún expediente, nin sequera de información dos responsables da Clínica identificada na denuncia, pois ningunha virtualidade tería.

Neste sentido cómpre ter en conta tamén que a denuncia se presentou pasados case que seis meses despois dos presuntos feitos, o que unido ao período de vacacións subseguinte e a situación precaria da Comisión Deontolóxica do Colexio (naquelas data en fase de renovación e con escasos integrantes) non permitiu analizar esa denuncia con maior antelación.

En todo caso queremos significar que a día de hoxe a tramitación das queixas e denuncias, tamén aquelas que a Xunta de Goberno decide enviar á Comisión Deontolóxica para informe, lévase nos prazos previstos e que, tras a adaptación dos Estatutos colexiais (DOG 30.11.12) á Lei 2/2007 de sociedades profesionais, este tipo de denuncias contra persoas xurídicas será máis áxil”.

No que respecta ao aspecto formal, confírmase que o colexio non deu a preceptiva resposta á denuncia, ou ao menos non se indicou tal cousa, a pesar de que se reclamou resposta expresa a esta cuestión nas diferentes ocasións nas que nos diriximos ao colexio.

Respecto do fondo do asunto sinálase que a xunta de goberno arquivou a denuncia por non ter identificado ao presunto infractor e porque a infracción estaría prescrita.

Na denuncia se sinala con claridade que o seu motivo é a neglixencia no servizo por problemas coas análises no laboratorio e que non se emitiu ningún diagnóstico, polo que levaron ó animal da clínica despois de 4 días. Na nova clínica se detectou o que tiña con rapidez e se confirmou que era sinxelo sabelo coas analíticas que se supoñían feitas na primeira, pero a doenza xa estaba moi avanzada, segundo se confirmou. É salientable que os profesionais da clínica denunciada non se identificaron, contravindo unha obriga regulamentaria, e que nin tan sequera o fixeron no informe entregado.

Unha denuncia respecto dunha eventual infracción administrativa é a posta en coñecemento das autoridades competentes dos feitos correspondentes, sendo responsabilidade da autoridade o impulso de oficio do que corresponda. Por iso, o feito de que non se aporten os nomes dos profesionais, o que ten a súa orixe na falta de identificación, non significa que os feitos podan descoñecerse aos efectos da denuncia, como apunta o propio informe xurídico, que indica que podería abrirse un expediente informativo, o que non se fixo. Ademais, os posibles profesionais actuantes resultan primariamente identificados pola mención da clínica -nela posiblemente non traballen moitos, máis ben o contrario-; a súa intervención na

cuestión podería terse concretado facilmente cunha sinxela dilixencia informativa. Esa identificación tamén permitiría a contradición respecto dos feitos denunciados e o exercicio do dereito á lexítima defensa. O feito de que a actuación dos profesionais se exerza a través desa persoa non pode ter como consecuencia indirecta que se descoñeza calquera incidencia.

O último informe confirma que a causa da prescrición foi a falta de dilixencia do Colexio profesional, posto que el mesmo indica que prescribiu ao cabo do ano e “a denuncia se presentou pasados case que seis meses despois dos presuntos feitos, o que unido ao período de vacacións subseguinte e a situación precaria da Comisión Deontolóxica do Colexio (naquelas data en fase de renovación e con escasos integrantes) non permitiu analizar esa denuncia con maior antelación”.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible dedúcese que o Colexio Oficial de Veterinarios da Coruña non adoptou as medidas precisas para dar efectividade ao principio constitucional de eficacia no súa labor (art. 103.1 CE) ao non tratar con rigor o asunto que coñecemos, fundamentalmente pola abstención na adopción das medidas adecuadas.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Colexio Oficial de Veterinarios da Coruña a seguinte recomendación:

Que con urxencia se responda expresamente á denunciante, que reúne tamén a condición de interesada, e que se corrixan as circunstancias que levaron á actuación inadecuada do colexio que coñecemos.

Resposta do Colexio de Veterinarios: recomendación aceptada

3. Recomendación dirixida ao Concello de Vigo o 7 de febreiro debido ás molestias ocasionadas pola presenza dunha pista polideportiva ao carón da súa casa (Q/2610/12)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a referente ás molestias ocasionadas pola presenza dunha pista polideportiva ao carón da súa casa, que xera ruído, onde se celebra botellón, e pola caída de balóns na casa, en San Miguel de Oia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que existen problemas derivados da pista deportiva sita nos terreos cedidos ao Concello de Vigo polo centro sociocultural de San Miguel de Oia, no Camiño Currás ... de Vigo. A propiedade, cun total de 6.416 m², é propiedade do centro sociocultural. En 1994 acordou a cesión gratuíta ao Concello de Vigo dun terreo cunha superficie de 2.615 m² con destino para Alameda (acordo plenario 14/03/1994). Fai 10 anos construíuse unha pista deportiva preto das vivendas. Nos primeiros anos do seu funcionamento non producía molestias -non a utilizaba ninguén-, pero dende 2008 estanse a producir moitas molestias debido á gran cantidade de ruído, caídas continuas de balóns ás propiedades e entrada indebida nas propiedades polos rapaces.

Engadido a iso, nos últimos anos, nos meses de calor, de maio a outubro, os rapaces aproveitan que o recinto do local non está pechado para agruparse e formar botellón na zona (gritos, ameazas, xogos de pelota a distintas horas da madrugada, etc.).

Estes feitos están constatados en diversas denuncias policiais que se materializaron nunha sentenza do xulgado contra os infractores. Presentáronse diversos escritos ao centro sociocultural de San Miguel de Oia, o cal lles remitiu ao Concello de Vigo debido a que as queixas se centran nos terreos que o centro ten cedido ao concello. Tanto verbalmente como por escritos trasladáronse as queixas ao Concello de Vigo para a toma de medidas correctoras para paliar esta situación de incomodidade veciñal que altera a súa vida habitual e dificulta gravemente o goce dunha vida familiar e o descanso e tranquilidade da nosa vivenda.

Os últimos escritos presentados no Concello de Vigo son de 07/07/2010, dirixido ao concelleiro delegado da área de distritos; de 13/10/2010, dirixido ao concelleiro delegado da área de Participación Cidadá; e de 28/05/2012, dirixido ao Concello de Vigo en materia de parques e xardíns.

Están ante unha situación de silencio administrativo da administración, polo que o 28/11/12 presentouse un recurso de reposición por inactividade da administración (120139600). As medidas propostas para solucionar a situación son a construción dun muro separador da alameda; o desprazamento das canchas e as porterías a un lugar que elimine as molestias; a execución dun pavimento absorbente; a colocación de pantallas acústicas, ou ben, a modificación do uso destinado aos terreos que ocupa a pista deportiva como, por exemplo, destinalos á creación dun parque biosaludable. Considera esta última a proposta a máis axeitada, dada a demanda da parroquia. Contar cun parque desas características daría maior cobertura á poboación e permitiría mellorar a mobilidade, co fin de manter a forma física e previr e tratar diferentes doenzas ou lesións da poboación.

Reclama a protección do dereito fundamental á inviolabilidade dos domicilio.

Ante iso requirimos información en diferentes ocasións a ese concello. Os últimos informes seguen sen aclarar os diferentes aspectos pendentes, que se concretaban na comunicación ao ente local de 30 de setembro de 2013.

Dos informes do concello dedúcese que a situación se considerou corrixida no seu momento, ou que ao menos mellorara; no entanto, a afectada acudiu novamente a esta institución para indicar que tal cousa non era así e que continuaban os rúidos e as caídas de balón. De novo promoveu denuncia escrita o 24 de xullo de 2013, despois da indicación da policía local de que se solucionara o problema, o 18 de xuño. Ademais, o último requirimento de informe desta institución facendo referencia a que o problema continuaba é posterior a esa data. A afectada insiste en que os rúidos son continuos, como as caídas dos balóns, a entrada dos rapaces e a celebración de botellóns.

Ademais, segue a falta de resposta ás reiteradas denuncias, solicitudes e recursos ante o silencio; o ente local non sinala nada respecto disto, do que cabe concluír que non se deu resposta formal a eles. Destaca a falta de resposta ao recurso de reposición interposto contra a desestimación presunta da solicitude do 28 de maio de 2012 para que se corrixan todos os aspectos de fondo tratados na queixa; nel se recollen os problemas que sofren e o tratamento que deberan ter.

A interesada insiste en que o concello non aclara as causas polas que fixo unha pista dese tipo nese lugar, cando o terreo foi doado pola asociación de veciños de San Miguel de Oia, pero coa condición expresa de que fora para alameda. Aos efectos envía as actas da sesión extraordinaria do Pleno Municipal nas que se reflexa tal condición e a aceptación da mesma

polo concello. Nos últimos informes municipais respecto deste asunto se aporta o acordo da comisión de goberno de 8 de xullo de 1994 na que se aproba o proxecto que inclúe as pistas deportivas obxecto da queixa.

O concello considera que o motivo da cesión, a creación dunha alameda, non impedía que o proxecto contivera tamén a pista polideportiva, aspecto este que a afectada cuestiona por entender que a práctica deportiva non se atopa amparada polo concepto de alameda, que faría referencia a un espazo ou zona verde en sentido estrito. Ao marxe de que a interpretación da afectada resulte razoable, o certo é que o proxecto municipal que incluía a pista se aprobou por comisión de goberno municipal o 18 de xullo de 1994, segundo documentación agora aportada, polo que no caso de que o cedente considerara que non se respectou a súa vontade condicionada no senso exposto, entón debera ser el quen actuara para facer valer o seu criterio, circunstancia que non consta.

Cuestión diferente é que a pista non pode xerar prexuízos que non ten porqué soportar. A afectada insiste en que reclamou en diferentes ocasións do concello que aclarara se a pista contou cun estudo do impacto acústico que causaría. Non tivo resposta, segundo sinala. Tampouco pola nosa banda recibimos resposta concreta a este aspecto, posto que, como dixemos, o ente local se limita a indicar que o proxecto foi aprobado.

Un anterior informe municipal propoñía a solución para que os balóns non prexudiquen ás vivendas, pero sen aclarar a solución finalmente adoptada por quen corresponda. Por esa razón en xullo indicamos ao concello que se concretara esa circunstancia. Nos últimos informes se indica que iniciouse un expediente de mellora do peche da pista (suplemento de altura), pero segue sen concretarse a súa execución e eficacia.

A cidadá que promoveu a queixa está demandando a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución, que ampara os dereitos á intimidade persoal e familiar e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.1 e 2), á protección da saúde (art. 43.1) e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Vigo a seguinte recomendación:

Que con urxencia se fagan as comprobacións de ruídos transmitidos á vivenda da reclamante e que no seu caso se corrixan as causas; que se eviten os botellóns ou os prexuízos por concentracións ruidosas en horario nocturno na zona; que se aclare se o proxecto foi aprobado con estudo de impacto acústico nas vivendas; que se respondan as denuncias, solicitudes e recursos pendentes dende hai tempo; e que se aclare a execución e eficacia da mellora do peche da pista deportiva.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación non aceptada

4. Recomendación dirixida á Consellería de Economía e Industria o 28 de marzo debido á falta de resposta a unha solicitude de información ambiental sobre permisos mineiros (Q/34/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., representante de Adegas, debido á falta de resposta a unha solicitude de información ambiental sobre permisos mineiros.

Reclamábase polo incumprimento por parte da administración da obriga de facilitar a información reclamada na forma e prazos que fixa a Lei 27/2006, sobre o dereito de acceso á información en materia de medio ambiente. O 9-11-12 reclamou (registro xeral da Xunta ...) os datos que obran en poder da Dirección Xeral de Industria, Enerxía e Minas (DXIEM) sobre os permisos mineiros de exploración e investigación das seccións C e D que hai actualmente en tramitación no territorio da Comunidade Autónoma, cales son as empresas solicitantes, as áreas xeográficas e os recursos minerais aos que se refiren os expedientes.

Ante iso requirimos información á Consellería de Economía e Industria, que nun primeiro termo indicou que a información solicitada non se inclúe na delimitación da información ambiental que prevé a Lei 27/2006 e por iso non entendía incumplida a obriga de facilitala nos prazos fixados por ela (un mes).

Pola nosa banda de novo nos diriximos á consellería para indicar que non compartíamos ese criterio; os datos solicitados son de evidente relevancia en materia de medio ambiente, como se deduce da definición do mesmo (da información ambiental) que fai a lei 27/2006 e que citaba a propia consellería. A pesar do argumentado a consellería sinalaba que os datos son públicos nunha páxina web (www.censomineiro.org) e que trasladouse tal circunstancia ao reclamante.

Para contrastar o acceso por esa vía puxémonos en comunicación coa asociación ADEGA, que indicou que recibiu a resposta e consultou a web, pero resultaba de difícil consulta e non se coñece o seu grado de actualización; a propia web sinala que os datos son meramente informativos, están suxeitos a revisión e pódense contrastar na correspondente delegación de industria. Non se verifican os datos na data de solicitude, o que resulta moi importante aos seus efectos, e non se aclaran datos como os actuais titulares que obren nos expedientes administrativos, a caducidade, os que afecten a espazos determinados, en especial os protexidos, etc.

Ante iso requirimos información complementaria á Consellería de Economía e Industria, que de novo non se deu conta de que se proporcionara a información ambiental. Ademais, contrastamos pola nosa banda o medio de consulta suxerido, e del resultou que o relativo aos permisos de exploración e investigación da sección C non puido consultarse, posto que o resultado da consulta daba “erro” en todas as ocasións en que se tentou a dos listados, e a propia páxina confirmaba que non se trataba de información definitiva, de tal maneira que para coñecer detalles fidedignos do indicado na páxina a información debía ser contrastada na propia administración. Polo exposto requirimos aclaración, que xa se remitiu.

Nesta ocasión argumentase de novo que “esa información de acceso público e gratuito para os cidadáns se podía obter a través da páxina web www.censomineiro.org, do que se daba traslado ao solicitante da información”; que “non compartía a opinión emitida polo reclamante en canto á dificultade técnica na consulta da web do censo mineiro”; que “durante a tramitación dun expediente dun dereito mineiro, tanto no seu outorgamento

como durante o tempo no que se desenvolve a súa actividade, está suxeito a todo tipo de cambios (transmisións, arrendamentos, prórrogas, cancelacións, perímetros autorizados etc.) sendo esta a razón pola que cómpre advertir na páxina de consulta que esta atópase suxeita a cambios e que a consulta realizada non pode servir como unha certificación polo que para coñecer detalles fidedignos sobre determinada información esta debe ser contrastada pola propia Administración; e que “todos os datos sobre dereitos mineiros outorgados e/ou solicitados na Comunidade Autónoma de Galicia, así como a súa información adicional (ambiental, patrimonial...), están a disposición de quen os desexe consultar dirixíndose ás correspondentes Xefaturas Territoriais da Consellería de Economía e Industria, mediante petición individualizada e concreta. A este respecto cabe lembrar que o dereito de acceso será exercido polos particulares de forma que non se vexa afectada a eficacia do funcionamento dos servizos públicos, debéndose a tal fin formular petición individualizada dos documentos que se desexe consultar sen que teña cabida formular solicitude xenérica sobre unha materia ou conxunto de materias (art. 37.7 LRXAPPAC)”.

Unha vez avaliados os informes da administración e o contido da queixa dedúcese que a consellería entende que a información reclamada está a disposición na páxina indicada, aínda que non sexa toda a reclamada, e os complementos que precisos “están a disposición de quen os desexe consultar dirixíndose ás correspondentes Xefaturas Territoriais”. Con iso debe entenderse que a consellería finalmente acepta o criterio de que trátase de información ambiental e se compromete a responder por medio das xefaturas territoriais.

No entanto, segue sen darse unha resposta completa ao especificamente reclamado. A resposta por remisión á páxina non se corresponde coa reclamación de información feita á propia consellería. A petición podería terse dado á Cámara Oficial Mineira titular da web correspondente, posto que trátase dunha das entidades obrigadas a prestar información ambiental, de acordo co art. 2.4.d) da Lei 27/2006; porén, a solicitude de información refírese á que posúe a propia consellería no ámbito das súas competencias, que son moitos mais amplas que as da citada cámara.

Ao respecto a Lei 27/2006, de 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso a información, de participación pública e de acceso a xustiza en materia de medio ambiente, sinala (art. 5) que “1. As Administracións públicas deberán realizar as seguintes actuacións: ... e) fomentar o uso de tecnoloxías da información e das telecomunicacións para facilitar o acceso á información. f) Garantir o principio de axilidade na tramitación e resolución das solicitudes de información ambiental. 2. As autoridades públicas velarán porque, na medida das súas posibilidades, a información recollida por elas ou a recollida no seu nome estea actualizada e sexa precisa e susceptible de comparación. 3. As autoridades públicas adoptarán cantas medidas sexan necesarias para facer efectivo o exercicio do dereito de acceso á información ambiental e, entre elas, ao menos algunha das que se sinala a continuación: ... c) Creación de rexistros ou listas da información ambiental que obre en poder das autoridades públicas ou puntos de información, con indicacións claras sobre onde pode atoparse dita información”.

Pola súa banda, o art. 6 sinala que “1. As autoridades públicas adoptarán as medidas oportunas para asegurar a paulatina difusión da información ambiental e a súa posta a disposición do público da maneira mais ampla e sistemática posible. 2. As autoridades públicas organizarán e actualizarán a información ambiental relevante para as súas funcións que obre no seu poder ou no de outra entidade no seu nome con vistas a súa difusión activa e sistemática ao público, particularmente por medio das tecnoloxías da información e as telecomunicacións sempre que poda dispoñerse das mesmas. 3. As autoridades públicas

adoptarán as medidas necesarias para garantir que a información ambiental se faga dispoñible paulatinamente en bases de datos electrónicas de fácil acceso ao público a través de redes públicas de telecomunicacións. 4. As obrigas relativas á difusión da información ambiental por medio das tecnoloxías da información e das telecomunicacións se entenderán cumpridas creando enlaces con direccións electrónicas a través das cales poda accederse a dita información. 5. A Administración Xeral do Estado deberá manter actualizado un catálogo de normas e de resolucións xudiciais sobre aspectos claves da Lei e o fará publicamente accesible da maneira mais ampla e sistemática posible”.

Pola súa banda, o art. 7 sinala que “a información que se difunda será actualizada, se procede, e incluírá, como mínimo, os seguintes extremos: ... 5. Os datos ou resumos dos datos derivados do seguimento das actividades que afecten ou podan afectar ao medio ambiente”.

Do anterior pode concluírse que administración á que se dirixe a solicitude é quen ten os datos actualizados e completos, posto que tal é a súa competencia. Por tanto, debiera ser ela a que os facilite ou no seu caso indique que non dispón deles de forma sistematizada. No entanto, tal tarefa é obxecto das súas funcións en materia de información ambiental, como preceptúan os artigos citados, que sinalan que son obrigas específicas, entre outras, que as autoridades públicas organicen e actualicen a información ambiental relevante para as súas funcións que obre no seu poder con vistas a difusión activa e sistemática ao público, particularmente por medio das tecnoloxías da información e as telecomunicacións.

A asociación que promoveu a queixa demanda a preservación dun interese especialmente protexido na Constitución Española, o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obriga principal de protexer o dereito mencionado, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a Consellería de Economía e Industria a seguinte recomendación:

Que se responda á petición de información ambiental realizada hai tempo pola asociación reclamante facilitando a mesma por medios propios e de forma completa, ou que, en caso de non tela nunha forma que garanta o seu fácil acceso global, que se indique a razón de tal circunstancia e cando se disporá da información, e entre tanto se facilite de forma progresiva e sen demoras.

Resposta da Consellería de Economía e Industria: recomendación non aceptada ou sen efectividade

5. Recomendación dirixida ao Concello de Pontecesures o 8 de abril debido ás molestias nun local de ocio de Pontecesures (Q/18783/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito D^a referente ás molestias nun local de ocio de Pontecesures.

Nesa queixa esencialmente indicaba que leva sufrindo ruídos na vivenda desde hai tempo. Ten un neno pequeno e a situación cada día faise máis insustentable, non logrando resposta para solucionalo nin no concello, nin na Garda Civil. Trátase dun local comercial situado nos baixos da vivenda. Na vivenda escóitase o son musical do local e é imposible conciliar o sono, incluído o seu fillo, que ten menos de dous anos. Ademais do elevado son, o local sempre pasa do horario legal de peche, facendo cada vez máis insoportable a situación. Ten licenza de café-concerto, o que lles permite pechar ás 5:30, pero realmente esta é unha licenza tapadeira para poder ampliar o seu horario de peche, xa que non cumpre as esixencias da devandita licenza: non realiza ningún tipo de actuación, non ten axenda de espectáculos, permítese bailar no seu interior; e carece de dobre porta, polo que cada vez que abre para saír a xente emite todo o son musical cara ao exterior (e isto prodúcese moitas veces porque a xente sae e entra constantemente para fumar).

Nun principio tentou solucionar o problema falando cos donos do local, pero a súa resposta sempre foi que eles teñen todo en regra e que o problema o ten el e non eles. Hai uns anos tentou solucionalo acudindo ao concello. Non tiña experiencia en reclamacións coa Administración e todas as reclamacións que fixo foron de palabra, por tanto foi perder o tempo. No concello dixerónlle que ían revisar papeis do local e que necesitaban un papel da comunidade de veciños porque el individualmente non podía reclamar. Foi á asesoría da comunidade de veciños e conseguino, pero aínda así non valeu de nada porque no concello o único que fixeron foi darlle longas. A veciña contigua non vive no seu piso, tívose que ir porque tiña nenos pequenos e era insoportable. No seguinte piso non vivía ninguén e nos pisos superiores parece que non molesta o ruído. Eles viven no primeiro piso. Ademais do ruído resulta insoportable a vibración que se transmite desde o local. Pasado este primeiro intento de solucionar o problema e sen poder atopar solución, decidiu deixar de vivir na propia casa durante un tempo xa que o problema estaba a empezar a afectar á saúde. Quedou embarazada e ao nacer o seu fillo teñen que volver á súa casa. Durante ese tempo tentou informarse un pouco sobre a lexislación vixente sobre ruídos e volveu ao concello cunha nova reclamación, esta vez por escrito. Esa reclamación foi en febreiro deste ano e solicitou que se revisase a insonorización do local e a licenza de café concerto. A resposta do Concello foi a mesma, non teñen sonómetros, non teñen Policía Local, non poden facer nada e moito menos se é unha persoa soa a que reclama. Explicou a situación dos seus veciños, a razón de porqué reclama soa, pero non consegue que fagan nada. Di que como cidadá ten dereitos, que se ao resto de veciños non lles molesta non pode facer nada, pero que ela ten un problema, un neno pequeno que está sufrindo e que necesita unha solución. Segue sen haber resposta pola súa banda, pero un mes despois o local pecha.

O seu problema volve empezar hai aproximadamente un mes, cando o local volve a abrir. Volve ao Concello, esta vez tentando reclamar todo por escrito. A súa resposta esta vez é que revisaron os papeis do local e que ten a insonorización toda en regra. Que non se pode facer nada. Eu explícolles que na súa vivenda nótanse as vibracións do local e ás veces mesmo a letra das cancións e que ten un neno pequeno que non pode descansar. A súa resposta segue sendo a mesma. Presenta escritos reclamando o cumprimento de horario de peche, que incumpren todos os días amplamente. A resposta é que os horarios son competencia da Garda Civil, que eles non poden facer nada. En Pontecesures non hai Policía Local en fins de semana nin tampouco Garda Civil. Cando chaman ao 062 dicindo que non pode descansar polo ruído e que seguen abertos a deshora din que se teñen unha patrulla preto mandarala, pero non adoitan facelo. E se o fan simplemente dinlles ao dono do local que vaia pechando pero nunca cobren acta. Desesperada pola situación, e vendo que polo tema de ruído ninguén axudábala, nin concello nin Garda Civil, puxo dúas reclamacións máis no concello para que revisasen a licenza de Café Concerto e esixisen por dobre porta. Todo iso para poder

descansar un pouco máis, xa que a licenza de café concerto permítelles abrir unha hora máis que a de pub. A día de hoxe sigue sen ter resposta do concello sobre este tema tampouco.

Ante a insistencia do concello de que eles necesitaban que reclamase toda a comunidade de veciños volveu a asesoría e están a facer outro escrito da comunidade para presentar. A veciña que se tivo que ir da súa vivenda por este mesmo problema está disposta a axudala co tema e como segue sendo propietaria vai vir con ela como reclamante tamén a unha reunión a próxima semana co Alcalde. Tamén falou con outra veciña que agora parece que sofre os ruídos e sobre todo o desfasamento horario de peche (houbo días que chegou a pechar ás 9 da mañá) e está tamén disposta a presentar queixa no concello.

Ante iso requirimos información en diferentes ocasións ao concello de Pontecesures, que xa nos remitiu o último informe requirido.

En primeiro termo o ente local non respondeu de forma concluínte, polo que non puido constatar que a súa actuación fora adecuada para descartar a vulneración dos dereitos pola que reclama a afectada. Por esa razón de novo nos diriximos ao concello, que sen embargo respondeu aportando unicamente unha certificación dunha empresa homologada na que se indica que xa precintou o limitador a 86 dBA “na zona da pista”. O certificado se da a petición do titular da actividade.

Pois ben, tal e como adiantamos na anterior comunicación dirixida ao concello, a actividade da que se deu conta non responde a todas as cuestións requiridas para aclarar as circunstancias da queixa. O ente local sinalara que realizou un estudo de illamento acústico e inspeccionaría o cumprimento da normativa noutras cuestións. Por iso, o primeiro que resultaba preciso coñecer era o resultado desas actuacións e sobre todo as medidas adoptadas en razón das comprobacións, no seu caso. Ademais, debíase aclararse se ten licenza (so se dicía que o local dedicábase a café-concerto), de que tipo, e a comprobación relativa ao cumprimento dos compromisos dela (se verdadeiramente actuaba como café-concerto, no caso de ter licenza para iso, ou se era unha tapadeira, como sinala a afectada). Sen embargo, á vista do último informe municipal non se responde a ningunha das cuestións citadas.

No relativo ás comprobacións de ruídos o ente local sinalaba que non ten policía local, polo que non se fan as preceptivas medicións. Á marxe das comprobacións ás que nos referimos no parágrafo anterior, relativas ao illamento e outras condicións da licenza municipal, resulta preciso que tamén se fagan cantas medicións reclamen os afectados por transmitirse ruídos ás vivendas. Tal e como indicáramos a moitos concellos e subliñamos nos Informes ao Parlamento de Galicia, as comprobacións das transmisións de ruídos ás vivendas deben facerse cando tal cousa se denuncia polos afectados, é dicir, no preciso intre en que o local está a prexudicarlles con niveis inadecuados de ruídos, cometendo con iso unha infracción administrativa. Esta comprobación debe facerse cando se da a denuncia, posto que noutro non ten sentido; a comprobación do illamento aos efectos de establecer as condicións de funcionamento de acordo coa licenza -o que se fixo a través de empresa, como vimos- é algo certamente diferente, posto que esas condicións se poden alterar ou defraudar posteriormente, co que as comprobacións nas noites nas que se dean as denuncias deben facerse en todo caso. Isto tampouco foi respondido no último informe.

A necesidade de comprobar tanto as condicións do local como de realizar medicións concretas sobre posibles infraccións se deduce da natureza das licenzas dos locais, de funcionamento, o que obriga aos concellos a facer unha vixilancia continuada dos establecementos con licenza dese tipo. As medicións son obrigadas para o concello, que debe

organizar os seus servizos para cumprir tal deber. As actividades precisan a correspondente licenza municipal, antes outorgada segundo o procedemento do RAMINP, e despois do Decreto 133/2008, en relación co art. 4.3 da Lei 7/1997, de protección contra a contaminación acústica, agora derogada. A través deste instrumento de control preventivo e continuado protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha parte, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, outorgando as licenzas soamente cando iso sexa posible en función das circunstancias particulares do suposto e coas medidas correctoras previstas para garantir a ausencia de prexuízos. Pero co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a Administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Polo que se refire ao horario, o ente local alega que a cuestión é competencia da Xunta de Galicia. No entanto, tal circunstancia non impide que a denuncia dos correspondentes incumprimentos se faga polos servizos municipais, ou que, no caso de resultar imposible, que se oficie á Garda Civil para que realice esa labor de denuncia dos incumprimentos, estando ao que resolva o citado corpo en canto a esa solicitude de colaboración. Ademais, dado que o horario de peche ten que ver co tipo de licenza que o concello concedera, sería preciso que este coñeza tamén o resultado das actuacións da Garda Civil ao respecto, co fin de valorar o que proceda.

Como xa transmitimos ao concello, a reclamante e a súa familia están demandando a preservación de dereitos fundamentais, os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), como o proba que tiveran que ausentarse do seu domicilio. No entanto, ao atoparse agora co mesmo problema que os levou a ter que ausentarse del, a conculcación do dereito fundamental pode volver a repetirse. Tamén se reclama a preservación doutros dereitos constitucionais, como a protección da saúde (art. 43.1) e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2), polo que o cumprimento das obrigas da administración ten que ser moi rigoroso.

Da información obrante dedúcese que o labor do Concello de Pontecesures respecto da queixa que coñecemos non resulta adecuada. Iso supón unha desatención das funcións municipais relativas ás actividades con licenza e das contempladas no art. 25 da Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, que establece que “o municipio exercerá, en todo caso, competencias, nos termos da lexislación do estado e das comunidades autónomas, nas seguintes materias: f) protección do medio ambiente”. O principio constitucional de eficacia no labor das administracións públicas (art. 103.1 CE) non foi aplicado con rigor no tratamento desta problemática, á vista da insuficiencia das actuacións municipais e fundamentalmente pola abstención na adopción das medidas adecuadas.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Pontecesures a seguinte recomendación:

Que con urxencia se realicen todas as funcións municipais de comprobación, corrección e sanción que se atopan pendentes e que se mencionan na presente resolución, de tal forma que se garantan os dereitos fundamentais dos afectados, entre eles un menor; e en concreto que se especifique se o local ten licenza de actividade, se cumpre coas condicións da mesma, no caso de tela (se é verdadeiramente un café-concerto), se ten dobre porta e mantén

pechada sempre ao menos unha, se respecta os horarios, se realizaranse as preceptivas medicións ante posibles transmisións de rúidos e chamadas dos afectados por esa razón, e as actuacións do ente local ante as referidas comprobacións.

Resposta do Concello de Pontecesures: recomendación aceptada e pendente de efectividade

6. Recomendación dirixida ao Concello de Punxín o 10 de abril debido á presenza de arsénico nas augas de consumo (Q/14318/13 e Q/14506/13)

Nesta institución iniciouse expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, como consecuencia da noticia aparecida no diario *El País* o 28 de outubro en relación coa presenza de arsénico nas augas de consumo.

Posteriormente acudiron á institución os integrantes da comisión da auga de Punxín para darnos conta dos problemas coa subministración da auga. Indicaron que o recibo da auga e saneamento incrementouse nun 300 % nun pobo con poucos habitantes e con poboación envellecida e con escasos recursos; que o actual alcalde prometeu corrixir tal cousa, pero non o fixo; e que as súas reclamacións ao respecto non se responderon. Ademais, en 2010 se detectou a presenza de arsénico na auga, o que confirmaron os veciños coas súas analíticas. Reclamaron a corrección e esta non se deu ata que o denunciaron nos medios de comunicación en agosto de 2012. O alcalde recoñeceu nun pleno que xa se coñecía a presenza de arsénico. Finalmente se restrinxiu o uso de auga. Ademais do alto custo para os usuarios o concello pagaba unha importante cantidade á empresa. Sinalan que *Aquagest* tiña unha partida contratada de 27.211 € para control analítico, pero so invertiu 16.369,96 €; que tiña comprometidos 29.297 € para limpeza de fosas e camións de saneamento, pero non invertiu nada; e que a empresa so invertiu o 42 % do comprometido. Reclaman o reintegro que se cobrara de mais, o axuste da taxa ao seu custe real, e a volta a xestión directa, que resultou mais económica e eficiente.

Ante iso requirimos un primeiro informe do concello, que o enviou. Se concluíu que o aportado non resultaba suficiente para realizar unha valoración definitiva das diferentes cuestións obxecto das queixas. Por esa razón requirimos que con urxencia se facilitara un novo informe no que se concretaran os extremos que mencionábamos. O informe municipal xa se recibiu e nel se sinala o seguinte:

“Solicitud de informe ó Concello de Punxín de aclaración acerca de varios extremos relacionados coas reclamacións veciñais sobre o servizo público de abastecemento domiciliario de auga potable, saneamento e depuración:

Polo que respecta á detección do arsénico na auga, a primeira constancia no concello de que a auga de Ourantes ten arsénico, débese a un informe do 5 de abril de 2011, da empresa concesionaria *Aquagest*, de que un dos tres pozos que abastecen a Ourantes, ten índices máis elevados do permitido de arsénico (informe remitido a esa Entidade en data 12 de novembro de 2013). Nesa data procédese a pechar o pozo no que se detectou o arsénico e mantense o servizo cos restantes, ata que en agosto de 2012 se constata novamente a presenza de arsénico polas análises realizadas. Procédese a restrinxir o uso da auga para usos non alimentarios seguindo as instrucións da Consellería de Sanidade e ofrecéndolle auga embotellada ós veciños que a precisasen para o consumo alimentario. (Toda esta documentación foi remitida no seu día).

Cando se detectou arsénico nos pobos de Ventosela e Vilar (xuño de 2013, analíticas xa remitidas a esa Entidade en data 12 de novembro de 2013), actuouse da mesma forma: restrinxíuse o uso da auga para os consumos alimentarios, seguindo as indicacións da Consellería de Sanidade, e facilitóuselle ós veciños auga embotellada para o consumo.

A día de hoxe no pobo de Vilar a auga segue con índices elevados de arsénico; polo que respecta a Ventosela o uso foi novamente restablecido no mes de novembro, realizándose as análises de arsénico cada 2 meses, de acordo co disposto pola Consellería de Sanidade.

Respecto a porqué non se detectou antes a presenza de arsénico nas augas de abastecemento, basicamente débese a que o Real Decreto 140/2003, de 7 de febreiro, polo que se establecen os criterios sanitarios da calidade da auga de consumo, establece os controles de arsénico nas zonas de abastecemento, cunha periodicidade moi ampla, e algúns destes núcleos non teñen 50 veciños para ser consideradas zonas de abastecemento, polo que salvo que a autoridade sanitaria o ordene, quedan excluídas da aplicación do citado real decreto.

De todo o anterior despréndese que os veciños non estiveron sen servizo, posto que a auga podía ser utilizada para os usos que non foran os alimentarios, e para estes facilitóuselles auga embotellada a cargo do concello.

No que se refire as reclamacións de devolución dos ingresos efectuadas polos veciños, están dirixidas ó servizo de atención ó cliente da empresa concesionaria Aquagest, presentando copia no concello. De momento non hai constancia de resposta.

Faise constar que, no regulamento do servizo municipal de abastecemento de auga e saneamento do Concello de Punxín, establécese:

"Artigo 61. Devolución de ingresos indebidos. 1. O aboado terá dereito a reclamar a devolución de ingresos indebidos do concesionario. A devolución das cantidades percibidas indebidamente serán refacturadas polo concesionario no prazo de 10 días dende a emisión do informe da concesionaria ó respecto, unha vez que se comprobe o erro da facturación, de medida, ou calquera outra causa que o provoque. 2. Cando o aboado presente unha reclamación por escrito para a devolución de ingresos indebidos, expresará de forma clara e concisa os conceptos polos que reclama e os fundamentos de reclamación, e acompañarase á mesma os xustificantes dos ingresos supostamente indebidos a calquera outra documentación que o caso corresponda. 3. Este procedemento quedará en suspenso no caso de que o abonado tivese recibos pendentes. No momento en que abone os recibos seguirá a tramitación da reclamación.

Foron presentadas 25 reclamacións, todas segundo o mesmo modelo,

EXPONE: Que es usuario del servicio de Abastecimiento, Depuración y Saneamiento del Ayuntamiento de Punxín con Núm. contrato: del cual es gestora la empresa AQUAGEST desde 2010. Que tiene conocimiento de que lleva consumiendo agua contaminada con arsénico y en algunos períodos de tiempo con valores no apto para el consumo ni para el riego. Entiende que su empresa no cumple las condiciones de los servicios por los que son retribuidos, ya que tendría que garantizar un servicio con los niveles de calidad y seguridad que establecen las leyes españolas y la normativa de la Unión Europea. Por todo lo expuesto

SOLICITA: Que le sea devuelto la cantidad íntegra abonada por el agua no apta para el consumo,.....

Nas ditas solicitudes non se precisan cales son os períodos nos que consumiron auga con arsénico, nin as cantidades abonadas das que solicitan a devolución, solicitando unha devolución de forma totalmente indeterminada, sendo imposible determinar as datas nas que a auga contiña arsénico, posto que unha vez detectado o arsénico o uso da auga foi restrinxido, pero non cortada a auga. Non obstante a empresa concesionaria é a encargada de responder e de non facelo será o concello.

Sobre a fixación da taxa dos servizos públicos de abastecemento de auga, saneamento e depuración, e a súa xustificación.

Entendemos que se trata neste punto de aclarar se as taxas son abusivas, tal como se desprende dos escritos veciñais, posto que a imposición de taxas por estes servizos está amplamente xustificada na lexislación:

Artigo 133 de la Constitución española, Artigo 106 da Lei de Bases de Réxime Local, Artigo, 2.1b), Artigo 20.1.4r) y t) do Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL).

En canto a determinación da contía das taxas, o artigo 24.2 do TRLRHL di: "En general, y con arreglo a lo previsto en el párrafo siguiente, el importe de las Tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad no podrá exceder, en su conjunto, del coste real o previsible del servicio o actividad de que se trate o, en su defecto, del valor de la prestación recibida. Para la determinación de dicho importe se tomarán en consideración los costes directos e indirectos, inclusive los de carácter financiero, amortización del inmovilizado y, en su caso, los necesarios para garantizar el mantenimiento y un desarrollo razonable del servicio o actividad, por cuya prestación o realización se exige la tasa, todo ello con independencia del presupuesto u organismo que lo satisfaga. El mantenimiento y desarrollo razonable del servicio de que se trata se calculará con arreglo al presupuesto y proyecto aprobados por el órgano competente.

3. La cuota tributaria consistirá, según disponga la correspondiente ordenanza fiscal, en: a) La cantidad resultante de aplicar una tarifa. b) Una cantidad fija señalada al efecto, o c) la cantidad resultante de la aplicación conjunta de ambos procedimientos.

O texto refundido da lei de augas, aprobado por RD lexislativo 1/2001, de 20 de xullo, di no se artigo: "111 bis. Principios generales. 1. Las Administraciones Públicas competentes, en virtud del principio de recuperación de costes y teniendo en cuenta proyecciones económicas a largo plazo, establecerán los oportunos mecanismos para repercutir los costes de los servicios relacionados con la gestión del agua, incluyendo costes ambientales y del recurso, en los diferentes usuarios finales. 2. La aplicación del principio de recuperación deberá realizarse con una contribución adecuada de los diversos usos, de acuerdo con el principio del que contamina paga, y considerando al menos los usos de abastecimiento, agricultura e industria. Todo ello con aplicación de criterios de transferencia.

A tal fin la Administración con competencias en materia de suministro de agua establecerá las estructuras tarifarias por tramos de consumo, con la finalidad de atender las necesidades básicas a un precio asequible y desincentivar los consumos excesivos.

Da análise da lexislación anterior dedúcese que as taxas deben cubrir os custos tanto no abastecemento, distribución da auga, como do saneamento e depuración das augas, o que se denomina o ciclo integral da auga, dentro dos límites que marca o artigo 24 da Lei Reguladora das Facendas Locais:

“... por regra xeral non poderá exceder, no seu conxunto, do custe real ou previsible do servizo de que se trate. Tomaranse en consideración os custes directos, indirectos, inclusive os de carácter financeiro, amortización do inmovilizado, e no seu caso, os necesarios para garantir o mantemento e un desenvolvemento razoable do servizo...”.

Os importes das taxas devengadas polo concello (dereitos recoñecidos), de acordo cos datos obrantes na contabilidade municipal, son ós seguintes:

Ano 2010 Taxa auga: 21.353,34€

Ano 2011 Taxa auga: 22.570,37€

Taxa saneamento e depuración :16.040,43€

TOTAL TAXAS 2011 38.610,80€

Ano 2012 Taxa auga: 23.107,69 €

Taxa saneamento e depuración. 28.159,44 €

TOTAL TAXAS 2012 51.267,13 €

Ano 2013 Taxa auga: 21.854,04 €

Taxa saneamento e depuración: 27.857,82 €

TOTAL TAXAS 2013 49.711,86 €

Polo que respecta ós custos do servizo, segundo o contrato asinado coa empresa concesionaria en data 01/12/2009, partindo do estudo de custos aprobado polo concello por un importe de 107.144,00 €, como base para a licitación, a retribución do concesionario, tal como se recolle no contrato é a seguinte:

- No ano 2010: o recadado polas taxas.

- A partir do ano 2011: o recadado polas taxas, máis a subvención do concello por importe de 62.000 euros actualizada anualmente co IPC.

En todo caso, o devengado polas taxas, non acada o total da valoración dos custes do servizo de 107.144,00 €, polo que é un servizo deficitario e o concello subvenciónao para non repercutirle o custo completo ós usuarios.

No ano 2013, acórdase a rescisión do contrato con Aquagest, por mutuo acordo, segundo acordo plenario de data 27/09/2013.

Debido á falta de medios do concello para asumir directamente a xestión do servizo, iníciase unha nova contratación para a xestión indirecta (acordo plenario de data 29/11/2013) non presentando plica ningunha empresa, polo que o Pleno declarou deserta a licitación e acordou volver á xestión directa en sesión de data 31/01/2014.

Isto é o que reclamaban os veciños e a Comisión da Auga, presentando incluso unha iniciativa popular no concello en data 07/01/2014, solicitando que o concello levase novamente o servizo por xestión directa. O mesmo día 31/01/2014, os membros do grupo municipal socialista solicitaron un pleno extraordinario para que se debata o estudo económico que acompaña a iniciativa popular, no cal valoran o custo do servizo en 45.759,25€.

Dito Pleno foi convocado para o día 18/02/2014. (Acompáñase copia da acta).

Neste momento, por parte do concello, estase a tramitar a iniciativa popular presentada, se ben entendemos que quedou sen obxecto, debido a que a xestión directa xa foi acordada no pleno de data 31/01/2014. De todas maneiras, os veciños insisten en debater os custos, polo que pola Secretaria-Interventora se elaborou un estudo económico dos custos previsibles da prestación directa do servizo polo concello. Do mesmo, despréndese que o que se prevé devengar polas taxas non cubre a totalidade dos custos previstos, polo que non se rebasan os límites máximos, segundo o artigo 24 do TRLFL.

Respecto á comprobación das inversións realizadas pola empresa, isto suponse que debe ser un erro, posto que o contrato asinado coa empresa concesionaria Aquagest é un contrato de xestión de servizo unicamente, non contemplándose inversións por parte da adxudicataria.

Dedúcese dos escritos veciñais que o que denominan inversións son os diversos conceptos de custos da prestación do servizo: un contrato de concesión, pola súa natureza é un contrato a risco e ventura da concesionaria, de tal modo que o concello se compromete a abonar unha determinada cantidade a cambio da xestión do servizo, que pode dar ganancias ou perdas, dependendo da xestión. En todo caso, os veciños quéixanse de que é un servizo sobrevalorado, pero o estudo económico que serviu de base para a contratación foi aprobado polo concello antes da súa licitación, polo tanto, non compete ós licitadores, senón ó propio concello que o aproba.

Respecto á prestación do servizo en materia de saneamento, este comprende o mantemento das redes de saneamento, fosas existentes, limpeza das mesmas, xestión dos lodos.

O concello non contaba con ordenanza fiscal que regúlase a Taxa polo servizo de saneamento e depuración con anterioridade o ano 2011, polo cal os veciños consideran que o servizo se encareceu coa presenza da empresa Aquagest, pese a que o prezo da auga non se modificou. Trátase dunha taxa prevista na lexislación por un servizo que se está prestando.

Neste momento, o concello está prestando o servizo por xestión directa e o importe das taxas segue sen cubrir os custos do servizo, segundo o estudo económico elaborado por Secretaría-Intervención, do que se acompaña copia. Considerando o total devengado no ano 2013 polas

taxas: 49.711,86, e os custos previstos do servizo: 77.150,00 €, vese unha diferenza de 27.438,14 co cal as taxan non cobren a totalidade dos custos da prestación directa.

Documentación que se acompaña: - Certificación de acordo do pleno de data 27/09/2013. - Certificación de acordo do pleno de data 29/11/2013. - Certificación de acordo do pleno de data 10/12/2013. - Certificación de acordo do pleno de data 31/01/2014. - Acta do pleno de data 18/02/2014. - Iniciativa Popular presentada en data 07/01/2014, pola Comisión da Auga co estudo económico elaborado pola mesma. - Solicitud de Pleno extraordinario. - Estudo económico realizado pola Secretaria-Interventora, de custos previsibles da xestión directa do servizo."

Unha vez examinado o exposto no informe transcrito e na documentación que a acompaña dedúcese que se aclara unha das cuestións obxecto da queixa, como é a forma de prestar o servizo, aspecto este no que o ente local actuou finalmente de acordo co reclamado. Efectivamente, o pleno municipal de 31-01-2014 declarou deserta a licitación que sacou a concurso e acordou volver á xestión directa do servizo.

Polo que se refire á cuestión do prezo abonado, que agora será unha taxa (sobre a natureza do abonado cando se trata de xestión por concesión tense producido cambios normativos, e diferentes interpretacións xurisprudenciais e doutrinais), o concello aporta un estudo económico-financeiro que reduce o custe global anterior, aínda que non por debaixo do que pagan os usuarios. Por tanto, o previsible é que reducírase o gasto global e en concreto a cantidade que antes aportaba o concello, e indirectamente os cidadáns, pero non o prezo ou taxa que se cobra aos usuarios. Iso ao marxe das posibles matizacións ou emendas que se dean cando se aprobe o sinalado, no seu caso.

Respecto do prezo ou taxa que tratamos o ente local confirma que gran parte da suba se debeu a que engadiuse o relativo ao saneamento e a depuración. Sen embargo, segue sen aclararse o requirido pola nosa banda sobre as circunstancias dese servizo. Entón indicamos que non se aportaban detalles do adecuado del, o que era necesario aclarar. De acordo cos datos aportados polo propio concello o prezo ou taxa a abonar polo saneamento é considerablemente superior ao da propia auga, o que fai aínda mais necesario que se aclare que o funcionamento do servizo é óptimo. Por contra, o concello so indica que comprende "o mantemento das redes de saneamento, fosas existentes, limpeza das mesmas, xestión dos lodos ...". Por tanto, non se menciona a depuración, que, como dixemos, debiera ser óptima, posto que o prezo que se cobra así o esixe, e iso sen contar coa aportación indirecta que temos tratado.

No relativo ao aspecto principal da queixa, a presenza de arsénico nuns niveis superiores aos permitidos na auga do subministro municipal, iso confirmouse no primeiro informe, aínda que non se aclaraba o momento en que se detectou e cando se deu a reacción correspondente. Os afectados indicaron que a detección do elemento é antiga, algo que segundo sinalan o confirmara o alcalde mediante declaracións públicas nun pleno. Reclamouse que determinárase con precisión a data de detección e, no seu caso, se debiera terse detectado antes. Esas circunstancias resultan importantes aos efectos de considerar as eventuais responsabilidades e compensacións polo subministro inadecuado (cando se facía con arsénico) ou incompleto (cando era para usos limitados).

O último informe sinala que "... a primeira constancia no concello de que a auga de Ourantes ten arsénico, débese a un informe do 5 de abril de 2011, da empresa concesionaria Aquagest,

de que un dos tres pozos que abastecen a Ourantes, ten índices máis elevados do permitido de arsénico ...”.

Pois ben, tal e como se sinalaba na nosa anterior comunicación, o subministro feito a través da concesión que é obxecto da queixa non se facía dun xeito precario, senón a través dun servizo normalizado e de suposta calidade, polo que nese contexto deberan resultar esixibles xa non so o cumprimento estrito das condicións básicas establecidas na lei, senón as engadidas propias do servizo nas condicións indicadas, que os veciños pagaban de forma directa (taxa ou prezo público) e indirecta (subvención) a prezos elevados, como resaltaban adecuadamente na súa queixa. Por esa razón debiera estudarse detalladamente e prosperar na medida que corresponda a súa lexítima reclamación respecto do sobrecuste pagado pola auga en malas condicións, polo uso so para uns fins nalgúns momentos, ou pola falta de adecuado saneamento, salvo que este se aclare, circunstancia que, como dixemos, non se fixo. O concello non parece descartar tal circunstancia, pero interpreta que trátase dunha cuestión entre a anterior concesionaria e os veciños, aos que remite a aquela. Sen embargo, tal conclusión resulta inadecuada, posto que os servizos que tratamos foron e seguen sendo de titularidade municipal, sen que a súa forma de xestión inflúa na súa obriga de tratar as incidencias ao respecto, en especial se son da entidade das que tratamos. Por tanto, debe ser o ente local o que coñeza as reclamación de reintegros que se citan, que o concello coñece, de acordo co que se desprende do informe. É mais, á vista da información xeral que tratamos debiera actuar de oficio para coñecer os detalles da responsabilidade que se deriva da situación e o reintegro que diso debiera derivarse, de tal forma que se esixa á concesionaria a cantidade resultante; debe terse moi en conta que, tal e como sinala o propio concello, as cantidades cobradas, aínda que de forma indirecta, son taxas municipais.

No que se refire ás chamadas inversións comprometidas pola concesionaria, o ente local sinala agora que “isto suponse que debe ser un erro, posto que o contrato asinado coa empresa concesionaria Aquagest é un contrato de xestión de servizo unicamente, non contemplándose inversións por parte da adxudicataria”, e que “o que denominan inversións son os diversos conceptos de custos da prestación do servizo”. En relación con iso debemos subliñar que trátase dunha cousa ou doutra ao que se refiren os veciños, o ente local pode e debe incluír determinados aspectos como obrigas do concesionario por derivación dos obxectivos que se determinaran, como de feito así fixo, segundo se di. Diso resulta a obriga de garantir que se cumpran, xa sexan obras comprometidas ou servizos específicos para garantir a calidade do servizo. A vixilancia da aplicación do que se derive do estudo económico e despois da propia concesión é por tanto obrigada, posto que en caso contrario estaríase pagando (ao concello en primeiro termo e despois á concesionaria) por algo que non ten efectividade.

Todo o sinalado ata agora resulta ao marxe das responsabilidades que se coñecen noutras ordes respecto dos asuntos tratados.

Os cidadáns que promoveron a queixa demandan a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara o dereito á protección da saúde e a gozar dun medio ambiente adecuado e a mellora da calidade de vida (arts. 43 e 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obrigación principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Punxín a seguinte recomendación:

Que con urxencia e de oficio se determine a responsabilidade económica e a eventual compensación derivada do subministro de auga contaminada, do seu posterior uso so para fins limitados, e da falta de adecuado saneamento e depuración, no caso de confirmarse isto último, e que tamén de oficio se reclame á empresa concesionaria o que proceda respecto desa compensación o devolución do cobrado indebidamente; que se investigue o estricto cumprimento por parte da empresa das súas obrigas derivadas das previsións dos estudos previos aprobados polo concello e previsiblemente trasladados ao contrato de concesión; e, no caso de que resulte incumprimento neste último aspecto, que tamén se esixa a devolución das cantidades cobradas de forma indebida aos veciños e/ou ao concello.

Resposta do Concello de Punxín: recomendación non aceptada ou sen efectividade

7. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas o 10 de abril debido ao retraso das convocatorias periódicas das xuntas consultivas dos parques naturais e do Observatorio Galego de Educación Ambiental (Q/13395/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D..., en nome da Federación Ecoloxista Galega, debido ao retraso das convocatorias periódicas das xuntas consultivas dos parques naturais e do Observatorio Galego de Educación Ambiental.

Nesa queixa esencialmente indicaba que as xuntas consultivas dos parques naturais son os órganos colexiados que, segundo o disposto no artigo 42 da Lei 9/2001, colaboran na xestión dos espazos naturais protexidos e canalizan a participación das persoas propietarias e daquelas persoas que representan os diferentes intereses sociais e económicos. Así mesmo, están adscritos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas. O Decreto 265/2007, de 28 de decembro, establece a composición das xuntas consultivas, quedando integradas, entre outros axentes, por un/unha representante das asociacións que figuren inscritas no Rexistro de asociacións protectoras do medio ambiente da Xunta de Galicia. A pesar da relevancia destes órganos de cara a unha axeitada participación pública na xestión dos espazos protexidos, durante 2012 non se celebraron as pertinentes reunións con carácter ordinario en cinco dos órganos mencionados: Xunta Consultiva do Parque Natural do Complexo Dunar de Corrubedo e lagoas de Carregal e Vixán, Xunta Consultiva do Parque Natural das Fragas do Eume, Xunta Consultiva do Parque Natural de O Invernadoiro, Xunta Consultiva do Parque Natural da Baixa Limia-Serra do Xurés, Xunta Consultiva do Parque Natural da Serra da Enciña da Lastra. A queixa vén motivada no feito de que a non celebración das reunións supón unha merma dos dereitos de representación e información ao conxunto de asociacións ambientalistas galegas.

A non celebración de reunión ou a celebración cunha periodicidade superior a un ano supón tamén o incumprimento de diferentes artigos que regulan as funcións que cumpren as xuntas consultivas: art. 7 d) do Decreto 157/2002, polo que se declara o parque natural da Serra da Enciña da Lastra: "informar anualmente das memorias anuais de actividades e resultados, que o director do parque deberá elevar á Consellería de Medio Ambiente". Art. 7 d) do Decreto 218/1997, polo que se declara o parque natural das Fragas do Eume: "informar inicialmente das memorias anuais de actividades e resultados, que o director - conservador do parque deberá elevar á Consellería de Agricultura, Gandería e Montes". Art. 9 d) do Decreto 401/2009, polo que se declara o ámbito territorial do parque natural da Baixa Limia-Serra do

Xurés: "aprobar inicialmente as memorias anuais de actividades e resultados, que a persoa directora do parque deberá elevar á consellería competente en materia de conservación da natureza". Art. 43 da lei 9/2001, de conservación da natureza, que establece que as xuntas consultivas deberán ser oídas para a aprobación dos orzamentos de xestión dos espazos protexidos.

Así mesmo, está a incumprirse reiteradamente a convocatoria do Observatorio Galego de Educación Ambiental, o órgano colexiado de participación, consulta e asesoramento en relación co desenvolvemento da Educación Ambiental en Galicia segundo a Estratexia Galega de Educación Ambiental (publicada no DOG nº 205, do 23 de outubro do 2000). Segundo o art. 8 do Decreto 193/2012, regulador do Observatorio Galego de Educación Ambiental, este debería convocarse cunha cadencia de dúas veces ao ano en sesión ordinaria. A última sesión do Observatorio Galego de Educación Ambiental celebrouse o 17 de xullo de 2008.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que no seu momento nola remitiu. Dela deduciuse que, despois de recoñecer o defecto apuntado pola reclamación, isto é, o retraso na convocatoria das xuntas consultivas dos parques naturais citados na queixa, anúnciase que finalmente convocáranse nas datas que constan, xa pasadas, polo que as reunións xa deberan terse feito.

Respecto do outro órgano de participación que menciona a queixa, o Observatorio Galego de Educación Ambiental, a consellería non sinalaba nada, o que parecía confirmar que aínda non se solucionou a falta de convocatoria do mesmo. Ante iso novamente requirimos información á consellería, que xa nola remitiu. Nela sinalase o seguinte:

"O Observatorio Galego de Educación Ambiental foi creado inicialmente polo Decreto 78/2001, do 22 de marzo, e modificado polos decretos 218/2002, do 23 de maio e 6/2005, do 7 de xaneiro. O Decreto 68/2006, do 30 de marzo, regula as funcións e composición do Observatorio Galego de Educación Ambiental derogando os anteriores. Con data do 4 de outubro de 2012 publícase o Decreto 193/2012, do 27 de setembro, polo que se regula o Observatorio Galego de Educación Ambiental, quedando derogado o Decreto 60/2006; do 30 de marzo.

O Decreto 1/2012, do 3 de xaneiro, modifica a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, establecida polo Decreto 79/2009, do 19 de abril. Esta nova dimensión organizativa reflíctese no Decreto 13/2012, do 4 de xaneiro, polo que se fixa a estrutura orgánica das consellerías da Xunta de Galicia. O Decreto 44/2012, do 19 de xaneiro, establece unha nova estrutura orgánica da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, o que comporta as conseguíntes modificacións das denominacións de varios dos órganos administrativos implicados no desenvolvemento das políticas ambientais.

Con data do 7 de febreiro de 2012 celébrase a sesión constitutiva do Consello Reitor do IEL e o 10 de abril de 2012 publícase a Orde do 4 de abril de 2012 pola que se fixa a data de entrada en funcionamento do organismo autónomo Instituto de Estudos do Territorio adscrito á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, entrando en funcionamento o 7 de abril de 2012.

Como calquera outro reto desta natureza, o proceso de creación non estivo exento de dificultades, especialmente, no ámbito laboral e organizativo. A integración do persoal pertencente a centros directivos diferentes con condicións laborais diversas condicionou os

inicios da nosa actividade. E a superación destes obstáculos consumiu moitos esforzos no seu primeiro ano de existencia.

Ademais non se debe esquecer que a súa posta en escena coincidiu con que o Instituto de Estudos do Territorio estaba, precisamente, a por en marcha a súa maquinaria para acadar os obxectivos recollidos no seu plan de actuación.

O Decreto 193/2012, do 27 de setembro regula no seu artigo 7 o nomeamento e cesamento dos seus membros establecendo que serán nomeados polo titular da consellería competente en materia de ambiente, por proposta das organizacións, órganos e institucións relacionados no artigo 4.

Con data do 2 de abril iniciouse o proceso a fin de que os organismos, institucións e organizacións de Galicia representados no Observatorio Galego de Educación Ambiental, procedan a facer a súa proposta sobre o nomeamento dos correspondentes vogais e poder iniciar as reunións e convocatorias pertinentes, no prazo máis breve posible.

Unha vez se proceda ao nomeamento dos correspondentes vogais, e dado que o Decreto establece que a secretaría do Observatorio Galego de Educación Ambiental será desempeñada por un funcionario ou persoal laboral ao servizo do Centro de Extensión Universitaria e Divulgación Ambiental de Galicia, segundo o apartado 3 do mesmo artigo, será a persoa encargada de preparar o despacho dos asuntos así coma efectuar a convocatoria das sesións”.

Unha vez avaliadas as circunstancias da queixa debe concluírse que a consellería confirma o expresado na queixa respecto da falta de convocatorias do Observatorio Galego de Educación Ambiental, que reuniuse por última vez o 17 de xullo de 2008, ou ao menos non se desminte a circunstancia expresada na queixa ao respecto.

De acordo coa anterior normativa o Observatorio Galego de Educación Ambiental debiera terse convocado en sesións ordinarias cada seis meses, ou en sesións extraordinarias cando exista algún motivo de especial transcendencia relacionado coa súa competencia ou pola petición dun terzo dos seus membros (art. 5.3 do Decreto 68/2006); e de acordo coa nova normativa, reunirase en sesión ordinaria como mínimo dous veces ao ano, e en sesións extraordinarias cando exista algún motivo de especial transcendencia relacionado coa súa competencia ou pola petición dun terzo dos seus membros (art. 8 do Decreto 193/2012).

Como dixemos, o Observatorio non reuniuse despois de xullo de 2008, polo que se incumpriu o previsto regulamentariamente e ademais se fixo durante un tempo moi prolongado. O feito de que se deran as circunstancias mencionadas no informe non debera influír nesa falta da convocatoria; efectivamente, se menciona que a normativa cambiou (derrogouse a de 2006 no 2012) e que se cambiou a estrutura orgánica da consellería, pero diso non resulta xustificación.

A falta de convocatoria periódica dos órganos de participación social en materia de medio ambiente xa observouse en anteriores ocasións. As queixas Q/403/2000 e Q/505/2005 referíanse á xunta de goberno do organismo autónomo *Augas de Galicia*, con recomendación para que se corrixisse a situación, como consta no noso informe de 2005. Outras referíanse á ausencia de convocatoria doutros órganos de participación social incardinados na consellería, como o anterior Consello Galego de Medio Ambiente (Q/991/2002) ou o Observatorio Galego

de Educación Ambiental (Q/1105/03); eses expedientes tamén finalizaron con recomendacións. Polo mesmo motivo formulamos outra recomendación con motivo da queixa Q/141/12, en concreto para que se dea estrito cumprimento ás previsións da normativa relativa ás convocatorias periódicas de todos os órganos administrativos a través dos que se produce a participación social na xestión dos asuntos públicos en materia de medio ambiente.

A participación orgánica concreta o dereito que se atribúe ás organizacións sociais para formar parte dos diferentes órganos consultivos relacionados coas políticas públicas medioambientais. Coa situación confirmada agora na resposta coñecemos o incumprimento das disposicións legais neste orde. A participación social especificamente referida á protección ambiental encontrámola regulada en diferentes directivas comunitarias e tamén na Lei galega 1/1995, de protección ambiental, que enumera entre os principios que a inspiran os de publicidade, participación e transparencia administrativa, que se mencionan no art. 2.i).

O *Convenio Aarhus*, sobre o acceso á información, a participación do público na toma de decisións e o acceso á xustiza en asuntos ambientais, ratificado por España, sinala como obxectivo dos estados asinantes a protección do dereito de cada persoa, tanto das xeracións presentes coma futuras, a vivir nun medio ambiente adecuado (artigo 1), para o que se esixe ás partes, entre outras cousas, “a participación do público na toma de decisións”. Segundo sinala o preámbulo do convenio, todos os cidadáns, e as organizacións non gobernamentais en particular, teñen un importante papel na protección do medio; pero para poder desempeñalo e facer valer o dereito a vivir nun medio ambiente que garante a saúde e o benestar, débese establecer como premisa que eses mesmos cidadáns teñan acceso á información e se encontren facultados para participar na toma de decisións. Ademais, o respecto aos principios de información e participación permite tomar mellores decisións, aplicalas máis eficazmente, e, en xeral, axudan as autoridades públicas.

O Programa de Acción da Conferencia de Nacións Unidas sobre Medio Ambiente e Desenvolvemento de 1992 propugna a creación de vías de participación das organizacións non gobernamentais na elaboración e execución de políticas orientadas ao desenvolvemento sostible.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Que se dea estrito cumprimento ás previsións da normativa relativa ás convocatorias periódicas de todos os órganos administrativos a través dos que se produce a participación social na xestión dos asuntos públicos en materia de medio ambiente.

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: recomendación aceptada

8. Recomendación dirixida ao Concello de Baiona o 21 de abril debido aos prexuízos ocasionados por un local de ocio (Q/1699/13)

Nesta institución iniciouse procedemento de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... debido aos prexuízos ocasionados por un local de ocio.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que ten o seu domicilio no casco histórico da vila e fronte do mesmo existe un establecemento con licenza de café-bar que continuamente lle crea molestias debido aos altos niveis de música que emite e que son perceptibles no seu domicilio ata altas horas da madrugada. Organiza concertos. O ruído tamén provén de clientes que realizan a consumición de bebidas expedidas por este establecemento na vía pública. Ademais, exerce unha actividade para a que non está autorizada pola súa licenza, xa que exerce como discoteca ou bar musical, cando a súa licenza é de café-bar. Reclama as accións correctoras debidas para evitar os prexuízos que se derivan da actividade deste establecemento.

Ante iso requirimos información a ese concello, que nun primeiro intre confirmou algunhas das circunstancias obxecto da queixa, especialmente algunhas actuacións inadecuadas do local mencionado na queixa (as indicadas nos puntos 2 e 3) e tamén noutros locais próximos. No caso do local se comprobou unha actuación musical e contaminación acústica, tal e como se indicaba na queixa, e outra vez música a alto volume coas portas abertas. No entanto, non se coñecían os detalles da actuación municipal para corrixir definitivamente e sancionar tales circunstancias. No caso mencionado no punto 4 se sinalaba que o establecemento foi reiteradamente denunciado polos axentes da policía local de Baiona por diversos incumprimentos e que solicitaron inspeccións de revisión de la licenza, “sen que os servizos urbanísticos del Concello de Baiona realizaran intervención inspectora algunha”. Ademais, non se mencionaba nada respecto do aparente desaxuste entre o tipo de licenza que ten o local, de sinxelo café-bar, e o seu funcionamento con música e ata altas horas da madrugada, como se fora un pub.

Polo sinalado hai tempo requirimos informe complementario ao concello. O mesmo recibíuse cun atraso moi considerable, ata ao punto de que foi preciso recordar ao concello o seu deber legal de colaborar nas investigacións desta institución e advertirlle da súa posible declaración como hostil e entorpecedor da labor da institución.

O último informe municipal indica que o 27-2-14 emitíuse un informe técnico que sinala basicamente que o escrito do 7-1-14 da Policía Local argumenta que “en el ámbito de competencia de este servizo xa se ten informado (...), non habendo novidade sobre os mesmos ou os feitos denunciados”, e que ten licenza definitiva de cervexería dende 2003. Conclúe que na actualidade non constan queixas respecto do funcionamento do local.

Do exame do exposto dedúcese que o concello de novo non aclara as circunstancias da queixa que constaban no noso último requirimento. Efectivamente, non se aclaran as actuacións municipais polas comprobacións de incumprimentos; non se sinala nada respecto do aparente desaxuste do funcionamento do local e o autorizado na súa licenza, que non permitiría ter música e funcionar como un pub; e non se sinala nada respecto do ruído na rúa a altas horas da madrugada, que os afectados non teñen a obriga de soportar.

O local é unha sinxela cervexería, pero non prescinde do uso da música na súa actividade e pecha a altas horas da madrugada; o concello así o confirmou (comprobou unha actuación musical en directo) e agora non nega que sega sendo así, a pesar do reiteradamente denunciado pola afectada, que subliña esa circunstancia.

As actividades clasificadas precisan unha licenza municipal de funcionamento. A través deste instrumento de control preventivo e continuado protéxese o interese público, facendo compatible a actividade coa evitación das molestias desproporcionadas, outorgando as licenzas só cando iso sexa posible en función das circunstancias. Pero co outorgamento da

licenza non termina o labor do ente local. Pero ademais, a licenza abre unha *relación continuada* no curso da que a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento. Unha das condicións que deben cumprir os locais autorizados é o axuste estrito ao tipo de licenza que lles foi concedida, de tal modo que as súas actividades non excedan dos parámetros manexados á hora de concederlles as respectivas licencias de funcionamento. Os locais que contan con licencias para funcionar como sinxelos bares, cafeterías ou similares, non poden realizar o seu labor con música e cun horario amplo, entre outras moitas razóns debido a que no momento do exercicio do control preventivo realizado, é dicir, no procedemento da licenza, os promotores e as administracións intervinientes non garantiron a inocuidade do local nesas condicións de uso, ao figurar outras ben distintas. As esixencias ambientais para este tipo de locais son menos rigorosas, polo que se posteriormente non axustan o seu modo de funcionar ao verdadeiramente habilitado, poden causar importantes prexuízos, e, en calquera caso, están incumprindo as condicións da licenza municipal que posúen.

O ente local tampouco aclara como impide que os clientes dos locais permanezan ás portas a altas horas da madrugada, algo non permitido e claramente prexudicial, tal e como alega razoablemente a reclamante. Debera impedirse que transmítanse eses rúidos perfectamente evitables.

Tampouco se sinala nada respecto das comprobacións de irregularidades mencionadas, algo especialmente rechamante, posto que, como dixemos, en anteriores circunstancias se comprobaron feitos como os que sinala a queixa e ao parecer non se deu curso aos correspondentes expedientes, co que descartouse o efecto disuasorio que houberan tido.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible dedúcese que o Concello de Baiona non adoptou todas as medidas ao seu alcance para protexer os dereitos constitucionais á intimidade persoal e familiar (art. 18. 1), á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), ao medio ambiente adecuado e á calidade de vida (art. 45), e á protección da saúde (art. 43).

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Baiona a seguinte recomendación:

Que con urxencia se adopten as medidas precisas para evitar e corraxir a actividade do local obxecto da queixa, que funciona sen axustarse ao tipo de licenza con que conta e aparentemente o fai como un pub; que con urxencia se detalle o curso dado ás comprobacións de infraccións das que se deron conta; e que tamén con urxencia se eviten os rúidos provocados pola concentración de persoas na vía pública ás portas dese e doutros locais a altas horas da madrugada.

Resposta do Concello de Baiona: recomendación aceptada

9. Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela o 5 de maio debido aos prexuízos ocasionados por un local e á falta de actuación adecuada por parte do concello (Q/12287/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... relativo aos prexuízos ocasionados por un local e á falta de actuación adecuada por parte do concello.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou ao Concello de Santiago de Compostela unha medición dos ruídos producidos por un pub, situado no baixo do edificio onde vive o 11 de abril de 2013. Ao día de hoxe non ten información oficial por parte do concello; non se puxeron en contacto nin houbo ningunha medición de ruído. A única información conseguida lla deron ao ir a concellería de urbanismo, cando a xefa de urbanismo, en decembro de 2013, lle deu unha explicación verbal de que non tiñan empresa coa que facer as medicións. O 21 de febreiro chamou á policía municipal para dar conta do volume da música e díxéronlle que contrataban empresas puntualmente para as medidas. Se é certo o concello non se puxo en contacto con ela para realizar a medición. Fixo unha petición oficial ao Concello de Santiago para que realizara a medición hai case un ano, volveu a presentala o 23 de decembro de 2013, puxo unha queixa contra a concellería de urbanismo nese mes por non realizar a medición, pero segue sen tela.

Ante iso requirimos, como vostede coñece, información ao Concello de Santiago de Compostela, que xa nola remitiu. Nela sinálase basicamente que “este Concello non dispón de empresa para efectuar medición do nivel de recepción interna nunha vivenda como consecuencia do exercicio dunha actividade” e “procedeuse na data 27.01.2014 a solicitar presupostos de diversas empresas homologadas para realizar as medicións solicitadas, estando pendentes a data de hoxe da súa aprobación”.

Do informe municipal dedúcese que o propio concello confirma o expresado pola afectada, que se queixa da súa abstención á hora de comprobar, sancionar e evitar a inmisión por ruídos na súa casa ocasionada por un local con licenza municipal. Iso pasa a pesar de que as reclamacións se fixeron xa hai mais dun ano e que os potenciais prexuízos polos que se reclama afectan a dereitos fundamentais.

Os locais teñen licenza de actividade concedida polo ente local, o que lles permite funcionar como pubs, cafeterías especiais ou discotecas, todos eles potencialmente moi molestos. Pero este tipo de licenzas son *de funcionamento*, polo que de acordo coa súa natureza e con reiterada xurisprudencia, co outorgamento delas non termina o labor do ente local; a licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento. A desatención destas obrigas legais pode dar lugar á responsabilidade municipal, como reiteradamente vén determinando a xurisprudencia ao xulgar supostos moi similares.

Ademais, o art. 25 da LRBL establece que “o municipio exercerá, en todo caso, competencias, nos termos da lexislación do estado e das comunidades autónomas, nas seguintes materias: f) protección do medio ambiente”.

Por tanto, a tarefa de control destas cuestións é competencia municipal, sen que en ningún caso poida xustificarse a súa desatención. Por tanto, resulta obrigado para comprobar adecuadamente e cantas veces sexa preciso, e finalmente corrixir, no seu caso, a contaminación acústica transmitida ás vivendas polos locais obxecto da queixa. No caso de non contar con medios o concello debe procuralos de forma inmediata, posto que se trata de exercer funcións preceptivas e irrenunciáveis, que debe cubrir en todo caso antes que calquera outra non preceptiva.

Xa moito antes se advertiran deficiencias como as tratadas nese concello. Como subliñamos en diferentes informes ao Parlamento de Galicia, o comprobamos, por exemplo, no caso das queixas Q/2367/10, Q/242/12, Q/704/12, Q/767/12, Q/942/12, Q/2356/12 e Q/2469/12, e xa en 2011 formulamos ao concello unha recomendación polos prexuizos ocasionados por un local debido ao aparente desaxuste da súa actividade, que non era propia dun simple bar, e sobre todo pola falta de comprobación dos ruídos transmitidos á casa da reclamante. Recomendamos a realización das medicións precisas para comprobar e corrixir os ruídos transmitidos ás vivendas no momento que se producen. Respondeu aceptándoa e comprometeuse a iniciar os trámites pertinentes para corrixir os problemas que o local poida causar e con cambios no concello que permitan realizar as medicións de ruídos que se necesiten. Con todo, ao cabo dun tempo a afectada acudiu de novo á institución para indicar que o local seguía realizando concertos e outras actividades ruidosas non autorizadas. O máis significativo que coñecemos na investigación é que seguían sen facerse as comprobacións sonométricas adecuadas; isto, en unión con outras circunstancias, fíxonos concluír que non se garantía a ausencia de prexuizos e molestias desproporcionadas e continuadas. Indicamos ao Concello de Santiago que a falta de comprobacións adecuadas na cidade se viña comprobando desde había tempo e non se corrixiu. O concello indicou que non podía facelas por dificultades de organización; despois do compromiso posterior á recomendación seguía sen concretar os cambios para facer medicións máis áxiles. Non indicou que se tivese ofrecido á interesada que chamase cando sufrise os problemas que denuncia, de tal forma que se puidese medir e se aclarasen as circunstancias denunciadas.

Finalmente informóusenos dun contrato que abordaría esta cuestión, pero ao parecer non está resultando eficaz, cousa previsible (tal e como sinalamos no informe de 2013). É evidente que nas cidades deben ser os axentes da policía local os que realicen esta labor, como sucede ordinariamente en todas. En calquera caso, se concretáranse as medicións da empresa, algo con maior custe, o certo é que non podería prescindirse da presenza dos axentes da autoridade acompañando aos técnicos.

A falta de medicións e por tanto de actuacións eficaces contra os locais ruidosos vén acompañada de razoables queixas polos graves prexuizos das vítimas, como observamos. É necesario solucionar esta carencia canto antes.

A cidadán que promoveu a queixa está demandando a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1), á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), á protección da saúde (art. 43.1), e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental. É especialmente destacable que o prexuízo se está dando na vivenda da afectada, polo que se está conculcando un dereito dos cualificados como fundamentais na Constitución (artigo 18.1 e 2) e na Convención Europea de

Dereitos Humanos (art. 8), polo que o labor de protección da administración municipal debера ser máis dilixente.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible se deduce que o Concello de Santiago de Compostela non adoptou todas as medidas adecuadas para protexer os dereitos constitucionais citados anteriormente, que por iso poden estar sendo obxecto de menoscabo. Así pois, o principio constitucional de eficacia no labor das administracións públicas (art. 103.1 CE) non parece terse aplicado con rigor no tratamento deste problema, á vista da insuficiencia das actuacións municipais e fundamentalmente pola abstención na adopción das medidas adecuadas.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Santiago de Compostela a seguinte recomendación:

Que con urxencia o concello adopte as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control dos rúidos e en xeral das condicións dos locais amparados por licenzas de funcionamento expedidas polo propio ente local, de tal maneira que se garantan os dereitos fundamentais dos afectados; que a contaminación acústica transmitida ás vivendas polos locais de ocio se comprobe adecuadamente e tantas veces sexa preciso, e finalmente se corrixa, no seu caso; que as medicións se fagan de forma inmediata despois da chamada ou denuncia indicando que nese intre se comete a infracción, por medio de axentes da autoridade ou técnicos acompañados necesariamente daqueles; e que coa máxima urxencia se concreten as medicións precisas na vivenda da afectada.

Resposta do Concello de Santiago de Compostela: recomendación aceptada

10. Recomendación dirixida ao Concello de Brión o 6 de xuño debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/20254/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... debido á falta de control dos rúidos nese concello.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que denunciou ante a Xunta de Galicia o feito polo concello en materia de rúidos. Sinala que se fagan cargo da medición de rúidos. A Garda Civil é pasiva, xa que “en ocasións nin sequera pararon. Uns e outros non serven cando hai problemas. Entón para que os queremos?”, sinala. Os feitos se están repetindo no Café-Bar en Pedrouzos, Brion, rexentado por ..., os que levan denunciando ante o Concello e a Garda Civil sen obter ningún tipo de solución. As infraccións son as seguintes: 1º. Incumprimento sistemático do horario de peche. A Garda Civil di que é competencia da Policía Local de Brión, pero esta non ten horario de noite, nin de fin de semana, co cal están a mercé de “a ver se pode pasar unha patrulla da Garda Civil”; no mellor dos casos chegan as catro da mañá, cando xa pecharon. 2º O arrendatario do bar vive na cociña do establecemento, que non dispón de cédula de habitabilidade, nin ducha ... dubida que sanidade permita tal cousa. Tamén foi posto en coñecemento do concello e a día de hoxe aínda segue vivindo alí. 3º. Organización de concertos de guitarra eléctrica sen dispor de licencia para este tipo de eventos. Tamén o saben no concello. 4º. Despacho de comidas sen dispor de licencia para este tipo de eventos. 5º. Violación das leis sobre emisión de ruído e escándalo publico no exterior do local (xusto debaixo da súa cama) tamén notificada hasta en tres ocasións ao concello, que responde que “non dispoñen de sonómetro” e dan as opcións de chamar eles a unha empresa que fixera a

medición e logo cobrarnos ou que a contraten e “xa pasamos para sancionar”, ademais de ser eles os que cobran a licencia de apertura...). 6º Consumo probado de sustancias estupefacientes, tanto pola xente que frecuenta o local como polo camareiro, que supón que será manipulador de alimentos. 7º Ameazas por chamar a Garda Civil, patadas a porta do seu domicilio, mexadas por debaixo desta que chegan o medio do corredor. Que o señor arrendatario aparque o seu coche diante do seu portal a propósito (feito admitido por el e que ten gravado) impedindo saír co coche da casa. 8º Aguantar os “iluminados” os mércores, xoves, venres e domingos nunha terraza feita de cachopos postos na beirarrúa ata as tres da mañá invadindo a zona de paso.

Acode por desesperación, ten unha nena de dous meses e medio e vaille mal . Os que veñen aquí non van a ningún dos outros bares ... está cansado de falar co concello, ca garda civil e co local e que todos sexan politicamente correctos, pero que se laven as mans sen tomar ningunha medida.

Ante iso requirimos informe a ese concello, que xa nolo remitiu. Nel sinálase o seguinte: “En relación co Expte número C.6.Q/20254/14 signifícolle que as queixas presentadas neste concello por Don mereceron sempre e en todo caso inmediata resposta por parte deste concello, contestándosele reiteradamente, ante os diversos escritos presentados, que este concello non dispón de medios para efectuar medición de ruídos, polo que se lle ofrecían dúas posibles solucións: ou ben que aportase unha medición efectuada por empresa homologada ou que se comprometese a asumir os custes derivados da necesaria contratación, por parte do concello, dunha empresa especializada a tal efecto. E iso sen que ata a data o Sr. ... teña manifestado opción por algunha das dúas solucións prantexadas. Achégaselle copia dos Oficios da Alcaldía de datas 14.11.13, 11.04.14, 24.04.14 e 16.05.14. Asemade infórmolle que o suposto incumprimento de horarios ou a alegada celebración de concertos foi taxativamente desmentida pola Policía Local”.

Coa información aportada se confirma o indicado na queixa, isto é, que o concello está a responder ao afectado que non pode comprobar os niveis de ruído que se transmiten á súa vivenda dende o local denunciado e que se quere que tal cousa se faga debера facelo el mesmo ou comprometerse ao pago do que encargue o concello. Ademais, non se sinala nada respecto do control doutro motivo de denuncia e queixa, a permanencia molesta de persoas fora do local.

A resposta do concello parece non apercibirse de que a denuncia refírese a unha suposta infracción administrativa, que por ter esa natureza debe ser comprobada pola propia administración -polos seus axentes- en tempo real, e de que a invasión ilexítima por ruídos nunha vivenda pode constituír unha vulneración de dereitos fundamentais (art. 18. 1 e 2 CE).

En numerosas ocasións temos indicado aos concellos que as medicións resultan necesarias para comprobar e sancionar as infraccións por ruídos, que causan evidente menoscabo no dereito fundamental á inviolabilidade do domicilio e á intimidade persoal e familiar (art. 18. 1 e 2 CE) e noutros dereitos constitucionais, e para disuadir aos responsables de seguir facéndoo. Deben facerse no preciso intre en que os afectados avisan aos axentes responsables da acta, que acudirían de forma discreta -se non o fan dese xeito non poderán comprobar a suposta infracción- e cantas veces sexa preciso ata facer valer o efecto disuasorio das consecuencias legais previstas para infraccións que soen repetirse noite tras noite, convertendo a situación que padece o cidadán afectado, no caso de confirmarse, nunha conculcación habitual dos seus dereitos.

Finalmente, no que se refire á mención municipal á achega de medios de proba por parte da denunciante, resulta claro que tal exigencia non resulta adecuada, posto que, tal e como vemos indicando, trátase da comprobación de eventuais infraccións administrativas, do que resulta a necesidade e a obriga da administración competente de comprobalas polos seus propios medios, denunciar, no seu caso, e actuar de oficio para corrixir as actuacións infractoras.

As actividades clasificadas precisan licenza municipal de funcionamento. A través deste instrumento de control preventivo e continuado protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha parte, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, outorgando as licenzas soamente cando iso sexa posible en función das circunstancias particulares do suposto e coas medidas correctoras previstas para garantir a ausencia de prexuízos. Pero co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Brión a seguinte recomendación:

Que con urxencia se habiliten os medios técnicos e humanos precisos para realizar as medicións de rúidos que sexan reclamadas polo afectado na súa vivenda, e que esas medicións se fagan nas condicións adecuadas que se mencionan; que cando os veciños soliciten medicións por denunciar a transmisión de rúidos, aquelas se dean cantas veces se reclamen, de tal forma que se garantan os dereitos potencialmente afectados dos reclamantes e especialmente o seu dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario; e que se comprobe e no seu caso se impida a presenza molesta de persoas ás portas do local.

Resposta do Concello de Brión: recomendación non aceptada

11. Recomendación dirixida ao Concello de Pobra de Trives o 8 de xullo debido ás molestias ocasionadas por unha industria (Q/668/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D... debido ás molestias ocasionadas por unha industria de Pobra de Trives.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que nunhas naves que están anexas a súa vivenda, en 2012 comezaron a realizar obras y avisou diso ao concello por teléfono en numerosas ocasións. Como as obras continuaban, rexistrou no concello dous escritos e tamén na Garda Civil (Seprona) de Ourense, informando das obras. A empresa dedícase á transformación de porcino e causa moitas molestias (cheiros ...). Tamén informou á Delegación Provincial de Sanidade e do Medio Rural de Ourense. No concello dinlle que está precintada e que incluso ten a auga cortada, pero a xente entra e sae das instalacións a maior parte dos días. Tamén denuncia que o concello non soluciona as irregularidades existentes xa hai anos. Xa presentou unha queixa ante o Valedor do Pobo (C.6.Q/727/08) e que o concello non fixo nada, sinala.

Ante iso requirimos información ao concello de Pobra de Trives, que a remitiu cun atraso moi considerable, ata ao punto de que foi preciso recordar ao concello o seu deber legal de colaborar nas investigacións desta institución e advertirlle da súa posible declaración como hostil e entorpecedor da labor da institución. No informe sinálase que “ante a imposibilidade material da remisión, neste momento, do informe solicitado, esta Alcaldía comprométese a achegalo á maior brevidade posible, e en todo caso, en canto obre no seu poder”. Alegaba a escaseza de persoal. No entanto, despois de mais dun mes desde ese informe municipal aínda non se tiña a resposta sobre o fondo do asunto, polo que de novo a requirimos. Novamente o concello retrasou a remisión da información, polo que outra vez foi preciso recordarlle o seu deber legal de colaborar nas investigacións desta institución e advertirlle da súa posible declaración como hostil e entorpecedor da labor da institución.

O informe finalmente remitido sinala que “en vista do Informe Técnico que tivo entrada neste concello o día 11 de marzo de 2014, o solicitante da licenza, EMBUTIDOS TRIVES SLU, deberá aportan "Certificado final de obra de acuerdo a la legislación vigente, acompañada de la documentación que refleje los cambios realizados con respecto al proyecto (planos y fotos) que se hayan producido, justificación que de dichos cambios cumple la normativa en vigor, en caso de haberse producido”. Reiterar unha vez mais, a situación de excepcionalidade polo que está a atravesar este concello, particularmente no servizo de urbanismo, pois no último ano pasaron por dito servizo ata tres técnicos (con unha visita semanal e non ininterrompidas), e que dada a complexidade do expediente urbanístico, foi imposible remitir este informe ata o de agora. Trasladarlle que no día de hoxe requirírase a ... o certificado de final de obra e demais documentación solicitada polo técnico, así como información a D ... do informe emitido polo técnico. Sen outro particular, e manifestando unha vez máis que o retraso na remisión do informe nunca foi en ánimo de hostilidade, reciban un cordial e afectuoso saúdo”.

Así, a través do informe do técnico finalmente coñecemos que as obras foran autorizadas hai tempo, o 23 de xuño de 2011, e previamente se realizara un procedemento de avaliación de incidencia ambiental co correspondente ditame condicionante. Por tanto, o concello non aclarou iso hai tempo, cando o denunciante o reclamaba, e mesmo ao parecer informou de que todo estaba parado. Ademais seguían sen aclarase as circunstancias motivo principal da queixa, isto é, os prexuízos e molestias desproporcionados que ocasiona o funcionamento da industria; non se especificou que se comprobaran os prexuízos denunciados hai moitísimo tempo e no seu caso que medidas foron adoptadas ou se adoptarían.

Ata a recepción do último informe municipal o interesado enviou varios escritos nos que indicaba que continúan os problemas e que o concello non fai nada ao respecto.

Polo anterior de novo nos diriximos ao concello, que nesta ocasión sinala que “1. As obras non remataron, non teñen licenza de ocupación e non se comprobaran as medidas relacionadas no proxecto polo que non teñen licenza de actividade e ó concello non lle consta que se estea desenvolvendo unha actividade. 2. En relación os prexuízos denunciados, reiteramos que as obras non remataron, non teñen licenza de ocupación e non se comprobaran as medidas relacionadas no proxecto polo que non teñen licenza de actividade e ó concello non lle consta que se estea desenvolvendo unha actividade. 3. Non é certo que o concello non fixera nada o respecto: existe unha licenza en vigor e unhas obras en execución. En definitiva, que unha vez finalizadas as obras e solicitada a licenza de ocupación por este concello se realizarán as comprobacións oportunas e si a actividade pode realizarse”.

Dos diferentes informe recibidos (con moito retraso, como subliñouse) e do contido das queixas e denuncias dedúcese que os afectados veñen reclamando polas molestias actuais da industria situada ao carón da súa vivenda, pero o ente local non aclara adecuadamente iso. Ademais, denunciaron que a industria está a facer obras de ampliación ou reforma, pero o concello non foi quen nin tan sequera de sinalar se tiñan licenza e en que consistía a licenza. Ao cabo de moito tempo se sinala que ten a de obra, pero non a de actividade; despois de insistir o técnico da deputación foi quen aclarou que tiñan licenza, pero sen concretar o seu obxecto. Ademais, despois de moito tempo non rematou o trámite, posto que se reclama o certificado fin de obra -que debiera ter entregado xa o promotor- para que os técnicos podan acudir a comprobar se as obras e o seu uso se axusta ao autorizado.

Polo anterior tanto no aspecto material como no formal a actuación do ente local non resultou adecuada, quedando ademais por aclarar os motivos fundamentais da queixa.

As instalacións precisan licenza de actividade concedida polo ente local, o que lles permite funcionar como establecementos potencialmente molestos. Pero este tipo de licenzas son *de funcionamento*, polo que de acordo coa súa natureza e con reiterada xurisprudencia, co outorgamento delas non termina o labor do ente local; a licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Por tanto, a tarefa de control destas cuestións é competencia municipal, sen que en ningún caso poida xustificarse a súa desatención. Para o caso de non contar con medios ordinarios, entón o concello debe procuralos, posto que se trata de exercer funcións preceptivas e irrenunciabes, que debe cubrir en todo caso antes que calquera outra non preceptiva.

Os cidadáns que promoveron a queixa demandan a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1), á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), á protección da saúde (art. 43.1), e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

No suposto que coñecemos o principio constitucional de eficacia no labor das administracións públicas (art. 103.1 CE) non foi aplicado con rigor no tratamento deste problema, á vista da insuficiencia das actuacións ou aclaracións municipais.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Pobra de Trives a seguinte recomendación:

Que con urxencia se comprobén os prexuízos e molestias desproporcionados que os reclamantes denuncian dende hai tempo e que sofren no seu domicilio, que non terían porqué soportar; que se comprobén os aspectos da obra denunciada antes do seu uso; e que se adopten as medidas que se deduzan das comprobacións pendentes dende hai tempo.

Reposta do Concello de Pobra de Trives: recomendación aceptada

12. Recomendación dirixida ao Concello de Gondomar o 21 de xullo debido ás molestias por actividade dun local de ocio (Q/14579/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D... e outros debido ás molestias por actividade dun local de ocio.

No seu escrito, esencialmente, indicánnos que necesitan atopar unha solución ao problema do bar e á actuación do Concello de Gondomar. Reuníronse ata en cinco ocasións co alcalde. Levan soportando música, fútbolín, concertos, festas, eventos. Todo o verano e o inverno. No verano no exterior do local (na finca) e no inverno dentro do bar; ao non estar preparado para ditos eventos (concertos, etc) escoitase a música e os berros da xente fora, xa que aínda por riba deixan as portas abertas. O fútbolín está fora, como se pode ver nas fotos que achega, e os altosfalantes pendurados dos castiñeiros, ca música posta dende a mañá ata a madrugada e a un volume que as veces tórnase insoportable. O fútbolín sempre é molesto polos ruídos da bola e os berros da xente, pero máis na madrugada, e a música igual. Non entenden é como os altosfalantes e o fútbolín non están dentro do local. Tampouco entendemos como un local clasificado como café-bar de 4º ten permiso para concertos, eventos, festas en tantas datas (achega fotocopias das autorizacións municipais) no rural, na parroquia de Borreiros. Todos os concertos son con amplificación, non son acústicos; facéndoos máis insoportables e normalmente comezan as 11.30 ou 12.00 da noite e rematan as 2 ou 2.30, seguindo o barullo na finca ata a madrugada. O café-bar ten licenza para unha superficie de 80 m. pero exerce a súa actividade en moitos mais metros. Xa dentro é mais grande, pero tamén ten a zona de finca, con froiteiras no exterior que é onde realiza os concertos, eventos e fútbolín. Chamouse en varias ocasións a garda civil, pero eles din que non poden facer nada porque ten licenza para realizar os concertos. Os papeis coas licencias dos eventos son de dubidosa aparencia, coas fechas escritas a man polos bordos, como pode ver na documentación. Manda toda a documentación que deron no concello e tamén todas as preguntas por rexistro, case todas sen resposta. O alcalde dicía: "non vos preocupedes, non vai a ser así todo el verán". Sinala que están desesperados porque o concello ten as competencias pero non as exerce, están frustrados e é unha situación terrible, xa que ninguén ten porque soportalo.

Ante iso requirimos información ao Concello de Gondomar, que respondeu cun retraso moi considerable. A resposta municipal só aportaba un informe da policía local no que se mencionaba que hai tempo que non se reciben queixas e non se realizan concertos no local. No entanto, non se aclaraban aspectos relevantes respecto da situación denunciada, sobre os que se veñen dando denuncias e se require aclaración no relativo á presente queixa dende o pasado ano. Non se aclaraba o actuado respecto das denuncias e sobre todo non se aclaraban outras circunstancias actuais do funcionamento do local, posto que a celebración de concertos non era o único motivo de denuncia e queixa, como se expresou claramente no requirimento de informe de 16 de decembro de 2013. Polo demais, era evidente que o feito de que non se recibiran novas denuncias ou queixas non quería dicir que o problema estivera solucionado, senón mais ben que os denunciante esperaban ao cumprimento das obrigas legais (comprobación, resposta as denuncias, corrección -no seu caso-...).

Polo anterior requirimos do ente local aclaración urxente. O concello respondeu o seguinte:

“O bar consta con licenza de actividade para Café-Bar (achégolle copia) Segundo Orde do 16 de xuño de 2005 pola que se determinan os horarios de apertura e peche de espectáculos e establecementos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia, o horario de apertura de café-bar é ata as 02.30 horas da mañá. Requírase novo informe sobre se o bar reúne as condicións de local para desenvolver dita actividade, se utiliza música e se pecha ás horas

determinadas. Neste punto cabe advertir ao valedor do pobo que o servizo municipal de policía dura ata as 22.00 horas, polo que será difícil comprobar a cuestión do horario polo servizo municipal. Procurarase requirir colaboración da garda civil a efectos de emitir dito informe. Consta unha autorización municipal para cena-baile-concerto de data 30/05/2013 para varios días do ano 2013 (achégolle copia). A data de hoxe segundo informa a policía local xa non se están a desenvolver concertos. Sobre o uso do espazo exterior, requirirase novo informe policial, concretamente se o mesmo presenta elementos ruidosos. Xunto achégolles informe da inspección do 2011, ano no que comezou a tramitarse o expediente de denuncia por rúidos”.

Unha vez analizado o informe municipal e a documentación remitida dedúcese que segue sen concretarse a comprobación pendente dende hai moito tempo, posto que as denuncias son antigas e mesmo a queixa é xa de mediados de 2013. O concello segue sen aclarar o feito con anterioridade; so remite un informe que non ten utilidade, posto que o que indica é que cando se foi a comprobar o local estaba pechado. Ademais, se confirma que se deron “licenzas de concerto” polo ente local, pero non se explica con que habilitación legal. Finalmente se indica que resultará difícil a comprobación polas circunstancias que se mencionan e que pedirase a colaboración da Garda Civil, que non é a responsable deste tipo de comprobacións.

Todos os presupostos anteriores foron confirmados polos reclamantes nun recente escrito no que sinalan que todo segue igual (“a música a un volume de loucura no exterior”), que a policía non vai, e que celebráronse mais concertos (21 e 28 de xuño.)

O establecemento ten licenza municipal de sinxelo café-bar, pero segundo reiteradas denuncias funciona con música, o que non podería facerse nese tipo de locais, e mesmo a ten no exterior, co que o prexuízo sería moito maior. Ademais diso se confirma que non se fixeron comprobacións adecuadas e que mesmo poden seguir sen facerse se non as fai a Garda Civil, que sen embargo non ten a obriga de facelas por tratarse de competencias estritamente municipais.

En numerosas ocasións temos indicado aos concellos que as comprobacións resultan necesarias para sancionar as infraccións por funcionamento irregular dos locais de ocio ou rúidos, o que causa evidente menoscabo no dereito fundamental á inviolabilidade do domicilio e á intimidade persoal e familiar (art. 18. 1 e 2 CE) e noutros dereitos constitucionais, e para disuadir aos responsables de seguir facéndoo. Deben realizarse no preciso intre en que os afectados avisan aos axentes responsables da acta, que acudirían de forma discreta -se non o fan dese xeito non poderán comprobar a suposta infracción- e cantas veces sexa preciso ata facer valer o efecto disuasorio das consecuencias legais previstas para infraccións que soen repetirse noite tras noite, convertendo a situación que padece o cidadán afectado, no caso de confirmarse, nunha conculcación habitual dos seus dereitos. Por contra, unha comprobación programada non evitará a necesidade futura de comprobar cantas veces se denuncie o funcionamento irregular ou os rúidos desproporcionados nas vivendas. Trátase da comprobación de eventuais infraccións administrativas, do que resulta a necesidade e a obriga da administración competente de comprobalas polos seus propios medios, denunciar, no seu caso, e actuar de oficio para corrixir as actuacións infractoras. E se non se conta con medios ordinarios, é evidente que a administración competente debe procuralos canto antes, o que o Concello de Gondomar non fixo ata agora, posto que o problema segue sen unha solución adecuada.

As actividades clasificadas precisan licenza municipal de funcionamento. A través deste instrumento de control preventivo e continuado protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha parte, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, outorgando as licenzas soamente cando iso sexa posible en función das circunstancias particulares do suposto e coas medidas correctoras previstas para garantir a ausencia de prexuízos. Pero co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Unha das condicións que deben cumprir os locais autorizados é o axuste estrito ao tipo de licenza que lles foi concedida, de tal modo que as súas actividades non excedan dos parámetros manexados á hora de concederlles as respectivas licencias de funcionamento. No entanto, o local funciona sen axustarse ao permitido pola súa licenza, posto que os locais con licenza de bar, cafetería ou similar non poden realizar o seu labor con música e cun horario amplo, entre outras moitas razóns debido a que no momento do exercicio do control preventivo realizado, é dicir, no procedemento da licenza, os promotores e as administracións intervinientes non garantiron a inocuidade do local nesas condicións de uso, ao figurar outras ben distintas. As esixencias ambientais para este tipo de locais son menos rigorosas, polo que se posteriormente non axustan o seu modo de funcionar ao verdadeiramente habilitado, poden causar importantes prexuízos, e, en calquera caso, están incumprindo as condicións da licenza municipal que posúen.

Polo que se refire á celebración de concertos ou espectáculos, o ente local non é o competente para o outorgamento de permisos como que tratamos, senón que, á vista do tipo de licenza do local, o é a Consellería de Presidencia. En calquera caso, como no resto das circunstancias relativas as condicións da licenza ou os ruídos, debera comprobar a celebración dos concertos e denunciar o sucedido.

A abstención municipal supón unha desatención das súas funcións relativas ás actividades con licenza. O art. 25 da LRBL (Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local) establece que “o municipio exercerá, en todo caso, competencias, nos termos da lexislación do estado e das comunidades autónomas, nas seguintes materias: f) protección do medio ambiente”. O principio constitucional de eficacia no labor das administracións públicas (art. 103.1 CE) non foi aplicado con rigor no tratamento desta problemática, á vista da insuficiencia das actuacións municipais e fundamentalmente pola abstención na adopción das medidas adecuadas.

O cumprimento dos deberes do concello resulta preciso para preservar os dereitos dos veciños afectados, en concreto o dereito fundamental á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario (art. 18.1 e 2 CE), e outros dereitos de diferente natureza (arts. 43 e 45 CE). As inmisións ruidosas nos domicilios resultan unha clara conculcación deses dereitos, incluído o dereito fundamental citado, de acordo con reiterada xurisprudencia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos, Tribunal Constitucional, Tribunal Supremo e outros órganos xurisdiccionais.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Gondomar a seguinte recomendación:

Que con urxencia adopte as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control das condicións dos locais amparados por licenzas de funcionamento expedidas polo propio ente local e dos ruídos, de tal maneira que se garantan os dereitos fundamentais e doutra natureza dos afectados; e que tamén con urxencia se actúe adecuadamente no tratamento do problema obxecto da queixa e en consecuencia se comprobe e se corrixa o funcionamento do establecemento no caso de funcionar sen axustarse as condicións da súa licenza e prexudicando aos reclamantes.

Resposta do Concello de Gondomar: resposta aceptada

13. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas o 14 de agosto relativo ao retraso do Plan Reitor de Uso e Xestión do Parque Natural das Fragas do Eume (Q/20688/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de (Asociación Ecoloxista Arco Iris) e relativo ao retraso do Plan Reitor de Uso e Xestión do Parque Natural das Fragas do Eume.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que a Consellería de Medio Ambiente incumpriu a obriga legal de aprobar o Plan Reitor de Uso e Xestión (PRUX) do Parque Natural das Fragas do Eume, declarado como tal en 1997. No propio articulado da declaración concedíase un prazo máximo de dous anos para a redacción e aprobación do PRUX, feito que a data de hoxe non se produciu nin está previsto que se marque un calendario concreto para a súa efectiva entrada en vigor. Segundo a documentación que achega, en maio de 2010, é dicir, fai catro anos, a propia consellería declaraba que “o texto está listo, pero pendente dalgúns flocos”. Arco Iris denunciou os feitos ante a Comisión de Peticións da UE, que a admitiu a trámite, dando traslado das actuacións ao Parlamento Europeo, que se atopa nestes momentos estudando a posible imposición ao Estado Español das correccións e/ou sancións correspondentes de acordo ao dereito comunitario vixente.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase basicamente que remite o informe do director da Axencia Galega de Infraestruturas, aínda que en realidade é o da Directora Xeral de Conservación da Natureza.

Sinala que “a elaboración do PRUX está contemplada na Lei 9/2001, do 21 de agosto, de conservación da natureza e na Lei 42/2007, do 13 de decembro, do Patrimonio Natural e da Biodiversidade ... O Parque Natural das Fragas do Eume conta cun Plan de Ordenación dos Recursos Naturais (PORN), documento aprobado mediante a publicación do Decreto 211/1996, do 2 de maio, de aprobación do Plan de Ordenación dos Recursos Naturais do espazo natural das Fragas do Eume (DOG 110 do 05.06.1996), sendo posteriormente declarado Parque Natural mediante o Decreto 218/1997, do 30 de xullo, polo que se declara o Parque Natural das Fragas do Eume (DOG 153, do 11.08.1997). Polo tanto, é necesaria a elaboración do PRUX, e a súa posterior aprobación mediante decreto. Neste sentido, a Administración responsable na conservación da natureza elaborou unha proposta de documento nos anos 2009 e 2010. A participación do público nos plans, programas e disposicións de carácter xeral relacionadas co medio ambiente vén regulada no título III, artigo 16 da Lei 27/2006, do 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente. Non é posible a aprobación dun PRUX sen que este se someta previamente a un procedemento de participación pública, xa desde o seu inicio, para que o público teña a posibilidade de expresar observacións e opinións cando estean abertas todas as posibilidades,

antes de que se adopten decisións sobre o plan, programa ou disposición de carácter xeral. Co fin de colaborar na xestión dos espazos naturais protexidos e canalizar a participación dos propietarios e os intereses sociais e económicos afectados, o artigo 42 da Lei 9/2001, do 21 de agosto, prevé que -en cada parque natural ou reserva- se constitúa unha xunta consultiva con natureza de órgano colexiado asesor adscrito á consellería competente en materia ambiental. Polo tanto, a participación no caso dos parques naturais canalízase a través das xuntas consultivas. Nesta liña, no ano 2010, presentouse ante a Xunta Consultiva un documento técnico de inicio do PRUX do Parque Natural do Eume. Posteriormente, no ano 2011, foi novamente sometida a informe da Xunta unha versión modificada do PRUX”.

Engade que “convén indicar que a tramitación do PRUX estivo condicionada á aprobación do Plan director da Rede Natura 2000 de Galicia, que constitúe o Plan de Ordenación dos recursos naturais de todos os lugares de importancia Comunitaria (LIC) e Zonas de especial Protección para as Aves (ZEPA) de Galicia, entre as que se conta o LIC Fragas do Eume (ES1110003), actualmente declarado Zona de Especial Conservación (ZEC), mediante o Decreto 37/2014, do 27 de marzo, polo que se declaran zonas especiais de conservación os lugares de importancia comunitaria de Galicia e se aproba o Plan director da Rede Natura 2000 de Galicia. Este PORN establece obxectivos e medidas de conservación para os hábitats e especies protexidos polas directivas europeas, e as súas disposicións deben ser tidas en conta no documento do PRUX que está a elaborar a dirección do Parque Natural. Por tal motivo, a tramitación Plan director supuxo un atraso nos procedementos de aprobación dos PRUX dos parques naturais de Galicia. O PRUX é un documento que desenvolve as directrices que emanan do Plan de Ordenación dos Recursos Naturais e establece as previsións de actuación da Administración no seu ámbito de aplicación, en particular sobre investigación, uso público, conservación, protección e mellora dos valores ambientais. Debe incluír, polo tanto, unha zonificación do espazo protexido, así como unha regulación de usos e e normativa. Este documento prevalece sobre o planeamento urbanístico e a ordenación do territorio. É por iso que a elaboración dos PRUX non está exenta de conflictividade. No entanto, unha vez resoltos os condicionantes de planificación antes referidos desde a Dirección Xeral de Conservación da Natureza, tense retomado o procedemento de elaboración do PRUX para a súa aprobación definitiva. Preténdese que esta aprobación se realice sobre un documento suficientemente participado que, ademais de cumprir cunha obriga legal, contribúa á mellora da xestión do espazo protexido”.

Unha vez avaliado o contido da queixa e da resposta dada á mesma pola CMATI dedúcese que esta confirma o obxecto da queixa, isto é, o evidente retraso do Plan Reitor de Uso e Xestión do Parque Natural das Fragas do Eume, que debiera terse feito no prazo máximo de dous anos dende a declaración formal deste espazo como Parque Natural (1997) e que segue sen aprobarse e por tanto sen vigor.

As alegacións que pretenden desculpar a abstención no cumprimento desa obriga legal por parte da administración competente son basicamente dúas. Unha é que debe darse participación pública e que esta se produce, ademais de por outras formas, por medio das xuntas consultivas dos respectivos parques, e que a esta foron presentadas dúas versións do plan, unha orixinal e outra modificada (en 2010 e 2011, *respectivamente*). A outra é que o plan se vería condicionado por un instrumento de ordenación superior, o Plan Director da Rede Natura 2000 de Galicia, recentemente aprobado (Decreto 37/2014).

En relación co sinalado debe concluírse que as circunstancias aludidas non desvirtúan a obriga orixinal de elaborar, tramitar e finalmente aprobar en prazo o plan de ordenación que tratamos. O feito de que se teña que darse unha participación pública (e tamén orgánica ou

consultiva, a que tamén se refire a consellería) non significa que a administración véxase desvinculada dos prazos establecidos, que venceron hai moitísimo tempo. O prazo sinalado orixinalmente se viu reafirmado posteriormente (cando xa fora incumplido) polos textos legais citados, entre eles a Lei 9/2001, do 21 de agosto, de conservación da natureza, en cuio art. 35 se sinala que os planes reitores de uso e xestión “aprobaranse no prazo máximo de dous anos dende a entrada en vigor da declaración do espazo natural protexido, previo informe, no seu caso, da xunta consultiva correspondente”.

Polo que se refire aos órganos consultivos en materia ambiental que citamos, as xuntas consultivas dos parques, con motivo da queixa C.6.Q/13395/13 puxemos de relevo o retraso na convocatoria dos mesmos; recoñeceu o defecto apuntado pola reclamación, isto é, o retraso na convocatoria das xuntas consultivas dos parques naturais citados na queixa, entre eles o das Fragas do Eume. Anunciábase que finalmente convocáranse nunhas datas xa pasadas. Ademais deu lugar a que recomendáramos a esa consellería que *se dea estrito cumprimento ás previsións da normativa relativa ás convocatorias periódicas de todos os órganos administrativos a través dos que se produce a participación social na xestión dos asuntos públicos en materia de medio ambiente*.

Polo que se refire á falta de aprobación do Plan Director da Rede Natura 2000 de Galicia, que non se deu ata o recente Decreto 37/2014, esa aprobación tamén é responsabilidade da mesma administración. Ademais, a aprobación dun instrumento non debe significar o incumprimento das obrigas establecidas en relación cos outros instrumentos, e iso sen prexuízo das modificacións que o instrumento de carácter xerarquicamente superior determine.

A entidade que promoveu a queixa está demandando a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia da citada disposición constitucional os poderes públicos teñen a obrigación principal de protexer o dereito mencionado, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible dedúcese que a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas non deu efectividade a obriga legal de definición do uso e protección dun espazo natural declarado como tal dende hai moito tempo.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Que se dea estrito cumprimento ás previsións da normativa relativa á redacción, tramitación e aprobación dos planes reitores de uso e xestións dos espazos naturais protexidos, en especial no caso que examinamos, que afecta ao Parque Natural das Fragas do Eume, sen que se produzan retrasos inxustificados e que prexudican os valores obxecto de protección legal.

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: recomendación aceptada

14. Recomendación dirixida ao Concello de Taboada o 22 de setembro debido aos prexuízos ocasionados por unha granxa de vacún (Q/13513/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D... referente aos prexuízos ocasionados por unha granxa de vacún.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que hai unha granxa de gando vacún que dista sobre 3 metros da nosa casa, con animais soltos, malos olores, rúidos, moscas, tabáns Non se poden abrir as ventás por invasión e moscas e outros insectos. O denunciou ás autoridades competentes; o propio concello ten un informe do arquitecto municipal no que se sinala que as condicións da explotación son inadecuadas e que deben establecerse medidas correctoras.

Ante iso requirimos información a ese concello, que no seu momento nola remitiu, aínda que cun atraso moi considerable, ata ao punto de que foi preciso recordar ao concello o seu deber legal de colaborar nas investigacións desta institución e advertirlle da súa posible declaración como hostil e entorpecedor da labor da institución.

Unha vez avaliada a información deduciuse que non aclaraba determinados aspectos relevantes. Efectivamente, a primeira cuestión que plantexa a queixa é o estado da explotación, que segundo se sinala, o propio arquitecto municipal acreditou que tiña condicións inadecuadas e que debían establecerse medidas correctoras. Tendo en conta o anterior, isto é, as malas condicións da explotación, non acaba de comprenderse o expresado no informe municipal. O concello parece dar conta de que non pode facer nada debido á interpretación que fai das normas citadas. A disposición transitoria 11ª da Lei 9/2002 permitiu a permanencia das explotacións anteriores sen licenza e sen expediente de reposición; poderían manter a actividade que viñan desenvolvendo. No entanto, o primeiro aspecto que non aclara o concello é se a instalación é anterior á entrada en vigor da lei citada, o que habitaría a súa aplicación. Ademais, o prazo establecido pola correspondente circular (DOG 5-8-2003) a habilitaba para determinadas solicitudes e transcorrido ese prazo sen presentar a solicitude de recoñecemento os titulares das explotacións non poderían acollerse ao previsto na circular. Ademais, a aplicación da medida citada non pode interpretarse como unha habilitación para calquera tipo de funcionamento ilegal ou en prexuízo de terceiros. Así o sinalou a citada circular, que sinalaba que en todo caso o recoñecemento da existencia da explotación non exime do cumprimento da normativa sectorial de aplicación (ambiental, sanitaria, etc.), nin do deber de obter as licenzas e autorizacións esixibles. Como consecuencia desa lóxica previsión as habilitacións para o mantemento a que se refire a disposición tratada tamén abren a porta ao establecemento das medidas que resulten precisas en razón da normativa sectorial, especialmente a sanitaria e medioambiental. Como se sinala na lei e na circular, as actividades seguen precisando a correspondente licenza. A través dese instrumento de control protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade, por unha parte, e a evitación das molestias desproporcionadas, por outra, para garantir a ausencia de prexuízos. Pero co outorgamento da licenza non termina o labor do ente local. A licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento. Tamén diferentes sentenzas sobre a materia acreditan que sempre resultan necesarias as medidas que correspondan.

Por esa razón non se comprendera o informe técnico cando se manifesta en termos tan rechamantes, fundamentalmente cando dicía que as normativas actuais autorizan a instalar as cortes debaixo das fiestras dos veciños, polo que “é bastante complicado que non existan

malos cheiros ocasionados pola propia actividade natural dos animais, e en épocas calurosas o desenvolvemento de moscas, mosquitos y demais. A única saída é non vivir no campo galego”. A norma citada non esgota o ordenamento, que é mais amplo e complexo, e ademais a súa interpretación debe realizarse de forma sistemática e racional, ao que contribuíu a circular citada.

Polo anterior requirimos aclaración do concello, que xa nos remitiu o seu informe complementario. Na resposta sinálase que “En relación ao requirimento de información sobre a queixa de D..., xunto remito documentación”. “En relación ao Exp. C.6.Q/13513/13 sobre a queixa de D... este expediente iniciouse no ano 2009 como un expediente de reposición da legalidade urbanística, que na actualidade xa caducou e que volveu a iniciar en base ao informe do técnico municipal”.

Unha vez avaliada o último informe do concello dedúcese que este non responde ao fondo do asunto, como se reclamaba; a queixa se refire a prexuízos e molestias debido as circunstancias da instalación e reclamaba medidas adecuadas, sen que se responda a iso. O feito de que o expediente caducara, como sinala o concello, non indica outra cousa que a súa responsabilidade por tal causa, posto que -a falta de explicación mais detallada polo ente local- parece referirse a certa inactividade do propio concello. En calquera caso se indica que “que volveu a iniciar en base ao informe do técnico municipal”, pero sen indicar nada respecto do fondo do asunto, como dixemos, e iso a pesar do moito tempo transcorrido.

Polo anterior debemos reiterar todos os argumentos xa transmitidos con ocasión do requirimento de información complementaria de 14 de abril. Faise preciso que o concello faga as comprobacións adecuadas, que tramite o procedemento que corresponda de forma adecuada e adopte as medidas que se deduzan del.

O art. 25 da LRBL establece que “o municipio exercerá, en todo caso, competencias, nos termos da lexislación do estado e das comunidades autónomas, nas seguintes materias: f) protección do medio ambiente”. Por tanto, a tarefa de control desta cuestións é competencia municipal, sen que en ningún caso poida xustificarse a súa desatención.

O cidadán que promoveu a queixa demanda a preservación duns intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1), á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), á protección da saúde (art. 43.1), e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia das citadas disposicións constitucionais, os poderes públicos teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible dedúcese que o Concello de Taboada non adoptou as medidas precisas para protexer os dereitos constitucionais citados anteriormente, que están sendo obxecto de menoscabo. Así pois, o principio constitucional de eficacia no labor das administracións públicas (art. 103.1 CE) non foi aplicado con rigor no tratamento deste problema, á vista da insuficiencia das actuacións municipais e fundamentalmente pola abstención na adopción das medidas adecuadas.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Taboada a seguinte recomendación:

Que con urxencia o concello adopte as medidas necesarias para cumprir de forma estrita a súa función legal de control dos prexuízos e molestias desproporcionadas ocasionados pola actividade.

Resposta do Concello de Taboada: recomendación aceptada e pendente de efectividade

15. Recomendación dirixida ao Concello de Punxín o 15 de outubro debido á falta de resposta a unha reclamación (Q/22058/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D... (portavoz da comisión de augas dos veciños de Punxín) relativo á falta de resposta a unha reclamación.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que a *comisión* promoveu unha reclamación ante ese concello o 18 de xullo, sen resposta. Os veciños promoveron outras reclamacións para a devolución dos cartos cobrados indebidamente polo subministro municipal de auga (por exemplo, a de Dª..., de 23 de xullo, tamén sen resposta.

Ante iso requirimos información a ese concello, que xa nola remitiu. Nela sinálase que “en data 24/09/2014 recibíuse escrito en relación cunha queixa formulada por D..., en relación cun escrito que presentou no concello en data 18 de xullo e polas "reclamacións" dos veciños para a devolución das taxas da auga, con entradas a finais do mes de xullo, alegando que non recibiron contestación. Por este concello, dítouse a resolución da Alcaldía de data 16/06/2014, que xa se puxo en coñecemento desa institución en escrito de data 25/06/2014 (saída 263), pola que se resolveu denegar as devolucións das taxas solicitadas polos veciños, polas razóns alí expostas, que lle foi notificada aos interesados no seu día, concedéndoselles un prazo dun mes para interpor o recurso de reposición, quedando posteriormente expedita a vía contencioso - administrativa. Os interesados interpuxeron escritos de "alegacións", que deben ser considerados como recursos de reposición contra esta Resolución, aos que fai referencia no seu escrito. Segundo dispón a Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, a Administración ten a obriga de ditar resolución expresa, pero ao mesmo tempo, tamén recolle no seu artigo 43, silencio administrativo en procedementos iniciados á solicitude do interesado, a figura do silencio negativo para posibilitar o acceso á vía xudicial; así, transcorrido o prazo dun mes dende a interposición do recurso de reposición sen obter contestación, os interesados poden acudir ós tribunais contencioso-administrativos. O concello xa ditou resolución e dita resolución pode ser recorrida polos interesados en vía xurisdiccional, polo que non se lles causa indefensión. O que non impide que o concello conteste, o que se poñerá en coñecemento desa institución no seu momento”.

Unha vez avaliados a queixa e o informe dedúcese que o concello confirma a presentación dos recursos que se citan, de xullo deste ano, promovidos por algúns veciños contra a resolución de denegación da súa solicitude de revisión das taxas do servizo municipal da auga de 16-06-14. Tal e como recoñece o ente local o prazo para resolver se atopa transcorrido; este prazo é de 1 mes, de acordo co art. 117.2 da lei 30/1992, de RXAP-PAC, polo que xa venceu hai tempo.

O ente local pretende xustificar a ausencia de resposta indicando que os reclamantes poden entender o seu recurso como rexeitado implicitamente por silencio negativo. Porén, non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto.

O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

Respecto do fondo do asunto, a posición do Valedor do Pobo quedou expresada no curso das anteriores queixas (C.6.Q/14506/13 e 14318/13).

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Punxín a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolvan os recursos de reposición pendentes, que se encontran demorados, de acordo cos prazos legalmente previstos, e que neses recursos se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta do Concello de Punxín: recomendación aceptada

16. Recomendación dirixida ao Concello de Ferrol o 5 de novembro debido á actividade dun local de ocio (Q/20341/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª... debido á actividade dun local de ocio de Ferrol.

Nesa queixa esencialmente indicaba que o pasado mes de febreiro recibiu unha notificación do Concello de Ferrol onde consta que Dª... puido demostrar que se realizaron concertos no café-concerto Balance, polo que lle devolveron a licenza de café-concerto para o seu local. Non entende como puideron demostralo, porque desde a suspensión para a realización de concertos o 23/04/10 non celebraron ningún concerto no local. O pasado venres 16/05/14 celebraron a reapertura do local cun concerto en vivo dedicado á música dos anos 80 (batería, guitarras eléctricas, baixo e cantantes). Durante os ensaios a música escóitase en toda a casa. Á 1 da madrugada chamou á policía local para informarlles do que estaba a ocorrer. A súa resposta foi clara: "nós non podemos facer nada, esa non é competencia nosa por orde do concello, correspóndelles aos técnicos de medio ambiente". Acode unha patrulla da policía local para suxerirlles que baixen o volume porque están a molestar aos veciños e por suposto fixéronlles caso omiso. Mentres o seu marido, os seus fillos de 5 e 6 anos e ela mesma estiveron sen poder conciliar o sono ata que terminou o concerto. O 19/05/2014 foi ao concello para falar cos técnicos de medio ambiente. A súa resposta tamén foi clara e contundente: 1.-A técnica encargada está de baixa por un ictus cerebral e non a van a substituír. 2.-Se lle fixesen unha medición non hai ninguén para valorala porque era ela a encargada de facelo. 3.- E aínda que estivese a traballar nunca iría á súa casa a esas horas porque o seu horario é ata as 14:00. A impotencia que sentiu nestes momentos foi maiúscula. A súa intención non é que pechen o local, simplemente esixe o seu dereito a durmir os fins de semana (xoves, venres, sábado e festivos). Se eles cumpren coa normativa e tivesen o local perfectamente insonorizado ela non tería motivos polos que queixarse. Mentres eles celebran concertos non teñen onde acudir para impedir que lles molesten. No concello pásanse o problema uns a outros sen dar unha resposta ou solución. Mentres os seus fillos o venres estiveron ata as 3 da madrugada sen poder durmir polo ruído que se escoitaba en toda a casa.

Ante iso requirimos información ao concello, que confirmou os motivos da queixa, isto é, que os afectados (a familia da reclamante) sofren (ou non se descarta que sufran) os ruídos provocados por unha instalación potencialmente moi molesta, que ata celebra concertos, e sen embargo o ente local non comproba esa circunstancia cando se denuncia, co que non se corrixen as posibles infraccións ou irregularidades. Iso sucede por razóns que concirnen única e exclusivamente ao propio concello. O feito de que non se fagan medicións trae a súa causa, tal e como aclara a policía local nun amplo informe, na falta de sonómetro e/ou de preparación técnica dos funcionarios da policía local, o que depende da abstención municipal. Ademais, o ente local deixa funcionar ao local cunha licenza de café-concerto, cun horario mais amplo que o permitido para os bares de copas, ao parecer so pola celebración de concertos indeterminados, o que resulta dubidoso en termos legais, posto que a ausencia do posible fraude que antes dera lugar a un expediente de reposición da legalidade so pode descartarse coa acreditación dun funcionamento habitual e acorde coas condicións deses locais, previstas no Decreto 292/2004. Se ao horario amplo unimos que non se fan controis de ruído a situación da familia afectada era tal e como se describe na queixa.

Polo anterior requirimos do concello que con urxencia facilitara aclaración sobre os extremos mencionados. Esa información complementaria xa recibíuse e nela o ente local sinala que “polo que respecta a “cando se farán as comprobacións necesarias para evitar ruídos que se transmiten á vivenda dos afectados”: De conformidade cos datos que obran nesta Sección de Urbanismo, o local conta con sonómetro limitador, de tal xeito que a comprobación do seu correcto funcionamento e baixada de datos corresponde ao Negociado de Medio Ambiente. Polo que respecta ás “causas polas que se recoñeceu a condición de café-concerto ao local”: De conformidade cos datos que obran nesta Sección de Urbanismo, o local sito na rúa Sol nº 163 baixo conta con licenza café-concerto 2.6.9, outorgada o 14.03.2003, establecéndose un nivel máximo de emisión interna de 90 dB(A). Tal e como se desprende da tramitación do expediente de reposición á legalidade urbanística RL 38/13, doña ... (titular do local) en data do 02.01.2014 aporta proba da realización de actuacións musicais en vivo no referido local mediante a seguinte documentación válida en dereito: certificado do presidente da “asociación cultural Cen Tolos” (o mesmo aportado en data do 11.09.13); certificado do mesmo presidente do 30.12.13 no que consta que se celebraron concertos no local sito ... os días 07.12.12, 08.03.13, 06.04.13 e 27.04.13; copia cartel publicitario concerto do grupo ... no local e anunciado para o día 18 de maio ás 23:30 horas; certificado dun compoñente do ..., datado o 30.12.13, no que manifesta que actuaron no local nas datas 29.12.12, 04.01.13, 14.02.13, 15.02.13. É por iso que se arquivou dito expediente de reposición á legalidade urbanística con data do 30.01.2014, recordándolle a dona ... a obriga do exercicio da actividade de conformidade coas condicións da licenza concedida para iso e fixadas na resolución do 25.05.2010 no procedemento RL 83/04, isto é: as fontes de emisión sonora funcionarán sempre conectadas ao aparato sonómetro-limitador e a actividade exercerase coas portas e ventás pechadas. Polo que respecta á baixada de datos do sonómetro-limitador, a técnica municipal encargada de realizar estas funcións continúa de baixa, estando en tramitación no departamento de Recursos Humanos a súa substitución. Por outra parte, desde o Negociado de Medio Ambiente estanse realizando xestións para proceder á adquisición dun novo sonómetro e para a realización dun curso de medición de ruídos, que posibiliten que se retome a realización de medicións de ruídos por parte da Policía Local”.

Entre tanto a afectada dirixíuse de novo a esta institución para manifestar que a situación “empeora segundo pasan os días”; que os niveis de ruído superan con mito o permitido; que se incumpre o horario; e que non recibe ningunha resposta ás solicitudes que dirixe ao concello.

Dedúcese que a situación segue a ser a mesma que deu lugar ao correspondente requirimento de 8 de xullo, ou mesmo peor, se temos en conta a última versión da reclamante. O concello recoñece que non fai as debidas medicións e pretende xustificalo indicando que no local existe un limitador e que a comprobación do seu adecuado funcionamento e dos resultados é competencia doutro departamento que aparentemente pertence á mesma concellería. Esta última circunstancia resulta irrelevante respecto do que pretende aclararse como obxecto da queixa; os informes requiridos se dirixen ao concello e non a concellería algunha e menos aínda a departamentos concretos dentro de calquera delas. Ademais, o feito de que exista un medio preventivo como o limitador non significa que se descarten todas as posibles infraccións ou irregularidades. En primeiro termo debe comprobarse o relativo ao limitador, pero tal cousa non se aporta; e en segundo lugar resulta moi fácil defraudar ese tipo de medidas, posto que poden existir fontes non conectadas e mesmo ocultas. Neste caso se sinala que é un café-concerto, polo que o mais probable é que as fontes propias dos concertos non se atopen conectadas cando se celebran.

O anterior significa que as comprobacións e medicións son esixibles en todos os casos, en especial cando se producen denuncias ou chamadas denunciando que nese intre se sofren as graves consecuencias dunha infracción deste tipo. Porén, o concello sinala que despois de moito tempo segue sen facelas. Estas deberán realizarse por parte de axentes da autoridade, o que permitiría contar coa presunción de veracidade do contido das denuncias; no momento en que se demanden por chamadas nas que se denuncia a presenza de prexuízos nas vivendas; e cantas veces isto poda suceder. Desa forma a disposición a facer as medicións e as eventuais sancións producirán o correspondente efecto disuasorio ou o peche do local por sanción reiterada no caso de darse esa circunstancia.

Polo que se refire ao tipo de licenza do local, os cafés concertos se definen legalmente como “establecementos nos que se desenvolven a actividade de cafetería nos termos previstos neste catálogo xunto con actuacións teatrais, de variedades o musicais en directo, sen pista de baile para o público, podendo ou non dispor de escenario e camerinos, e nos que se ofrece servizo de bebidas. Está prohibido que nestes locais se celebren bailes”.

Tal e como xa adiantamos, o tipo de licenza debe referirse á actividade real e principal; moitos locais que se definen como cafés-concertos o son en fraude e perseguen unicamente a aplicación do seu horario máis amplo. O feito de que en contadas ocasións se fixeran concertos non significa, nin moito menos, que o local sexa o que di ser, e é tarefa municipal comprobalo de forma adecuada. Se fora un verdadeiro café-concerto debiera ter como básica a labor de cafetería, sen música a alto volume salvo no intre dos concertos, e non debiera funcionar o resto do seu tempo de apertura, moi maioritario polos datos que se aportan, como un verdadeiro pub, que ademais funciona non co horario propio destes, senón cun máis amplo. Parece ser un pub que celebra de vez en canto algún concerto, o que o definiría como tal pub; e cando promova concertos debería perder os correspondentes permisos á consellería competente, como sucede de forma ordinaria.

As instalacións precisan licenza de actividade concedida polo ente local, o que lles permite funcionar como establecementos potencialmente molestos. Pero este tipo de licenzas son *de funcionamento*, polo que de acordo coa súa natureza e con reiterada xurisprudencia, co outorgamento delas non termina o labor do ente local; a licenza abre unha relación continuada no curso da cal a administración local terá por función garantir en todo momento o interese público, principalmente o dos veciños inmediatos, o que, segundo reiterada xurisprudencia, constitúe unha condición implícita de toda licenza municipal de funcionamento.

Por tanto, a tarefa de control destas cuestións é competencia municipal, sen que en ningún caso poida xustificarse a súa desatención. Para o caso de non contar con medios ordinarios, entón o concello debe procuralos, posto que se trata de exercer funcións preceptivas e irrenunciáveis, que debe cubrir en todo caso antes que calquera outra non preceptiva.

No suposto que coñecemos, da información dispoñible parece deducirse que o Concello de Ferrol está a actuar de forma insuficiente e sen adoptar as medidas adecuadas. Os afectados poden estar vendo afectados algúns dos seus dereitos fundamentais, como o dereito á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), e outros de carácter constitucional, como o de protección da saúde (art. 43.1) ou a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2).

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Ferrol a seguinte recomendación:

Que con urxencia se dea cumprimento ás responsabilidades municipais en relación á contaminación acústica que sofre a familia da reclamante, e que se comprobe e no seu caso se corrija e sancione o funcionamento do establecemento; que se realicen cantas medicións resulten necesarias para comprobar as denuncias ou chamadas telefónicas por infraccións como consecuencia do ruído do local, que se fagan xusto no momento en que se reciban e por axentes da autoridade, e que se adopten as medidas que se deduzan desas comprobacións; que se revise o adecuado funcionamento do limitador e os seus resultados; que se revise o tipo de licenza do local, que co aportado non xustifica que teña por actividade principal a de cafetería e actuacións musicais en vivo, senón a de pub; e que en definitiva se garantan os dereitos fundamentais e doutro tipo que poden estar sendo afectados.

Resposta do Concello de Ferrol: recomendación aceptada e pendente de efectividade

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

O medio ambiente foi un dos primeiros sectores da actividade pública en que se regularon as obrigacións de transparencia e o dereito de acceso á información en poder da administración, o que tivo e segue tendo un efecto positivo na súa protección debido á participación do público na definición e a fiscalización das políticas que lle afectan. Con todo, case 10 anos despois da entrada en vigor das normas sobre transparencia e participación cidadá en materia de medio ambiente a súa aplicación presenta importantes carencias. Entre elas destaca que as solicitudes de información non se responden en prazo ou se contestan de forma inadecuada, e que as formas de participación das organizacións ambientais por medio dos órganos consultivos non se realiza de acordo coas normas que os crean e regulan.

Como destacamos o pasado ano, a nosa intervención para fiscalizar os posibles danos á contorna do proxecto de explotación mineira de Corcoesto coincidiu coa desestimación

das pretensións da empresa promotora. Ao parecer a Dirección Xeral de Minas sostíña que a declaración de impacto ambiental seguía tendo validez en caso dunha posible reactivación da solicitude. Con todo, debemos subliñar que ningún dos trámites anteriores é válido agora, entre eles a declaración, e que un eventual novo procedemento debería comezar desde cero.

No que se refire á conservación dos espazos naturais, debe acelerarse a definición das medidas de protección particular que corresponden a cada un. En ocasións os atrasos que constatamos resultan moi importantes, aínda que finalmente logramos que se emendasen os que coñecemos, como no caso do Parque Natural das Fragas do Eume. As consecuencias dos atrasos nos plans de ordenación son negativas para os bens e valores protexidos.

En materia de defensa dos animais é conveniente vixiar e no seu caso corrixir os posibles tratos antinaturais que reciben nalgúns circos ou espectáculos. Os argumentos achegados neste sentido polas organizacións de defensa dos animais fan necesario que non se descarten e que pola contra se evidencie a necesidade de realizar unha adecuada vixilancia para determinar se o uso de animais salvaxes en cativeiro en certos espectáculos resulta antinatural e por tanto debe evitarse, de acordo coa normativa vixente. Efectivamente, a lei que prohibe calquera trato antinatural ten unha clara relación co uso de animais en espectáculos.

Son moitos e importantes os problemas por ruídos que afectan os domicilios, co que se vulnera un dereito fundamental, o que protexe a intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario (art. 18.1 e 2 da Constitución) e outros dereitos constitucionais (á integridade física e moral, á saúde, ao medio ambiente adecuado, á calidade de vida...). Aínda que a maioría das reclamacións que recibimos por este motivo se liquidan adecuadamente coa nosa intervención, con todo constatamos que o período previo de conculcación de dereitos en moitos casos resultou prolongado e era evitable con mellores prácticas municipais. Este ano constatamos que algúns concellos non cumpren as súas responsabilidades de vixilancia e corrección dos ruídos e son especialmente remisos á hora de medilos, e que resulta necesaria a aprobación da normativa autonómica contra o ruído que se anuncia desde hai tempo.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Desde o punto de vista normativo, no ano 2014 comezouse a implantación do novo modelo establecido pola Lei Orgánica 8/2013, para a mellora da calidade educativa. O novo artigo 6 bis da Lei Orgánica 2/2006 define a distribución de competencias entre as distintas administracións educativas e, mesmo, con respecto aos centros docentes. Nesta distribución competencial correspóndelle ao Goberno do Estado, entre outras funcións, o deseño do currículo básico co fin de asegurar unha formación común e o carácter oficial e a validez en todo o territorio nacional das titulacións ás que se refire a lei orgánica. En exercicio desta competencia, e no que se refire á educación primaria, ditouse o Real Decreto 126/2014, polo que se establece o currículo básico da educación primaria e no que se desenvolven os aspectos deste en atención á nova configuración do currículo.

En Galicia, o 14 de agosto de 2014 publicouse a Orde do 23 de xullo de 2014 pola que se regula a implantación para o curso 2014/15 dos cursos 1º, 3º y 5º de educación primaria na Comunidade Autónoma de Galicia, segundo o calendario de aplicación da Lei orgánica 8/2013, para a mellora da calidade educativa. En setembro publicouse o Decreto 105/2014, polo que se establece o currículo da educación primaria na Comunidade Autónoma de Galicia, dentro do marco de distribución de competencias da Lei Orgánica 8/2013, de 9 de decembro, e en atención á nova configuración curricular que establece o agrupamento de materias en tres bloques: troncais, específicas e de libre configuración autonómica. O currículo, así mesmo, regula a relación entre os obxectivos, os contidos, os criterios de avaliación, os estándares de aprendizaxe avaliáveis e as competencias clave nas diferentes áreas.

Esta situación xerou malestar nas comunidades educativas polas dificultades evidentes de axustar as programacións didácticas á nova normativa, coexistindo en educación primaria coas programacións da LOE en 2º, 4º e 6º. Os cambios metodolóxicos impostos pola lei tiñan uns obxectivos moi definidos, destacados pola propia Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: potenciar a adquisición de competencias en comunicación lingüística, matemáticas, ciencias e tecnoloxía; reforzar a autonomía dos centros co fin de que se distribúan as horas de libre configuración en función das necesidades educativas que se detecten; garantir o equilibrio lingüístico e promover a calidade, a equidade e a inclusión educativa das persoas con discapacidade, entre outros. Eses obxectivos implicaban modificacións relevantes do currículo para as que practicamente non se dispuxo de tempo.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria manifestou que o texto do decreto estivo sometido a exposición pública e polo tanto, a disposición do conxunto da cidadanía desde o 21 de maio de 2014 e que o seu contido foi elevado á Mesa Sectorial de Persoal Docente e ao Consello Escolar de Galicia, e contou co ditame favorable do Consello Consultivo de Galicia. Ademais, a orde aprobada a finais de xullo tiña tamén como fin anticipar a toda a comunidade educativa os contidos curriculares de aplicación para o curso 2014-2015.

Non obstante, é lóxico o desconcerto da sociedade e das comunidades educativas ante un cambio de modelo cíclico que pon en cuestión todas as pezas do sistema:

Modificáronse a educación infantil, a educación primaria, a educación secundaria obrigatoria e o bacharelato; cambiouse o sistema de formación profesional, desaparecendo os programas de cualificación profesional inicial e sendo substituídos por un novo modelo de formación profesional básica.

No ámbito da educación superior continúan a producirse situacións que, lonxe de ter un carácter illado ou puntual, poñen de manifesto profundos desaxustes do modelo. Moitas das queixas que tivemos oportunidade de coñecer e investigar este ano mostran que determinadas disfuncións, tanto nas universidades coma noutros centros de ensino superior, teñen natureza estrutural. Nunha primeira aproximación, os desaxustes parecen derivar en gran medida da inestabilidade normativa do sistema educativo. As aceleradas reformas lexislativas no servizo público da educación superior, ademais de xerar profundos desacordos entre quen está chamados a impulsar e desenvolver eses cambios, non parecen responder a obxectivos claros que signifiquen necesariamente unha evolución do noso sistema universitario.

A falta de estabilidade do modelo derivada destes constantes cambios normativos acentúase ante a falta de harmonización dunhas condicións mínimas de formación. Só para os títulos que habilitan para o exercicio de profesións reguladas establécense nos plans de estudos determinados requisitos que garanten a adquisición das competencias necesarias para exercer a profesión. En todos os demais, as institucións universitarias actuaron con total liberdade, invocando o exercicio dunha autonomía universitaria pensada e garantida para outros fins, e sobre a que faremos despois unha breve reflexión.

Esta situación únese a un contexto de restricións orzamentarias que influíu nas posibilidades de desenvolver adecuadamente as esixencias do sistema educativo e que

viñemos destacando nos últimos informes, sen que se produciran melloras, salvo o esforzo por evitar unha maior deterioración.

A natureza das queixas investigadas explícase neste contexto, xunto a problemas que adoitan nutrir expedientes nesta área e que aparecen destacados neste informe: atención ás necesidades específicas de apoio educativo, problemas de escolarización, estado das infraestruturas educativas, recursos educativos complementarios ou problemas no desenvolvemento do sistema de formación profesional. No ámbito da educación superior, a falta de regulación dos títulos propios, os atrasos na expedición de títulos oficiais e os problemas técnicos e legais na expedición do Suplemento Europeo ao Título; os problemas que xera o modelo de recoñecemento de estudos no ámbito da educación superior e determinados criterios de admisión aos graos desde os ciclos superiores de formación profesional ou os desaxustes no sistema de prezos públicos universitarios e nas bolsas e axudas ao estudo.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	632		230	
Admitidas	241	38,13 %	210	91,30 %
Non admitidas	388	61,39 %	17	7,39 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	0,47 %	3	1,31%

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	146	60,58 %	146	69,52 %
En trámite	95	39,42 %	64	30,48 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2012	4	0	4	2	2
2013	107		107	102	5

En canto a un numeroso grupo de queixas non admitidas, ata un total de 372, as delegacións de alumnos da Facultade de Historia, da Facultade de Ciencias e da Facultade de Informática da Universidade de Vigo presentaron un escrito que incorporaba as firmas de alumnos e alumnas membros do Sector de Estudantes da Universidade de Vigo, escrito que quedou rexistrado nesta institución cos números de expedientes D.3.Q/19855/14 a D.3.Q/20226/14.

Unha vez estudada atentamente a queixa e examinada a normativa aplicable, comunicóuselles que non era posible admitila a trámite polas seguintes razóns:

1.- O procedemento para a elección de reitor/a da Universidade de Vigo foi aprobado pola Comisión Electoral o 23 de xaneiro de 2014. Trátase, polo tanto, dunha norma xurídica interna emanada da potestade de autoorganización e da autonomía da universidade, que se atopa publicada na web da Universidade de Vigo. Non temos constancia de que, por parte do sector do alumnado elixido polo Claustro para incorporarse como membros de pleno dereito da Comisión Electoral, se impugnara esta normativa ou algunha das súas previsións. Nese caso, trataríase dunha regulación que foi aprobada polo órgano competente e que é plenamente válida e eficaz.

2.- O artigo 7 dese regulamento sinala que a Comisión Electoral estará composta por:

- a) Un vicerreitor ou vicerreitora nomeado/a polo reitor, que a presidirá.
- b) O/A secretario/a xeral da universidade, a efectos de fedatario con voz e sen voto, que será o seu secretario/ a súa secretaria.
- c) Doce membros elixidos polo Claustro, dos que tres serán profesorado doutor con vinculación permanente á universidade, tres serán elixidos entre outro persoal docente e investigador, tres por parte do alumnado e tres membros do persoal de administración e servizos. Os membros da Comisión Electoral serán elixidos polos claustrais do respectivo sector por un período de catro anos, excepto o alumnado, que o será por dous.

A presenza de representantes dos alumnos en proporción idéntica ao doutro tipo de membros da comunidade universitaria (PDI funcionario, PDI contratado, persoal laboral, estudantes e persoal de administración e servizos) garante a posibilidade do alumnado (e das delegacións de alumnos, polo tanto) de intervir por medio dos seus representantes nas tarefas encomendadas á Comisión Electoral, particularmente nas seguintes:

Correspóndelle á Comisión Electoral regular a elección do/a reitor/a, debendo elaborar o calendario, censo e procedemento electoral da mesma. É, ademais, o órgano competente para coñecer e resolver todos os problemas e dúbidas que se poidan presentar nestas eleccións.

O artigo 25 establece que as papeletas de votación serán impresas. A secretaría xeral facilitará aos/ás Decanos/as e Directores/as dos centros as papeletas de votación e súbrelas correspondentes, así como as actas de escrutinio, excepto no caso do reitorado que serán facilitadas ao/á Presidente/a da mesa electoral. Os/As Decanos/as e Directores/as entregarán dita documentación aos/ás presidentes/as das mesas electorais. Haberá unha papeleta por candidato/a. Cada elector/a só poderá dar o seu voto a un candidato/a ou votar en branco. Os sobres sen papeletas computaranse como votos en branco. Polo tanto, non existen dúbidas interpretativas sobre os posibles sentidos do voto: ou se emite validamente a favor dunha candidatura ou se emite voto en branco. O regulamento vixente non permite un voto de castigo en contra dunha candidatura. Ao non ser impugnada esta previsión normativa, é plenamente válida.

Finalmente, o artigo 51 dos Estatutos da Universidade de Vigo refírese ao caso das candidaturas únicas a órganos unipersonais, que deberán recibir máis votos a favor que

en contra. Non obstante, a previsión deste artigo non se aplica aos cargos que o sexan por designación nin aos que contan cun procedemento regrado doutro xeito, como é o caso do procedemento para a elección de reitor ou reitora. Así o sinala expresamente o propio artigo 51. Ao existir un procedemento específico, decae a norma xeral.

En conclusión, esta institución non aprecia ningunha irregularidade no proceso de elección do reitor senón que se axustou á regulamentación vixente. Tampouco cabe apreciar vulneración dos dereitos das persoas que decidiron manifestar o seu rexeitamento ou desacordo coa política universitaria desenvolvida polo anterior equipo. Como é sabido, no ámbito da ciencia política e do dereito electoral, tanto a abstención activa (como mostra de rexeitamento e non de desinterese) coma o voto en branco teñen o significado político de non apoiar á candidatura. Os votos nulos tecnicamente téñense como non emitidos. Polo tanto, a falta de regulación dun voto negativo non equivale a unha vulneración dos dereitos democráticos.

En canto ao feito de que a candidatura non conseguiu ao seu favor nin a metade dos votos válidos emitidos xa se aclarou que non se establece ningunha *ratio* nas eleccións a reitor.

Por todo o anterior, non procedeu a admisión a trámite do escrito de queixa asinado por 372 reclamantes.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Sobre as bases xerais deseñadas pola Lei Orgánica 6/2001, de Universidades, incorporáronse en apenas seis anos cambios profundos da man da Lei Orgánica 4/2007, esixidos polo proceso de construción do Espazo Europeo de Educación Superior, iniciado en 1999 coa Declaración de Boloña. O Título VI da Lei estableceu unha nova estruturación dos ensinos e títulos universitarios oficiais cuxa ordenación pretendeu acometerse no Real Decreto 1393/2007. No momento en que se redacta este informe, suscitouse un intenso debate no ámbito académico como consecuencia da nova reforma do modelo universitario aprobado polo Consello de Ministros do 30 de xaneiro de 2015 nun novo real decreto que modifica a estrutura dos graos universitarios, pasando de 240 créditos a 180, con másteres de 120 créditos e dous anos de duración. Tendo en conta que o Espazo Europeo de Educación Superior tiña o seu horizonte de implantación en 2010, non transcorreu sequera un quinquenio que permita avaliar de forma rigorosa as fortalezas e debilidades deste modelo que resultará, sen dúbida, profundamente desestabilizado por unha reforma que, ademais, se establece con carácter voluntario para cada institución

universitaria, o que pode agudizar as xa notables asimetrías nos perfís formativos dos egresados universitarios en España.

Pero, ademais, as condicións para o acceso aos ensinos universitarios oficiais de grao e os procedementos de admisión ás universidades públicas españolas, que se regularon no Real Decreto 1892/2008 foron novamente afectadas este ano polo Real Decreto 412/2014, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de Grao.

Sobre estas bases superpúxose unha complexa arquitectura normativa que inclúe os ensinanzas artísticas superiores, a formación profesional de grao superior, as ensinanzas profesionais de artes plásticas e deseño de grao superior e as ensinanzas deportivas de grao superior. Todos estes ámbitos modificaron a súa ordenación normativa nos últimos anos. A súa conexión co ensino universitario abordouse no Real Decreto 1618/2011, que regulou o recoñecemento de estudos no ámbito da Educación Superior e cuxa aplicación práctica xerou numerosos problemas e expedientes de queixa.

A expedición de títulos universitarios, regulada inicialmente no Real Decreto 2002/2010, foi modificada polo Real Decreto 967/2014, polo que se establecen os requisitos e o procedemento para a homologación e declaración de equivalencia a titulación e a nivel académico universitario oficial e para a validación de estudos estranxeiros de educación superior, e o procedemento para determinar a correspondencia aos niveis do marco español de cualificacións para a educación superior dos títulos oficiais de Arquitecto, Enxeñeiro, Licenciado, Arquitecto Técnico, Enxeñeiro Técnico e Diplomado. Co novo Espazo Europeo de Educación Superior xurdiu a necesidade de establecer un sistema xeral de correspondencias entre os títulos anteriores e posteriores á reforma de Bolonia, que non existía ata agora, e asignar un nivel MECES (Marco Español de Cualificaciones para a Educación Superior) ás 140 titulacións universitarias anteriores á reforma de Boloña, que lles permitise aos titulados acreditar o nivel obtido. As resolucións de correspondencia outorgan a cada un dos títulos examinados os efectos académicos e profesionais asociados aos ensinos incluídos no nivel ao que se establece a correspondencia. É necesario determinar se cada título universitario dos anteriores á implantación do EEES se corresponde ao nivel 2 de Grao ou ao nivel 3 de Máster do Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), e establécese un procedemento para determinar a correspondencia a nivel MECES de títulos oficiais de Arquitectura, Enxeñería, Licenciatura, Arquitectura Técnica, Enxeñería Técnica e Diplomatura, cos niveis 2 ou 3 do MECES.

Á súa vez, reformouse novamente este complexo sistema que pretende permitir a clasificación, comparabilidade e transparencia das cualificacións da educación superior no sistema educativo español fronte a outros sistemas educativos. O Real Decreto 96/2014, modifica os Reais Decretos 1027/2011, polo que se establece o Marco Español de Cualificaciones para a Educación Superior (MECES), e 1393/2007, polo que se establece a ordenación dos ensinos universitarios oficiais.

Os catro niveles nos que se estrutura o MECES pretenden dar cabida aos ensinos que constitúen a educación superior no noso país, as cales quedan adscritas a cada un destes niveis en función das súas esixencias de aprendizaxe. Ao desaparecer o Catálogo oficial de títulos universitarios co EEES en 2007, que fixaba os títulos que as universidades debían expedir, produciuse un baleiro normativo, dado que só estaba prevista a figura da homologación aos títulos concretos do Catálogo e non a un nivel académico.

O procedemento definido polo Real Decreto implica un exame e valoración pola Axencia Nacional de Evaluación y Calidad de la Acreditación (ANECA) de todas as antigas titulacións; esta valoración enlaza coas actuacións previamente realizadas por dita Axencia que é quen verificou os títulos actualmente vixentes, e pode valorar as competencias que permiten adquirir cada un dos títulos, ademais dos contidos formativos e a duración dos estudos. Segundo o Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, ANECA comezará a traballar de forma inmediata e as primeiras correspondencias serán declaradas nos primeiros meses de 2015. Prevese que a adscrición de todos os títulos pre-Bolonia estea completa a finais de 2015. Neste momento descoñécese cómo será o devandito procedemento a efectos prácticos nin os prazos concretos de realización.

Precisamente a diversidade de ensinos e titulacións, as dificultades no seu recoñecemento, o incremento da mobilidade dos estudantes e profesionais e a insuficiente información achegada polos títulos levou á elaboración dun instrumento, o Suplemento Europeo ao Título, cuxo procedemento de expedición regulouse no Real Decreto 1044/2003, que engade información eficaz ao título obtido mediante unha descrición da súa natureza, nivel, contexto e contido. O procedemento de expedición do Suplemento Europeo ao Título regulado neste real decreto estableceuse con carácter transitorio en tanto non se implantasen nas titulacións universitarias españolas os créditos europeos como unidade de medida do haber académico, non se modificase o sistema vixente de cualificacións e non se levase a cabo a implantación efectiva das modalidades cíclicas dos ensinos contemplados na declaración de Boloña. Esta situación repercutiría na confección do suplemento aos novos títulos que poidan establecerse como consecuencia das previsións contidas no apartado 2 do artigo 88 da Lei Orgánica 6/2001, de 21 de decembro. Nesta institución coñecemos varias queixas de alumnos por

atrasos de máis de seis anos na expedición deste documento ou por unha manifesta imposibilidade de emitilo. Por outra parte, seguimos nunha situación transitoria xa que o axuste en créditos dos novos graos modificará toda esta estrutura, a dos máster e a dos estudos de doutoramento.

Outra modificación normativa que se produciu este ano é o Real Decreto 592/2014 polo que se regulan as prácticas académicas externas dos estudantes universitarios.

De todo o exposto é fácil concluír que a educación superior está afectada por unha notable falta de seguridade xurídica na súa máis simple acepción, como aquela “certeza do dereito” que toda persoa debe ter en canto a súa situación xurídica non será modificada máis que por procedementos regulares e a través de regulacións normativas previamente establecidas e cunha razoable duración no tempo.

1. A necesaria esixencia de rigor e calidade nos títulos propios

Durante este ano tramitáronse numerosas queixas que se presentaron a finais do pasado ano e que afectaban a un título propio da Universidade de Vigo, o de Graduado Universitario en Detective Privado e Graduado Universitario en Ciencias Policiais (Q/14512/13; Q/14513/13; Q/14630/13; Q/14631/13; Q/14631/13 a Q/14646/13; e Q/865/14). Sobre as anomalías e disfuncións que se expoñen nestes títulos chamamos a atención en anteriores informes. Na orixe de moitos dos problemas que presentan os títulos propios atópase unha ausencia case absoluta de regulación que permitiu que moitos centros universitarios utilicen os títulos propios con parámetros que distan moito da esixencia de rigor e calidade que debe presidir a oferta formativa nas institucións universitarias. O propio Ministerio de Educación define os títulos propios como aqueles avalados unicamente pola mesma universidade pública ou privada que os imparte (non polos gobernos) cuxo valor dependerá da súa aceptación no mercado laboral. A súa razón de ser estaría en que “están pensados para ofrecer un tipo de formación acorde ás demandas da sociedade; isto é, unha formación máis flexible e diversificada que ofrezca especialización profesional, académica ou actualización de coñecementos acorde ás demandas de *Aprendizaxe á carta (Life Long Learning)*, que propugna o EEES”. Son os títulos de máster propio, experto universitario e especialista universitario.

O artigo 34 da Lei Orgánica 6/2001, de universidades, redactado polo apartado trinta do artigo único da Lei Orgánica 4/2007, de 12 de abril, pola que se modifica a lei de 2001, establece que as universidades impartirán ensinos conducentes á obtención de títulos oficiais e con validez en todo o territorio nacional e poderán impartir ensinos conducentes á obtención doutros títulos. Os títulos universitarios de carácter oficial e con

validez en todo o territorio nacional deberán inscribirse no Rexistro de universidades, centros e títulos, previsto na disposición adicional vixésima. Poderán inscribirse outros títulos a efectos informativos. Corresponde ao Goberno regular o procedemento e as condicións para a súa inscrición e establecer as directrices e as condicións para a obtención destes títulos universitarios de carácter oficial e con validez en todo o territorio nacional, que serán expedidos en nome do Rei polo Reitor da universidade. Para impartilos e expedilos, as universidades deberán posuír a autorización pertinente da Comunidade Autónoma, segundo o disposto na lexislación da mesma e o previsto no artigo 8 da citada Lei orgánica, e obter a verificación do Consello de Universidades de que o oportuno plan de estudos se axuste ás directrices e condicións establecidas polo Goberno. O procedemento deberá preservar a autonomía académica das universidades. Unha vez que o Goberno aprobase o carácter oficial do devandito título, o Reitor ordenará publicar o plan de estudos no Boletín Oficial do Estado e no diario oficial da Comunidade Autónoma.

Para os títulos propios, o Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación dos ensinos oficiais universitarios, sinala na disposición adicional undécima que as universidades, en exercicio da súa autonomía, poderán impartir outros ensinos conducentes á obtención doutros títulos distintos dos de grao, máster universitario e doutor.

A expedición destes títulos realízase do modo que determina cada universidade, sen que a súa denominación nin o seu formato poidan inducir a confusión cos títulos oficiais.

O recoñecemento desta ampla autonomía das universidades para impartir e expedir títulos distintos dos oficiais ten unha contrapartida derivada da súa natureza de centros de educación superior: o absoluto rigor que é esixible na oferta, na impartición, na xestión académica, na xestión administrativa e económica e na eficacia recoñecida a este tipo de títulos, ademais da obriga de evitar denominacións que induzan a confusión sobre a natureza do título. Calquera irregularidade, anomalía ou lesión causada ás lexítimas expectativas do alumnado que fai uso deste tipo de oferta académica repercute directamente no prestixio da institución universitaria que a promoveu porque, como acabamos de ver, é a Universidade que imparte títulos propios quen se fai responsable da súa calidade, das condicións para a súa obtención, da xestión dos devanditos títulos e, en último termo, do nivel de satisfacción do seu alumnado con ese servizo académico.

Por todo o anterior, consideramos que a Universidade de Vigo incorreu en grave responsabilidade ao permitir a oferta pública (e obxecto dunha ampla publicidade) dun título que non estaba en condicións de emitir, como sucedeu en numerosos supostos co denominado título intermedio de Técnico en Criminoloxía.

Antes de entrar no seu exame, convén insistir nunha cuestión que xa apuntamos en varias ocasións e que se refire á confusión sobre a natureza dos títulos. En numerosos expedientes de queixa que coñecemos nestes últimos anos está a aflorar un gravísimo problema: os cambios acometidos na estrutura da educación superior introduciron unha enorme confusión sobre o alcance e a natureza dos títulos expedidos polas universidades e outros centros de educación superior. Nalgún caso, como sucede coa Universidade de Vigo, esta confusión non foi oportunamente clarificada, a pesar de advertirillo, xa no ano 2011, nunha recomendación e tivo efectos moi problemáticos, tanto entre os alumnos dalgúns títulos propios coma nas escolas superiores de ensinanzas artísticas. Precisamente sobre a cuestión dos títulos nestes ensinamentos houbo de pronunciarse o Tribunal Supremo ao ser impugnada por algunhas universidades a expedición de títulos de grao polas escolas superiores de ensinanzas artísticas.

O Tribunal Supremo, a través das súas sentenzas 299, 320, 321 e 348/2012, resolvendo as demandas interpostas por algunhas universidades, entre elas a de Vigo, anulou os artigos 7.1, 8, 11 e 12, así como a disposición adicional sétima do Real Decreto 1614/2009, do 26 de outubro; é dicir, anulou todos os artigos que empregaban o termo "grao" ou "graduado" para referirse aos títulos das ensinanzas artísticas superiores. Estas sentenzas non discuten a natureza de educación superior dos ensinamentos e tampouco o seu equivalencia aos títulos universitarios de grao, equivalencia no sentido gramatical de igualdade no valor e estimación de ambos os títulos, tanto no académico coma para o exercicio profesional. O fundamento destas sentenzas (tal como se reflectía nas correspondentes demandas) é o artigo 3.5 da Lei Orgánica de educación, de 2006, que dispón que constitúen a educación superior en España "o ensino universitario, as ensinanzas artísticas superiores, a formación profesional de grao superior, as ensinanzas profesionais de artes plásticas e deseño de grao superior e as ensinanzas deportivas de grao superior". Son as universidades, ao amparo de Real Decreto 1393/2007, as que poden impartir os ensinamentos de grao conducentes á obtención dos correspondentes títulos oficiais. Pola súa parte, a disposición adicional 19.1 da Lei Orgánica de universidades, en redacción dada pola Lei 4/2007, establece unha reserva da devandita denominación unicamente para uso exclusivo dos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, e expresa que só poderá utilizarse a denominación de universidade, ou as propias dos centros, ensinamentos, títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional e órganos unipersonais de goberno a que se refire esta Lei, cando fosen autorizadas ou recoñecidas de acordo co disposto na mesma. E conclúe: "Non poderán utilizarse aquelas outras denominacións que, polo seu significado, poidan inducir a confusión con aquelas".

A lei insistía moito en evitar confusións nas denominacións. En igual sentido, o Real Decreto 1393/2007, de 29 de outubro, polo que se establece a ordenación dos ensinos universitarios oficiais e o Real Decreto 861/2010, de 2 de xullo, que o modifica. A consecuencia é que hai que distinguir entre educación superior e ensinos universitarios. Son ensinos universitarios as que se imparten polas universidades, a pesar de que non conduzan a un título oficial, incluídos os títulos propios, os simples cursos de formación ou os cursos de experto ou especialista. En cambio, a educación superior é un concepto obxectivo relativo a calquera título, diploma ou certificado emitido por unha institución educativa que acredita adquirir un conxunto de resultados da aprendizaxe, despois de superar satisfactoriamente un programa de formación nunha institución legalmente recoñecida no ámbito da educación superior (cfr. preámbulo do Real Decreto 1027/2011, de 15 de xullo, polo que se establece o Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior). É necesario transcender, por tanto, a idea do título de grao como título único nos estudos superiores de segundo ciclo.

Sobre esta cuestión, hai que manifestar que en realidade son as universidades as que, en certos casos, fixeron unha aplicación irregular da norma que lles confire a habilitación para expedir títulos, amparadas por unha lexislación confusa e utilizando o principio de autonomía universitaria nun sentido que diverxe amplamente da súa propia configuración constitucional. Non deixa de ser paradoxal que as universidades consideren que son as únicas que poden expedir, en exclusiva, os títulos de grao e elas mesmas estean a expedir títulos propios —que non teñen carácter oficial nin validez en todo o territorio nacional— e os denomine Graduado/a universitario/a, denominación que, claramente, induce a confusión sobre a natureza do título. Sobre esta cuestión fixemos no seu día unha resolución dirixida a esa Universidade, referida á titulación expedida no marco dos *Estudios Superiores en Deseño Téxtil e Moda de Galiza*, pero non é a única das universidades españolas que o fixo. Convén aclarar esta cuestión porque está a crear entre os alumnos a percepción de que son vítimas dunha publicidade enganosa e pode supoñer un grave descrédito para as institucións universitarias.

Os títulos propios son títulos universitarios pero só polo feito de que os expide unha universidade. Non son títulos oficiais. En ningún caso poden equipararse aos graos universitarios ao amparo do Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior e en ningún caso os alumnos son graduados universitarios ao finalizar os estudos, a pesar da publicidade que fan os centros ou as direccións dos títulos propios. Trátase dun suposto moi problemático xa que o adxectivo “universitario” emprégase por referencia á institución que expide o título pero non polo nivel académico e profesional ao que se accede con eses estudos, cuestión que, con todo, non é de coñecemento xeral. Nalgúns casos, é ignorada polos propios alumnos do título propio.

Hai que destacar o feito de que, por oficio do 27 de novembro de 2008, do Director xeral de Ordenación e Calidade do Sistema Universitario de Galicia, requiriuse ao reitor da Universidade de Vigo que cesase a publicidade e procedese á modificación da denominación dos títulos non oficiais da UVIGO en "Ciencias Policiais" e "Detective Privado", de maneira tal que se eliminase a referencia a "Graduado" ou "Grao" e non se inducise a confusión con ensinos conducentes á obtención de títulos universitarios oficiais.

En novembro de 2013, seguíase a utilizar a denominación de "Grao Universitario" para referirse a tres títulos propios. A día de hoxe séguese a empregar a de "Graduado Universitario".

Os alumnos que se matricularon no Título propio de Graduado en Ciencias Policiais e Detective Privado, dividido de forma case inmediata á súa posta en marcha en dous títulos distintos, recibiron unha información inexacta. En ningún dos documentos que contiñan a información do título, se menciona que se expediría un título de "Curso de Formación" ao concluír o 1º e 2º curso, en función dos requisitos académicos preexistentes no alumno. En toda a documentación que se achega —incluída a guía docente—, aparece a denominación de "Técnico en Criminoloxía". Así figura tamén, entre outros moitos, nun certificado expedido polo xefe de Área académica da Escola Técnica Superior de Enxeñeiros Industriais e de Minas (secretaría da titulación) quen certifica que, de acordo coa documentación arquivada no expediente e o cumprimento dos requisitos de acceso, o título que lle corresponde á interesada é o de Técnico.

Incluso no convenio asinado entre a Universidade de Vigo e a Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local o 29 de novembro de 2004 figura na súa cláusula primeira que ao concluír o segundo curso a Universidade pode conceder os títulos de Técnico, Especialista ou Máster.

Non obstante, no informe remitido a esta institución a Universidade de Vigo manifestou o seguinte: respecto da reclamación sobre a denominación que recae nos diplomas emitidos aos estudantes que reunían os requisitos para a obtención dalgún dos títulos intermedios asociados aos estudos de "Graduado Universitario en Ciencias Policiais" e "Graduado Universitario en Detective Privado", pola que se apela ao dereito a recibir un diploma que recolla a denominación de "Técnico en Criminoloxía" no canto da de "Curso de Formación de Técnico en Criminoloxía", segundo informe do Servizo de Alumnado da Universidade de Vigo: "As universidades non poden emitir títulos de 'Técnico en...' debido a que é unha denominación do ámbito da formación profesional, non de estudos universitarios. Por tal motivo, no Regulamento de títulos propios de posgrao e outros cursos da Universidade de Vigo, aprobado en Consello de Goberno de 22 de xullo de

2003, aparecen como estudos que teñen como finalidade contribuír á especialización, actualización e mellora da cualificación profesional os cursos de formación e os cursos complementarios. Por tal motivo, a denominación 'Curso de formación en técnico en criminoloxía' é a correcta segundo a normativa vixente". Insiste a universidade en que o diploma acreditativo finalmente emitido de "Curso de Formación de Técnico en Criminología" correspóndese na súa denominación coa normativa aplicable da Universidade de Vigo para as súas titulacións propias, e en ningún caso pode considerarse unha titulación oficial ou habilitante profesional. E que nun sentido académico, o diploma dunha titulación intermedia non achega nada ao da titulación de graduado universitario, xa que este acredita a superación duns estudos que xa inclúen os da titulación menor. A Universidade de Vigo sostíña no seu informe que, de admitirse a denominación de "Técnico en criminoloxía" que esixían os reclamantes para os diplomas acreditativos podería, no escenario normativo actual, dar lugar a confusión coa denominación dunha titulación oficial con posibles atribucións profesionais.

Non é aceptable que a Universidade de Vigo trate de derivarlle aos alumnos a responsabilidade por este problema, referíndose incluso a "esta denominación de 'Técnico en criminoloxía' que esixen os reclamantes para os diplomas acreditativos". Os reclamantes esixen só o que a universidade lles ofreceu. Tamén por este título pagaron as súas matrículas. É a Universidade de Vigo quen tería que buscar unha solución a este problema e non parece admisible ningún dos argumentos contidos no informe para non abordar decididamente e con urxencia esta cuestión. Por unha parte, o feito de que o título final (que, como vimos, non ten tampouco unha denominación legalmente adecuada) englobe o título intermedio, non pode ser unha escusa. A Universidade de Vigo non deixou de expedir o título de Especialista nin o de Máster (ambos os intermedios) cando se reunían os requisitos académicos necesarios, segundo a formación previa acreditada polos alumnos ou a súa experiencia profesional. Tampouco é aceptable, desde o prestixio que un centro universitario debe ter, a consideración de que este título intermedio, que desde o comezo da titulación foi amplamente difundido polos seus xestores como un valor engadido, sexa "un diploma acreditativo de menor rango". Por último, considerar "axustada á norma a actual denominación" é tamén un argumento falaz xa que esa denominación non se axusta a unha titulación que sexa identificable no ámbito universitario no que non existe ningún título homologable a un "curso de formación en técnico".

A propia referencia a que se trata dun "curso de formación" é igualmente problemática. Segundo o Regulamento de Títulos Propios da Universidade de Vigo, nos seus artigos 12 e 13, un curso de formación ten unha duración temporal inferior a un ano e pode constar dun mínimo de tres créditos e un máximo de 20. En ningún caso pode durar dous cursos

académicos e 123 créditos polo que a emisión destes títulos como correspondentes a un curso de formación estaría a vulnerar un regulamento interno da Universidade de Vigo. Da documentación que obra no expediente queda constancia da inquietude de diversas unidades da Universidade ante as dificultades para abordar un problema creado desde a dirección do título propio.

Merecen tamén algunha explicación as numerosas continxencias experimentadas polo título propio que poderían ser indicativas dun certo grao de improvisación na súa oferta. O plan de estudos comeza a impartirse no curso académico 2005-2006. Antes de que conclúa este primeiro curso, o Consello de Goberno na súa reunión de 16 de marzo de 2006 aproba a separación da titulación en dúas, o que obrigou os alumnos xa matriculados a pagar adicionalmente 794,43 créditos e cursar tres materias máis para obter os dous títulos que equivalían ao título único no que se matricularon. No curso 2009-2010, acórdase a suspensión da matrícula de primeiro curso en atención a unha serie de cambios normativos no ámbito profesional afectado pola titulación que, moi posiblemente, eran previsibles como consecuencia da extinción da anterior licenciatura en Criminoloxía. O cambio definitivo na titulación prodúcese a Resolución de 12 de novembro de 2012 da Secretaría de Estado de Seguridad, pola que se determinan os programas de formación do persoal de seguridade privada.

Estes títulos propios presentaron numerosas disfuncións ou mesmo irregularidades noutros aspectos como a redución de horas lectivas ou de prácticas de laboratorio, a determinación do prezo dos créditos, ou a xestión académica do título na defensa dos traballos de fin de estudos, composición dos tribunais e revisión de cualificacións.

Sobre esta materia, con ocasión do expediente D.3.Q/14512/13, fixéronse unha serie de consideracións que podemos traer aquí, mencionando a anómala composición destes tribunais durante moitos actos de defensa, nun sentido contrario non só á normativa básica da Universidade de Vigo sobre este tipo de traballos finais que debería aplicarse analoxicamente cos necesarios axustes, senón aos usos académicos máis elementais que entenden incompatible a dirección ou tutorización dun traballo co feito de formar parte da comisión á que lle corresponde a súa avaliación. Non se discute a prerrogativa do director do título propio e da súa coordinadora para ser membros natos dos tribunais dos proxectos finais, como aparece na súa regulamentación, pero en ningún caso deberían tomar parte na avaliación dos proxectos que eles mesmos dirixiron. Esta cuestión debería quedar tamén oportunamente regulada na normativa xeral dos títulos propios.

Estes expedientes deron lugar a unha recomendación que a Universidade de Vigo aceptou parcialmente. As investigacións suspendéronse ante a interposición dunha querela por

parte dos afectados pola comisión de tres presuntos delitos. A querela foi admitida a trámite polo Xulgado de Instrución nº 1 de Vigo.

2. A expedición de títulos oficiais e o Suplemento Europeo ao Título

O Real Decreto 1044/2003 establece o procedemento para a expedición do Suplemento Europeo ao Título. Entre os principais obxectivos da Declaración de Boloña atópase a harmonización dos sistemas nacionais de titulacións baseado, esencialmente, nos dous ciclos principais de grao e posgrao, así como o establecemento dun sistema de créditos europeos como o sistema ECTS e a implantación dun suplemento europeo aos títulos emitidos polas institucións educativas de ensino superior expedición polas universidades do Suplemento Europeo ao Título.

O Suplemento Europeo ao Título ten, así pois, como obxectivo incrementar a transparencia das diversas titulacións de educación superior impartidas nos países europeos e facilitar o seu recoñecemento académico e profesional polas institucións. Pretende ser un documento comprensivo, no que se reflectan os resultados da aprendizaxe ao longo da vida e os coñecementos acreditados a unha persoa por institucións europeas de ensino superior. O formato normalizado do Suplemento Europeo ao Título axústase ao modelo elaborado pola Comisión Europea, o Consello de Europa e UNESCO/CEPES (Centro Europeo para a Ensinanza Superior).

A realidade apártase notablemente destas previsións. De conformidade co Real Decreto 1044/2003, a expedición do SET era potestativa para as universidades, e así o indicaba o artigo 2 da devandita norma: “As universidades poderán expedir o suplemento europeo aos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional cuxas ensinanza teñan implantadas”. Pola súa parte, o Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiais, establece xa a obrigatoriedade de expedición (a diferenza da norma anterior) pero non se establece o modelo para o SET ao título de doutor, polo que as Universidades non poden expedir tal documento.

Por outra parte, as universidades non poden expedir tampouco o SET de Grao e Máster por problemas técnicos e xurídicos. Problemas técnicos derivados de que a información que figura no anexo non é posible recollela nun formato A3 e xurídicos por canto o modelo non se axusta ao modelo europeo.

En decembro de 2012 a Universidade de Santiago de Compostela elaborou un extenso informe sobre o SET indicando os problemas que xeraba o modelo establecido no real decreto de títulos (modelo que nunca revisaron as universidades xa que non foi

entregado co borrador do real decreto, publicándose directamente no BOE) e realizando unha proposta de nova redacción dos apartados con problemas técnicos e xurídicos.

En xuño de 2013, no OAEPEE activouse un programa europeo de expertos de Bolonia que concedera o Ministerio. Unha das novas liñas de proxecto é a implantación do SET e o e-SET en España. No marco deste programa celebráronse varias reunións nas que se alcanzaron, entre outros, os seguintes acordos:

- Modificar urxentemente o real decreto de títulos mediante dous Reales Decretos, un para o SET de Grao e Máster e outro para o SET de doutor, realizándose unha proposta concreta.

- Incluír o e-SET de forma voluntaria, coa mesma estrutura de datos que o SET físico. Esta foi unha proposta da Universidade de Santiago de Compostela.

- Cambiar o formato físico do SET pasando a ser en formato A4 e moito máis flexible para que as universidades o puidesen emitir sen necesidade de empresas intermediarias, como sucede neste momento en que deben enviarse á imprenta que resultase adxudicataria do concurso.

- Facer unha guía para a implantación do e-SET, que realizaría a USC.

- Realizar estas actividades no prazo de 6 meses (desde decembro de 2013).

A nova norma é o Real Decreto 22/2015, de 23 de xaneiro, polo que se establecen os requisitos de expedición do Suplemento Europeo aos títulos regulados no Real Decreto 1393/2007, de 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanza universitarias oficiais, e modifícase o Real Decreto 1027/2011, de 15 de xullo, polo que se establece o Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Entrou en vigor o día seguinte ao da súa publicación no Boletín Oficial do Estado, do 7 de febreiro de 2015. Non obstante, e a pesar das previsións iniciais xa que nos grupos de traballo se fixo o modelo, a estrutura do SET de doutor non figura neste novo Real Decreto.

En consecuencia, é necesario un novo Real Decreto que estableza a estrutura de datos do SET de doutor, requisito imprescindible para que as universidades poidan emitir este documento. O Ministerio de Educación, que é quen ten a competencia en títulos oficiais, non estableceu o modelo.

A estrutura de datos segue a expór numerosos problemas técnicos e de operatividade entre universidades que tratan de resolverse. No caso dos graos, tramitamos varios

expedientes de queixa contra a Universidade de Vigo por atrasos sistemáticos superiores a catro anos.

3. A tarefa de clarificar as vías de acceso á educación superior desde a formación profesional

Unha das consecuencias dos cambios permanentes no modelo de educación superior prodúcese coas vías de admisión aos graos desde outros estudos de educación superior.

O Real Decreto 1618/2011, de 14 de novembro, sobre recoñecemento de estudos no ámbito da Educación Superior é a norma básica que regula esta cuestión. Coñecemos este ano algunhas queixas sobre a aplicación que se está a facer deste recoñecemento (Q/5812/14; Q/5847/14 e Q/21932/14).

Na Q/21932/14, a interesada comunicábanos que presentaba a súa queixa pola denegación da súa solicitude de recoñecemento de créditos entre o título de Técnico Superior de Hixiene Bucodental, que xa posuía, e o Grao en Odontoloxía, no que se matriculara, ao amparo das Resolucións reitorais de 11 de xaneiro de 2013 e de 2 de maio de 2013, nas que non consta o recoñecemento entre o devandito ciclo, xa cursado, e o grao. A persoa que promovía a queixa achegaba a resolución de 12 de agosto de 2014, asinada, por delegación do reitor, polo xefe da Unidade de Xestión Académica do Campus Norte na que se denegaba a súa solicitude de recoñecemento de créditos entre o ciclo formativo de Grao Superior de Hixiene Bucodental e o grao en Odontoloxía. Informaba de que presentara recurso de reposición contra a citada resolución. A Universidade de Santiago de Compostela informou que a solicitude de recoñecemento fora inicialmente desestimada, por non figurar ese ciclo como susceptible de recoñecemento para o Grao de Odontoloxía, pero sen que se requirise informe ao centro. Unha vez que a alumna formulou recurso de reposición, foi solicitado este informe á Facultade de Odontoloxía. Foi preciso esperar á resolución do recurso xa que para a Universidade de Santiago de Compostela aínda non finalizara o prazo legal establecido para resolvelo e notificalo. Así llo comunicamos á interesada. Con data de 24 de outubro, a Universidade de Santiago de Compostela deu traslado a esta institución de copia da resolución reitoral pola que se desestima o recurso de reposición. En síntese, a reclamación desestímase fundándose no informe emitido pola Comisión de Validacións da Facultade de Odontoloxía que informa negativamente o recoñecemento das materias cursadas no ciclo de formación profesional de grao superior sobre a seguinte argumentación:

-as profesións de odontólogos e hixienistas dentais teñen distintas capacidades profesionais e atribucións, de acordo coa definición que dos seus ámbitos de traballo se formula na Lei 10/1986, de 17 de marzo, sobre odontólogos e outros profesionais

relacionados coa saúde dental; e no Real Decreto 1594/1994, de 15 de xullo, polo que se desenvolve o previsto na Lei 10/1986, que regula a profesión de Odontólogo, Protésico e Hixienista dental.

- a Comisión de Validacións de Odontoloxía, reunida o día 6 de outubro de 2014, despois de examinar o currículo do título de Técnico Superior en Hixiene Bucodental, acordou que as competencias adquiridas non se adecúan ás competencias, coñecementos e resultados de aprendizaxe necesarios para obter o título de Grao en Odontoloxía. Non garanten a cualificación profesional necesaria para a profesión de Odontólogo, profesión regulada, tal e como establece o artigo 6.4 do RD 1618/2011, que di: "Cando o recoñecemento se solicite para cursar ensinos conducentes á obtención dun título que dea acceso ao exercicio dunha profesión regulada, deberá comprobarse que os estudos alegados responden ás condicións esixidas aos currículos e plans de estudos cuxa superación garante a cualificación profesional necesaria". A modo de exemplo, a Comisión compara un dos módulos da formación de Técnico Superior en Hixiene Bucodental co seu posible equivalencia no Grao en Odontoloxía, e afirma que esta comparativa pode extrapolarse a todos os módulos do título e o resultado é o mesmo: falta de contidos, horas lectivas e créditos para conseguir as competencias establecidas na orde que establece os requisitos para a verificación dos títulos universitarios oficiais que habilitan para o exercicio da profesión de Dentista.

A Comisión de Validacións da Facultade de Odontoloxía, sobre cuxo informe negativo se fundamenta a resolución reitoral desestimatoria da solicitude de convalidación, sen posteriores análises sobre a súa adecuación normativa, levou a cabo unha aplicación e interpretación parcial da lexislación vixente. Informou sobre a validación solicitada tomando en consideración unicamente o artigo 6.4 do Real Decreto 1618/2011, de 14 de novembro, sobre recoñecemento de estudos no ámbito da Educación Superior. Este precepto inclúese entre as normas relativas aos límites ao recoñecemento ou validación, cunha referencia espacial ao exercicio de profesións reguladas, como é este caso. O seu informe baséase na comprobación da equivalencia entre os módulos cursados no ciclo de grao superior coas materias impartidas no grao, de acordo co plan de estudos oficial e conclúe que non se cumpren as condicións para garantir a cualificación profesional necesaria para o exercicio da profesión regulada de odontólogo.

Non obstante, a Comisión de Convalidacións non tivo en conta dous criterios normativos de obrigado cumprimento por ter o carácter de lexislación básica e conter normas imperativas:

1.- A Disposición adicional primeira da Lei Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, leva por título "Colaboración entre a formación profesional superior e o ensino universitario" e

establece que as administracións educativas e as universidades, dentro do ámbito das súas respectivas competencias, e de acordo co réxime establecido polo Goberno, determinarán "as validacións entre quen posúa o título de Técnico Superior, ou equivalente a efectos académicos, e cursen ensinos universitarios de grao relacionadas co devandito título, tendo en conta que, polo menos, validaranse 30 créditos ECTS. Sempre que os ensinos universitarios de grao inclúan prácticas externas en empresas de similar natureza ás realizadas nos ciclos formativos, poderanse validar, ademais, os créditos asignados ao módulo profesional de Formación en Centros de Traballo do título de Técnico Superior relacionado cos devanditos ensinos universitarios. Poderanse tamén validar outros créditos tendo en conta a adecuación entre as competencias e coñecementos asociados a materias conducentes á obtención de títulos de grao, ou equivalente, con créditos obtidos nos módulos profesionais superados do correspondente título de Técnico Superior, ou equivalente, a efectos académicos.

2.- Esta previsión normativa queda condicionada a que os ensinos universitarios de Grao estean relacionadas co correspondente título de Técnico Superior. O art. 3 do Real Decreto 1618/2011 desenvolve esas disposicións legais e establece que é competencia das universidades "o recoñecemento dos estudos oficialmente acreditados de ensinanzas superiores artísticas, deportivas ou de formación profesional, a efectos de cursar programas de estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de grao", e que para ese recoñecemento débense considerar as competencias, coñecementos e resultados de aprendizaxe entre as materias conducentes á obtención de títulos de Grao e os módulos ou materias do correspondente título de Técnico Superior.

É o Goberno quen exerceu as diversas habilitacións legais e mandatos regulamentarios que recaen sobre el para establecer un marco xurídico xeneral que permita promover o recoñecemento destas ensinanzas entre si. O Real Decreto 1147/2011, de 29 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, reitera a necesidade desta regulación ao encomendarlle ao Goberno que, mediante real decreto, estableza o réxime de convalidacións entre as ensinanzas da educación superior: as universitarias, as de formación profesional e as de réxime especial (artigo 38.2).

De conformidade co exposto, o Real Decreto 1618/2011 dá un tratamento integral ao recoñecemento de estudos no ámbito da Educación Superior que necesariamente parte do principio, xeralmente aplicado ata o momento, de que o recoñecemento de estudos debe partir da similitude entre as competencias, coñecementos e resultados de aprendizaxe que proporcionan os estudos superados e os que pretenden cursarse. A novidade do modelo reside en establecer relacións directas entre determinadas titulacións, entre as que a mobilidade dos estudantes se verá notablemente facilitada.

A principal dificultade para conseguir este obxectivo sen menoscabar a finalidade das diferentes ensinanzas reside en establecer estas «pasarelas» entre titulacións directamente relacionadas, especialmente cos ensinos universitarios, debido á ausencia dun catálogo pechado de títulos universitarios de grao oficiais. Para resolver este problema as referencias aos graos universitarios dirixíronse en primeiro termo ás ramas de coñecemento, diferindo a súa ulterior concreción a acordos entre a administración educativa e as universidades. O recoñecemento a estes acordos de efectos en todo o territorio nacional asegura a eficacia e eficiencia a este modelo cooperativo.

En todo caso, o Real Decreto 1618/2011 subliña que a mobilidade entre os diferentes ensinos resulta posible grazas a que, tras a aprobación de Lei Orgánica 2/2006, todas as titulacións oficiais superiores asignaron aos seus módulos e materias un número de créditos ECTS, igual que nos graos universitarios, o que proporciona parámetros obxectivos para comparar a duración e carga lectiva dos currículos e plans de estudos. Esta base común permitiu establecer un mínimo de créditos ECTS cuxo recoñecemento se garante cando se pretende cursar estudos directamente relacionados cos xa acreditados. Este mínimo garantido determínase en función da duración da titulación obxecto de recoñecemento e dos estudos que se pretenden cursar.

En aplicación desta previsión, o art. 4.2 do R.D. 1618/2011, sinala que cando entre os títulos alegados e aqueles aos que conducen as ensinanzas que se pretenden cursar exista unha relación directa, as autoridades competentes garantirán o recoñecemento dun número mínimo de créditos ECTS variable en función da duración dos currículos ou plans de estudo, de conformidade co disposto no anexo 1. Así mesmo, nestes casos, deberá ser obxecto de recoñecemento, total ou parcial, a formación práctica superada de similar natureza e, concretamente “o módulo profesional de Formación en Centros de Traballo das ensinanzas de formación profesional de grao superior”. O art. 6.3 do R.D. 1618/2011 pon límites a ese recoñecemento establecendo que os estudos recoñecidos non poderán superar o 60 por 100 dos créditos do plan de estudos ou do currículo do título que se pretende cursar.

O Anexo 1 do R.D. 1618/2011 recolle o establecido na Lei Orgánica 4/2011 e especifica o número mínimo de créditos que as universidades están obrigadas a recoñecer a aqueles alumnos que estean a cursar un grao universitario e cursasen outras ensinanzas superiores, incluídos os títulos superiores de formación profesional, e soliciten recoñecemento de créditos ECTS. Segundo o devandito Anexo 1, en ensinos de Grao universitario débense recoñecer, polo menos, 30 créditos para quen obtivo o título de Técnico Superior de Formación Profesional, como é o caso.

O Anexo 2 do R.D. 1618/2011 establece a relación entre os títulos de formación profesional superior e as ramas de coñecemento de ensinanzas universitarias de grao, a efectos de aplicación do mínimo garantido de créditos recoñecidos do artigo 4.2. Establece expresamente este anexo que o título de Técnico Superior en Hixiene Bucodental está relacionado directamente coa rama de coñecemento de Ciencias da Saúde, do mesmo xeito que o Grao en Odontoloxía e, por conseguinte, debe recoñecerse un mínimo de 30 créditos, segundo o disposto na Lei Orgánica 4/2011. A Disposición final terceira do R.D. 1618/2011 establece que "as previsións deste real decreto serán de aplicación aos recoñecementos de estudos que se soliciten a efectos de cursar titulacións de educación superior a partir do curso 2012/2013".

Ademais diso, a Lei 10/1986, de 17 de marzo, sobre odontólogos e outros profesionais relacionados coa saúde dental e o Real Decreto 1594/1994, de 15 de xullo, polo que se desenvolve o previsto na Lei 10/1986, que regula a profesión de Odontólogo, Protésico e Hixienista dental establecen a relación directa destas profesións sanitarias e a súa estreita conexión no ámbito da saúde dental, ata o punto de ser definidas e reguladas na mesma disposición legal.

A resolución reitoral de 16 de outubro de 2014, que desestima o recurso de reposición da interesada contra a anterior resolución denegatoria do recoñecemento de créditos, funda esta desestimación exclusivamente no informe do centro. E entre a normativa aplicable ao procedemento non menciona ningunha das disposicións legais que sinalamos: nin a Lei Orgánica 4/2011 nin o Real Decreto 1618/2011, con carácter de lexislación básica, ditada no exercicio dunha competencia exclusiva do Estado (disp. final primeira). Non é aplicable, sen máis, a resolución reitoral de 15 de abril de 2011 pola que se establece o procedemento para o recoñecemento de competencias nas titulacións de grao e master, xa que é anterior ao Real Decreto 1618/2011 e non contén previsións concretas para outros estudos superiores non universitarios, excepto unha referencia ao que estea previsto legal ou regulamentariamente nestes casos para poder recoñecer competencias xa adquiridas con efectos no plan de estudos que se estea a cursar.

O Real Decreto 1618/2011 establece que corresponde ás universidades o recoñecemento dos estudos oficialmente acreditados de ensinanzas superiores artísticas, deportivas ou de formación profesional, a efectos de cursar programas de estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de grao. O artigo 9 declara que o recoñecemento de estudos suporá a aceptación polas autoridades competentes dos créditos obtidos noutras ensinanzas superiores a efectos de obtención dun título oficial dos previstos no artigo 2.1 deste real decreto. O recoñecemento suporá a validación ou a exención de cursar os módulos, materias ou materias que se determinen, a efectos da obtención do título oficial de Educación Superior que se cursa.

Unha vez examinada a normativa que ha de ser preceptivamente observada, queda por determinar a súa concreta aplicación. O Consello de Goberno da Universidade de Santiago de Compostela de 21 de febreiro de 2014 acordou aprobar un protocolo de recoñecementos que establece que, para resolver o recoñecemento de estudos no Sistema Universitario español, os centros deberán elaborar táboas de recoñecemento entre as titulacións que habitualmente solicitan o devandito recoñecemento de estudos. Estas táboas aprobaranse polo Servizo de Xestión da Oferta e Planificación Académica e serán difundidas ao alumnado. As solicitudes sobre as que xa exista táboa de recoñecemento aprobaranse directamente sen informe do Centro. Anualmente, ao comezo do curso académico ou noutros períodos no caso de detectar un cambio no plan de estudos de orixe ou de destino, actualizarase a táboa de recoñecemento.

As solicitudes de recoñecemento nas que haxa información suficiente para a resolución mediante a existencia de táboas resolveranse dentro do mes seguinte ao final do prazo de presentación de solicitudes ou desde a petición individual no caso de non existir un prazo concreto. Noutro caso, deberá pedirse informe o centro. Este está obrigado a comprobar a equivalencia entre módulos e materias desde o punto de vista dos seus descriptors e carga lectiva en créditos en todas as materias cuxa validación solicitase. Só no caso de que quede claramente acreditada e motivada a falta de correspondencia entre contidos e créditos poderá denegarse a validación dunha materia cursada, pero non simplemente pola análise dun dos módulos cursados, como se fixo neste caso. Se non se puidese acreditar a equivalencia entre materias de formación básica, cabería recoñecer o número mínimo de créditos ECTS a que obriga a lei en créditos optativos, é dicir, validar materias optativas ata 30 créditos ECTS. En todo caso, hai que validar tamén o módulo de FCT por créditos de formación práctica.

Sobre esta situación fíxose unha recomendación á Universidade de Santiago de Compostela que está pendente de resposta.

4. Os prezos públicos universitarios

Con motivo da tramitación dalgúns expedientes de queixa, tivemos coñecemento de que as universidades do Sistema Universitario de Galicia están a aplicar criterios e normas de recadación propias, establecidas á marxe do Decreto 119/2013, do 18 de xullo, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2013/14 na comunidade autónoma de Galicia, e dos anteriores decretos co mesmo obxecto. Dúas cuestións problemáticas motivaron esta queixa de oficio (Q/19773/14). Por unha parte, coñecer a habilitación normativa pola que as

universidades do SUG están a impoñer penalizacións do 20% ou do 10% da contía dos prezos públicos impagados, ou unha recarga fixa de 30 euros por cada procedemento de recadación de falta de pagamentos; por outra, esclarecer a situación pola que as unidades de xestión académica reteñen os expedientes académicos, impedindo o dereito ao exercicio da liberdade de acceso á educación superior consagrada no artigo 42 da Lei Orgánica 6/2001, de 21 de decembro, de universidades que declara que o estudo na Universidade é un dereito de todos os españois nos termos establecidos no ordenamento xurídico, sempre que posúan o título de bacharel ou equivalente, de acordo coas normas básicas para a admisión dos estudantes que soliciten ingresar nos centros universitarios, sempre con respecto aos principios de igualdade, mérito e capacidade. Por tanto, unha unidade administrativa non pode impedir o acceso dunha persoa aos estudos universitarios, á marxe da subsistencia dos seus deberes económicos no caso de falta de pagamento.

1.- Sobre o primeiro aspecto, en concreto, o artigo 4.2 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 da Universidade de Santiago de Compostela sobre pago e recadación de falta de pagamentos por matrícula, establece que, unha vez iniciado o procedemento de recadación en caso de falta de pagamento da matrícula por transcorrer os prazos establecidos, o alumnado deberá abonar os prezos deixados de abonar e unha recarga fixa de 30 euros en concepto de gastos de xestión e tramitación do procedemento de impagados, recarga que vén establecida por Acordo do Consello de Goberno do 18 de novembro de 2004 ou normativa que o substitúa. O artigo 4 subliña que esta recarga será única por cada procedemento de recadación incoado por falta de pagamento.

Pola súa parte, a Universidade de Vigo, no caso de falta de pagamento de prezos públicos establece que

no caso de que os prezos públicos non sexan abonados dentro do prazo indicado, segundo a forma de pagamento elixida, ou cando os recibos domiciliados resulten rexeitados pola entidade bancaria, sempre que sexa necesario emitir a nova folla de liquidación para a corrección dunha falta de pagamento, aplicarase a penalización que aprobe o Consello de Goberno e ratifique o Consello Social da Universidade de Vigo, e dará lugar á suspensión temporal dos dereitos como estudante e, no seu caso, ao arquivo da matrícula e dos efectos que esta producise, sen dereito a ningún reintegro. Este arquivo farase de maneira cautelar no momento no que conste a falta de pagamento dos prezos públicos ou calquera dos seus fraccionamentos, polo procedemento que a universidade estableceu para a corrección de falta de pagamentos. En todo caso, poderá comportar a esixencia dos importes correspondentes polo procedemento de prema sobre o patrimonio de obrigado ao pagamento, de acordo coa normativa vixente. A suspensión

temporal de dereitos non afectará o réxime de permanencia nin impedirá concorrer ás probas de avaliación de acordo cos calendarios fixados polos centros.

No caso da Universidade da Coruña, os alumnos que formalicen a súa matrícula en calquera dos cursos dos estudos que conducen á obtención de títulos oficiais e con validez en todo o territorio nacional, satisfarán os prezos públicos por servizos académicos que establece o decreto da Xunta de Galicia polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos oficiais no ensino universitario. Non obstante, de acordo co disposto no apartado 2 do artigo 9 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagamentos por prezos públicos de matrícula, o alumno coa matrícula declarada en suspenso por falta de pagamento no curso académico anterior, cando solicite matricularse de novo na UDC, deberá pagar previamente os atrasos que lle correspondan. Segundo o artigo 13.3 da Normativa de Xestión Académica da Universidade da Coruña, para o curso académico 2013/2014 establecerase unha recarga por un importe de 30 euros, en concepto de gastos de xestión e tramitación, en caso de existir atraso no pagamento dos prezos públicos que se deben satisfacer, así como no caso de reactivación da matrícula tras ser declarada en suspenso por falta de pagamento, sen prexuízo do que está disposto no artigo 9 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagamentos por prezos públicos de matrícula.

Todas as universidades contemplan, ao mesmo tempo, a opción de iniciar a vía de prema e recadación executiva que é a única posibilidade expresamente habilitada pola lei e polo Decreto 119/2013, do 18 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios oficiais. A pesar desta coincidencia, o procedemento é tamén distinto segundo a universidade. Na Universidade de Santiago de Compostela, o artigo 5 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 sobre pagamento o e recadación de falta de pagamentos por matrícula establece que finalizados os procedementos de reclamación de débedas sen que o alumnado xustifique o pagamento, o Servizo de Xestión Académica, a través das súas Unidades procederá a ditar a "Providencia de prema" indicando o importe da débeda non cobrada.

Dita providencia, que non se notificará aos interesados, comunicarse á Xunta de Galicia a través da aplicación informática para os efectos de iniciar o procedemento de recadación executiva conforme ao Convenio de 3 de maio de 2001 asinado entre a Xunta de Galicia e a Universidade de Santiago de Compostela. Na comunicación á Xunta indicarse unicamente a débeda principal sen intereses de demora, gastos ou recargas. A Xunta tramitará o procedemento de prema e notificaralle aos interesados a resolución indicando a recarga e intereses que procedan.

Na Universidade da Coruña, o artigo 8 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagamentos por prezos públicos de matrícula establece que, finalizados os procedementos de reclamación de débedas sen que os alumnos con pagamentos pendentes xustificasen o ingreso, elaboraranse unhas listaxes de impagamentos para que, con base ás mesmas, os decanos, directores ou responsables doutras unidades de matriculación formulen unha proposta de inicio da vía de prema á Xerencia da Universidade da Coruña, que poderá ditar providencia de prema ao amparo da cláusula quinta do convenio asinado coa Xunta de Galicia con data do 3 de maio de 2001.

En relación con este problema, o Valedor do Pobo considera que as universidades, a pesar da posibilidade de ditar normas en exercicio da súa autonomía, carecen de facultades para impoñer multas coercitivas por falta de pagamento de prezos públicos, á marxe da recarga de prema propia do procedemento de prema que, como declarou reiterada xurisprudencia, non ten natureza sancionadora senón indemnizatoria ou resarcitoria e carácter accesorio respecto da débeda principal. Con todo, as penalizacións de 30 euros de recarga fixa, ou do 20% ou do 10% da contía total da débeda, no caso da Universidade de Vigo, teñen, como é evidente, unha natureza sancionadora da falta de pagamento polo que requiren unha habilitación legal e unha clara xustificación, o que impediría un tratamento tan asimétrico e desigual dos estudantes galegos ante o mesmo feito (a falta de pagamento en prazo dun prezo público) segundo a universidade na que se matricularan.

Xunto a esta cuestión, outro tema preocupante é a extensión dos efectos da falta de pagamento aos dereitos académicos do alumnado. Como é evidente, a falta de pagamento dos prezos polo servizo educativo pode dar lugar á suspensión dos servizos universitarios e dos dereitos derivados da matrícula tales como a asistencia a clase, grupos prácticos, saídas de campo, exames ou avaliación. Estes efectos poden concorrer cos mecanismos de recadación executiva dos prezos públicos devengados. Moito máis problemático resulta o feito de que unha unidade administrativa de xestión académica poida manter retido un expediente e impedir o exercicio da liberdade de acceso aos estudos universitarios como parte do dereito fundamental á educación.

A Universidade de Vigo, na resolución reitoral pola que se aproban as normas de matrícula, establece que se esixirá como condición previa de matrícula, de modificación, de resolución de peticións de anulación total, de expedición de títulos, de emisión de certificacións, de xestión de traslados e de acceso á secretaría virtual para calquera consulta ou tramitación, o pagamento das cantidades pendentes por matrículas de ensinos conducentes á obtención de títulos oficiais de cursos académicos anteriores e simultáneos.

A Universidade da Coruña establece efectos moito máis moderados, limitados ao servizo académico principal (acceso á secretaría virtual, emisión de certificados académicos, carácter provisorio das cualificacións obtidas...) e, todo caso, a posibilidade de recorrer ante o reitor estas medidas complementarias da falta de pagamento, contemplando mesmo a súa revogación. Así se establece na Resolución reitoral do 27 de abril de 2012.

A Universidade de Santiago de Compostela, no artigo 4.5 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 sobre pagamento e recadación de falta de pagamentos por matrícula establece que a resolución reitoral de suspensión da matrícula por reclamación de falta de pagamento que se lle notifique ao alumnado incluírá as seguintes medidas cautelares:

-Indicación de que todas as cualificacións, recoñecementos e anotacións no expediente que se produzan como consecuencia da matrícula non pagada serán provisionais ata o efectivo pagamento da matrícula, debendo constar en calquera documento que expida a USC.

-Imposibilidade de consulta do alumnado do seu expediente nas Unidades de Xestión Académica ou na Secretaría Virtual. Na Secretaría Virtual do alumnado constará "acceso denegado por falta de pagamento da matrícula".

-Imposibilidade de expedición de certificacións e títulos, traslados de expediente, modificacións de matrícula ou novas matrículas, e petición de renuncia ás convocatorias.

No caso de que o procedemento de reclamación de débedas se inicie con posterioridade á finalización dos estudos, quedará imposibilitada a expedición de títulos ata o abono efectivo do pagamento das débedas pendentes.

Estes efectos parecen excesivos e desproporcionados. Debería distinguirse claramente entre a débeda contraída, que subsiste e podería ser executada polas vías de prema legalmente previstas e a facultade de reter un expediente e incluso impedir o acceso ou consulta do mesmo, tratándose ademais dun documento académico persoal. O caso podería asimilarse ao feito de que a Seguridade Social retívase a historia clínica dunha persoa impedindo o seu acceso, a súa consulta ou a asistencia sanitaria polo feito de que o usuario non estivese ao corrente dos seus deberes de cotización ou do pagamento de débedas. A tal fin, solicitouse informe sobre cal é a habilitación legal das universidades do SUG para impoñer multas coercitivas sobre os prezos públicos regulados polos correspondentes decretos da Xunta de Galicia; e que a Secretaría Xeral de Universidades informase sobre o fundamento legal da retención dos expedientes académicos do alumnado universitario por parte das unidades de xestión académica das universidades pola falta de pagamento dos prezos públicos de matrícula.

En síntese, a Secretaría Xeral de Universidades sinala que tanto o anterior Decreto 119/2013, coma o actual Decreto 77/2014, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2014/15 na Comunidade Autónoma de Galicia determinan que os obrigados ao pagamento dos mesmos deberán liquidar os importes correspondentes no momento de facer a súa matrícula e residencia na correspondente resolución reitoral o establecemento dos prazos de matriculación do alumnado e a fixación dos prazos correspondentes para efectuar a liquidación e o pagamento dos prezos públicos e o seu fraccionamiento, de ser o caso.

Por este motivo o decreto do goberno autonómico, que conta co informe preceptivo do Consello Galego de Universidades no que están representadas as tres universidades públicas galegas, fai unha remisión expresa ás resolucións reitorais, por tratarse dunha materia cuxa competencia residenciase na propia universidade pola lei orgánica, que a define como unha das facetas que inclúe a autonomía universitaria.

É certo que o artigo 79 da LOU indica que no exercicio desta competencia as universidades deberán rexerse pola propia lei orgánica e polo previsto na lexislación financeira e orzamentaria aplicable ao sector público, determinación acorde co carácter de entes integrantes do sector público autonómico. Segundo iso, o marco normativo que delimita o alcance da autonomía universitaria neste ámbito para as universidades do Sistema Universitario de Galicia determínanas tanto a LOU coma a Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións da Comunidade Autónoma de Galicia, a Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia e as súas normas de desenvolvemento e, de forma supletoria, a Lei xeral tributaria e demais disposicións xerais en materia tributaria, así como as súas normas de desenvolvemento.

A autonomía universitaria faculta as universidades para dotarse das súas propias normas, de acordo coas súas peculiaridades en determinados campos. Cada universidade ten a capacidade de autoorganizarse e a autonomía universitaria garante uns ámbitos constitucionalmente reservados para tomar decisións con amplitude de criterio. Neste sentido o artigo 2.2 da LOU enuncia o conxunto de potestades en que se concreta o contido esencial desa autonomía, entre as que figuran a admisión, réxime de permanencia e verificación de coñecementos dos estudantes (letra f), a expedición dos títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, dos seus diplomas e títulos propios (letra g) ou a elaboración, aprobación, xestión dos seus orzamentos e a administración dos seus bens (letra h). Esta potestade organizativa recoñecida ás universidades, ás que se encomenda pola lei a realización do servizo público da educación superior, ten lóxicamente os límites impostos pola lexislación, tanto estatal coma

autonómica, polo que as universidades deberán exercer a súa capacidade de autoorganización respectando tales limitacións.

No caso concreto motivo da queixa, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indica que será de aplicación ás universidades galegas a Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, tendo en conta que ditas entidades forman parte do sector público autonómico. Dita lei no seu artigo 44, acorde co establecido no seu artigo 6, especifica que en todo o non previsto nesta lei os prezos públicos que son obxecto da mesma regularanse polo disposto no texto refundido da Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia e as súas normas de desenvolvemento. Aplicaranse de forma supletoria a Lei xeral tributaria e as demais disposicións xerais en materia tributaria, así como as súas normas de desenvolvemento.

Será este, polo tanto, o marco normativo ao que se deben circunscribir as normas que cada unha das universidades diten neste campo.

Ademais, a consellería manifesta que o artigo 48.4 da mencionada Lei 6/2003 establece que os ingresos derivados de prezos públicos estarán sometidos ao réxime orzamentario da entidade perceptora, mentres o punto 5 dispón que os prezos públicos poderanse esixir desde que se efectúe a entrega dos bens ou se inicie a prestación dos servizos que xustifican a súa existencia. O punto 7 do mesmo precepto establece que "as débedas por prezos públicos esixiranse mediante o procedemento administrativo de prema cando non fosen satisfeitas nos prazos establecidos na normativa de aplicación".

De feito, as tres universidades galegas contan con normativa ad hoc, na cal establecen o procedemento de recadación en caso de impagados. Trátase de normativas que inclúen disposicións administrativas de carácter xeral no seu ámbito de aplicación, de natureza regulamentaria e que como tales vinculan tanto á administración (universidade) coma aos administrados (estudantes). Dítanse no ámbito da autonomía autoorganizativa da universidade e adoptan a forma xurídica adecuada á repartición competencial entre os órganos de goberno das mesmas, derivada dos preceptos da propia LOU e dos estatutos de cada unha delas.

Por tanto, actuando no campo da propia autonomía e sempre que sexan respectadas as limitacións legais impostas pola normativa vixente nesta materia, é lóxico atopar diferenzas na regulación destes casos, e con alcance diverso en cada unha das universidades e con atribucións de competencias en materia de xestión residenciadas en diferentes órganos dentro de cada unha das universidades. Así mesmo convén ter en conta que se trata de medidas ditadas coa finalidade de persuadir o debedor para que cumpra o seu deber coa facenda universitaria, tratando de evitar no posible o

procedemento legalmente establecido para os casos de non pagamento da matrícula e que leva á vía executiva.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria conclúe que as diferenzas de regulación entre as universidades galegas, tanto no relativo ás consecuencias económicas nos supostos de falta de pagamento, coma respecto ao procedemento de recadación en vía executiva e á extensión dos seus efectos, son consecuencia da autonomía recoñecida constitucionalmente ás universidades no artigo 27 da Constitución.

O Valedor do Pobo discrepa destas consideracións entendendo que, en ningún caso, a autonomía universitaria pode prevalecer sobre o disposto na lei e que se dá neste caso unha vulneración do establecido con carácter xeral para os prezos públicos na nosa comunidade autónoma no artigo 48 da Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, impondo as universidades obrigacións accesorias que non lles corresponden e asumindo funcións relativas aos procedementos de recadación que exceden, con moito, as súas competencias en materia económica e financeira. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sostén o criterio de que, mediante a publicación do decreto autonómico, a Xunta de Galicia cumpre coa competencia que ten atribuída na LOU, que se limita á fixación dos prezos públicos, sendo as universidades, prestadoras do servizo que dá lugar ao deber de pagamento, as entidades ás que lles corresponde a xestión e liquidación. Estes dous ámbitos deben diferenciarse claramente das funcións de recadación e das sancións por falta de pagamento.

No caso dos títulos propios, expuña amplas dúbidas a xestión económica do título de graduado universitario en Detective privado e o de graduado universitario en Ciencias Policiais. En particular, os motivos polos que no mesmo curso académico se fixa un distinto prezo do crédito. Consta na documentación achegada que, no mesmo curso académico e polo mesmo concepto (“curso completo titulación propia de tipo C”), uns alumnos pagaron 40,65 euros por cada crédito e outros 47,62 euros; os motivos polos que o prezo do crédito figura nunhas follas de liquidación e non noutras; por qué razón se obrigaba ao pagamento do proxecto de fin de carreira no mesmo momento de realizar a matrícula de terceiro curso, cando, como é sabido, non se pode defender este traballo final sen aprobar todos os créditos dos cursos de que consta o título; en particular, debe xustificarse ante os reclamantes os motivos polos que, tratándose dun proxecto final que se liquida sempre separadamente dos créditos ordinarios (e que mesmo nos sucesivos Decretos polos que se fixan os prezos correspondentes aos estudos que conducen á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario, teñen unha tarifa diferenciada), a súa taxa aparece refundida coas materias de terceiro curso. Segundo a documentación achegada por

numerosos promotores de queixas, a diferenza entre alumnos dun mesmo título propio na matrícula do proxecto de fin de carreira ascendeu a 255 euros.

Finalmente, chamaba a atención que o Consello Social adoptase en tres anos sucesivos tres acordos nos que se modificou substancialmente o criterio para a exacción das taxas para os proxectos finais de carreira das titulacións propias: equiparalas ás que cada ano se fixasen a estes efectos nas titulacións oficiais; aprobar a exención do seu abono ou, finalmente, determinalas como resultado de multiplicar o prezo do crédito polo número de créditos. Esta variación de criterio levou a que, por un mesmo acto, os alumnos dun mesmo título en tres cursos académicos sucesivos pagasen 117,09 euros, outros 365,85 e outros nada. Non está en cuestión, como é lóxico, a competencia dos respectivos Consellos sociais das universidades galegas para establecer o importe dos prezos por estudos conducentes a títulos ou diplomas que non teñan carácter oficial. O que hai que aclarar é a inequívoca motivación de tales decisións. Pola contra produciríase unha vulneración dos principios de boa fe e de confianza lexítima.

5. Os problemas derivados da falta de concesión de bolsas e axudas ao estudo

Trátase dunha competencia do Ministerio de Educación, que convoca estas bolsas e axudas, pola que as nosas facultades de investigación se limitan a supervisar os procedementos de xestión que foron delegados nas universidades (Q/14520/13; Q/5735/14; Q/5751/14; Q/5779/14; Q/19575/14; Q/19823/14; Q/20847/14; Q/22979/14 e Q/24043/14). Nalgunha ocasión remitimos os expedientes á Defensora del Pueblo e, en moitos casos, os interesados dirixíronse simultaneamente a ambas as oficinas polo que se lles comunica que a institución competente para supervisar a actuación da Administración Xeral do Estado é o Defensor del Pueblo.

No obstante, con ocasión do estudo dos escritos, tomamos conciencia dun grave problema que se expuxo a moitos estudantes universitarios nestes últimos cursos. Moitos alumnos perderon as súas bolsas por un cambio na situación económica familiar que se produciu ao determinarse no exercicio fiscal correspondente un incremento patrimonial derivado da venda dalgún ben. Son varios os casos coñecidos nos que ese incremento rexistrouse como consecuencia da venda dunha praza de garaxe que non tiña cargas para poder asegurar a subsistencia familiar, ao estar a vivenda en trámite de execución hipotecaria e todos os membros da familia en situación de desemprego. Noutra ocasión o incremento derivou da venda dun camión que fora a ferramenta de traballo do pai, transportista de profesión, en situación de parado de longa duración, vendido para asegurae o sostemento básico da familia e que se computou como incremento patrimonial, modificando os niveis de renda.

Tamén se detecta como unha grave disfunción do actual sistema de bolsas os requisitos establecidos para considerar que o estudante conforma unha unidade familiar independente.

Estas situacións comunicáronse ao Defensor del Pueblo para a adopción das medidas adecuadas.

EDUCACIÓN NON UNIVERSITARIA

6. A mellora da seguridade viaria nas proximidades de centros escolares

O Valedor do Pobo ten desde hai anos un especial compromiso coa seguridade viaria, materializado nun informe extraordinario elaborado en 2007, na tramitación do crecente número de queixas dos cidadáns neste ámbito e na apertura de queixas de oficio que neste ano centráronse, de forma particular, na seguridade viaria na contorna dos centros escolares (Q/19558/14; Q/22591/14; Q/22592/14 e Q/22595/14). O 9 de maio de 2014, o Valedor do Pobo compareceu no Parlamento de Galicia para informar á Comisión non permanente de estudo sobre a seguridade viaria en Galicia do resultado destas investigacións. O marco xeral na nosa comunidade é que as cifras de vítimas de accidentes de tráfico, a pesar da diminución rexistrada nos últimos anos, seguen a ser alarmantes e obrigan á sociedade galega e ás súas institucións a incrementar o esforzo para reducir as cifras actuais ata situalas ao nivel dos países máis eficientes en materia de seguridade viaria.

Trátase, como recoñecen todas as institucións, dun problema que afecta preferentemente á saúde e á vida de persoas en idade activa e, en particular, aos adolescentes e aos nenos e nenas en idade escolar. A eles debemos inculcar o cumprimento das normas de circulación como un deber cívico, pero, como xa subliñou o Valedor do Pobo, resulta fundamental que todos os axentes sociais asuman o seu propio papel, especialmente porque hai que ter en conta que o tráfico é un espello onde se reflicten comportamentos sociais que se estenden ao conxunto da sociedade. Resulta clara a necesidade de inculcar nos nenos, desde os primeiros anos, comportamentos responsables e exemplos de boas prácticas como usuarios das vías de comunicación. Para estes obxectivos, a participación das familias e da escola é fundamental. A educación viaria debería formar parte do currículo escolar.

Pero, á súa vez, as administracións asumen a obriga de garantir as mellores condicións de seguridade nas proximidades dos centros escolares. Este problema agudízase en Galicia xa que na nosa comunidade existe unha elevadísima cifra de alumnos que utilizan os autobuses de transporte escolar; unha localización problemática

de moitos edificios educativos, situados en travesías ou xunto a vías interurbanas con gran densidade de tráfico; trazados perigosos con curvas de escasa ou nula visibilidade nas inmediacións de colexios; deficiente sinalización vertical e horizontal de zonas escolares; problemas de iluminación ou un número insuficiente de axentes de circulación que permitan ordenar o tránsito de vehículos e peóns nos momentos de entrada e saída do colexio, por mencionar só algúns dos elementos conflitivos.

En todas as investigacións realizadas, o Valedor do Pobo enfróntase co problema da derivación de responsabilidade ao ente titular da vía, sexa o Estado, a comunidade autónoma, a deputación provincial ou a administración local, e na concorrencia de múltiples administracións con competencias: a titularidade da infraestrutura educativa, que é da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria; as competencias sobre o seu mantemento, que recaen no ente municipal; a sinalización vertical e horizontal e os límites de velocidade, que corresponde ao titular da vía, e as funcións de ordenación e control de tráfico, que recaen na Garda Civil ou na Policía Local, segundo se trate ou non de vías urbanas.

A rede viaria galega necesita unha auditoría de seguridade. En toda a rede, con independencia do titular, atopamos estradas sen beirarrúa ou sen beiravías, sen protección nos pasos para peóns, sen semáforos en puntos próximos ao acceso ao centro escolar etc. Ademais da mellora en conservación necesaria na rede viaria, hai algunhas medidas que, no noso criterio, poderían contribuír a mellorar a seguridade para os alumnos dos centros educativos: zonas exclusivas de aparcadoiro para os autobuses escolares, con accesos seguros desde o centro educativo; prohibir o tránsito simultáneo de vehículos e peóns no recinto escolar; pasos elevados para cruzar vías con tráfico intenso; sinais luminosos e mesmo radares que cumpran a función de sancionar os excesos de velocidade na proximidade de centros escolares; unha adecuada iluminación exterior etc. Por outra parte, é evidente a necesidade dunha maior presenza dos axentes de tráfico na proximidade dos centros escolares nas horas de entrada e saída dos colexios, como se fai ordinariamente nas principais cidades de Galicia.

Este ano continuamos a tramitación dunha queixa de oficio aberta en 2013, o expediente Q/13526/13, sobre os problemas de seguridade viaria no CEIP Xosé Neira Vilas, en Peitieiros, Gondomar, formulando recomendacións ao concello de Gondomar e á Deputación de Pontevedra. Esta última foi especialmente receptiva manifestando que, respecto á realización dunha auditoría de seguridade viaria na contorna dos centros educativos situados nas estradas da rede provincial da Deputación, consideraba moi interesante a proposta do Valedor do Pobo. A Deputación de Pontevedra adquiriu o compromiso de redactar un documento técnico de base no que, unha vez identificados todos e cada un dos centros escolares, se analice a problemática relativa á seguridade

viaria na contorna dos mesmos. Para a correcta análise desta problemática deben involucrarse e participar todos os organismos con algún grao de responsabilidade na materia: a Consellería de Educación, o concello, o Consello escolar, a Policía Local, a Dirección Xeral de Tráfico e os órganos de dirección dos centros. En calquera caso e como primeiro paso, a Deputación, a través do servizo de Infraestruturas, comprometeuse a elaborar un catálogo identificativo de todos os centros situados na contorna das estradas provinciais.

Recomendouse ao concello de Gondomar que se establecesen mecanismos de colaboración co ente titular da vía para a realización de auditorías de seguridade viaria que melloren as condicións de tránsito para todos os usuarios. Entre os obxectivos que poderían conseguirse na Xunta de Seguridade Local está a instalación de sinais de advertencia aos condutores da presenza de escolares, situadas nas dúas curvas de escasa visibilidade sobre a recta na que se atopa o centro; sinais luminosos no paso de peóns ou que se garanta a visibilidade do cruzamento, impedindo a parada na vía; habilitar zonas de parada e espera nas proximidades do colexio para os vehículos privados; e estudar a maneira máis segura de estacionamento dos autobuses de transporte escolar procurando, de ser posible, que os usuarios non teñan que cruzar a vía. A resposta de concello, que houbo de requirirse en varias ocasións, foi positiva.

Outra queixa que estamos a investigar nestes momentos (Q/22964/14) refírese á situación de tres alumnos do IES Leliadoura, en Santa Uxía de Ribeira, residentes no lugar de Balteiro, na parroquia de Oleiros, a considerable distancia do centro educativo (14 quilómetros), que teñen que coller dous autobuses, xa que o centro ten a modalidade A no transporte escolar. Para coller un deles teñen que cruzar dúas rotondas que están situadas á entrada e á saída dunha autovía e dun polígono industrial, sendo coincidentes os horarios de entrada e saída cos dos traballadores do polígono polo que son tramos horarios con gran intensidade de tráfico. Nas rotondas non hai boa visibilidade nin paso para peóns. Os alumnos teñen que atravesar 300 metros sen cruces adecuados, moitas veces con choiva e vento. A persoa que promove a queixa sinala o progresivo empeoramento ao longo destes anos das circunstancias nas que teñen que chegar ao instituto xa que pasaron de ter bus directo ou un taxi pagado pola consellería para ter que coller dous autobuses das liñas regulares que atravesan as parroquias do concello de Ribeira e ter que cruzar dúas rotondas á saída da autovía na conexión co polígono industrial de Xarás, con evidente risco de ser atropelados. No momento de pechar este informe, a consellería, tras dous requirimentos, non enviara aínda ningunha información.

7. Recursos educativos complementarios

A) Comedores escolares

A pesar da intensa polémica suscitada o pasado ano coa entrada en vigor do Decreto 132/2013, que regula os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación, e das queixas que o Valedor do Pobo tivo oportunidade de coñecer, a cuestión do abono de cotas de comedor en función da renda per cápita familiar non xerou este ano reclamacións por parte dos cidadáns. Tal como apuntabamos no informe do pasado ano, o feito de desvincular o servizo de comedor do transporte escolar e de determinar a obrigação de pagar o servizo, en función da capacidade económica real da unidade familiar, axústase máis á natureza compensatoria do servizo de comedor escolar e esta parece ser tamén a percepción xeral sobre esta cuestión. Na práctica, hai unha amplísima cobertura do servizo. Parte das queixas que recibimos por razón de exclusión do servizo, necesario por razón das circunstancias persoais e laborais da familia, resolvéronse pola consellería mediante a ampliación de prazas (Q/21761/14; Q/21936/14 e Q/21487/14).

Outras queixas recibidas este ano referíanse ao desacordo cos cálculos da renda per cápita familiar (Q/923/14, Q/5861/14, Q/23086/14) ou a exclusión de dous fillos maiores de idade, de 20 e 18 anos, sen ningún tipo de independencia económica e aínda a cargo da familia, do cómputo de membros da unidade familiar, o que determinaba a perda da condición de familia numerosa e o aumento na renda familiar per cápita (Q/22554/14).

Outra queixa (Q/19537/14) mostraba o seu desacordo co criterio de desempate utilizado para a selección e admisión de usuarios e usuarias do servizo de comedor, cando existan máis solicitudes que prazas dispoñibles. Segundo a Orde do 21 de febreiro de 2007, no seu artigo 7.5, correspóndelle ao consello escolar do centro, que deberá respectar na súa actuación a orde de preferencia establecida no devandito artigo. Polo tanto, o consello escolar é o órgano competente para establecer o criterio que permitirá un desempate entre as persoas candidatas a acceder ao servizo. Neste caso, o consello escolar adoptou o criterio de desempate utilizado na normativa de admisión do alumnado nos centros docentes sostidos con fondos públicos, en concreto na Orde do 12 de marzo de 2013 pola que se desenvolve o procedemento de admisión de alumnado en centros docentes sostidos con fondos públicos que no seu artigo 29.3 dispón que "Se unha vez aplicados estes criterios se mantén o empate, este resolverase aplicando o resultado dun sorteo público, que realizará anualmente esta consellería a última semana do mes de febreiro e, en todo caso, antes do inicio do prazo de presentación de solicitudes". No sorteo extraeranse catro letras do abecedario, que determinarán, correlativamente, a primeira e

segunda letra do primeiro apelido e a primeira e segunda letra do segundo apelido. As catro extraccións levaranse a cabo con todas as letras.

Por tanto, a decisión de resolver os empates a través dun sorteo conta co pleno respaldo normativo e utilízase de maneira habitual para resolver os empates que se producen en distintos ámbitos administrativos. Segundo se desprendía do seu recurso de alzada, o reclamante consideraba que, matematicamente, os solicitantes teñen probabilidades moi distintas de obter a asignación de praza en función da letra coa que comezan os seus primeiros apelidos. Non obstante, é evidente que a frecuencia de repetición nun sorteo dunha determinada letra do alfabeto, no caso de que se produza, só pode atribuírse a leis estatísticas, que nada teñen que ver coa obxectividade deste. A elección dunha letra ao azar para determinar a prioridade no acceso ao servizo é absolutamente equitativa, na medida que calquera das letras que conforman o alfabeto pode ser a inicial. Ademais, a obxectividade aumenta ao aplicar o mesmo sistema para a segunda letra do primeiro apelido e para as correspondentes do segundo, polo que a probabilidade dunha combinación de letras é a mesma en todos os casos. As catro extraccións do sorteo realízanse con todas as letras do alfabeto, de maneira que todas teñen as mesmas posibilidades de saír; ademais, afecta á 1ª e 2ª letra de ambos os apelidos, e unha vez determinado o primeiro aspirante continúaase seleccionando o alumnado por orde alfabética. Por iso, a consellería non compartía a afirmación de que o sorteo proposto atribuíra ás solicitantes posibilidades moi distintas.

Como indica o reclamante na súa queixa, o 27 de setembro de 2013 publicáronse as listas definitivas de alumnos e alumnas admitidos para o servizo de comedor escolar do centro CEIP, onde o seu fillo figuraba como non admitido. O reclamante presentou o 18 de outubro de 2013 un recurso de alzada onde solicitaba a admisión do seu fillo no comedor escolar do devandito centro. O recurso foi desestimado e ratificouse a lista definitiva de admitidos no servizo de comedor escolar, confirmándoa en todos os seus termos, e así se lle notificou ao interesado. Sobre a vulneración do principio de legalidade non se deriva da actuación da administración educativa ningunha medida irregular ou lesiva de dereitos. A opción do criterio de desempate está contemplada na normativa como unha forma de resolver as situacións de puntuación idéntica, unha vez esgotados os criterios de baremación establecidos na norma. Estes criterios teñen, todos eles, unha fundamentación material que fai razoable o seu uso para determinar unha prelación no acceso a un determinado servizo ou prestación. No caso dos comedores escolares, o punto 6 da Instrución 2/2013 determina a preferencia do alumnado usuario do servizo de comedor no curso escolar anterior, salvo que variase substancialmente o criterio polo cal foi admitido; o alumnado usuario lexítimo do servizo do transporte escolar; o alumnado pertencente a unidades familiares que se atopen en situación socioeconómica de

exclusión social ou que teña unha discapacidade igual ou superior ao 33%, certificadas polos servizos sociais ou municipais correspondentes; o alumnado membro de familias numerosas, acreditado co correspondente título ou carné expedido para o efecto; o alumnado fillo de pais e nais, titores legais ou acolledores familiares, traballadores con incompatibilidade acreditada documentalmente dos seus horarios laborais co horario de saída do seu fillo/ da súa filla ao mediodía; os escolarizados fóra da área de influencia que lles corresponde; o persoal docente e non docente que preste servizos no centro e non colabore nos labores de atención e apoio ao alumnado.

Calquera outro criterio que puidese acordarse para resolver a preferencia entre dous solicitantes coa mesma puntuación, ao non estar xa racionalmente vinculado co proceso de concorrencia nese servizo ou prestación particular, sería discrecional ou, incluso, arbitrario. Polo tanto, unha vez aplicados todos os criterios que teñen unha conexión racional e directa co proceso de concorrencia competitiva (como sucede cos criterios determinados na orde de preferencia que establece a normativa en materia de comedores escolares ao regular a selección e admisión de usuarios) calquera desempate pode ser lexitimamente resolto mediante criterios de sorteo ou azar. As obxeccións que formulaba o promotor da queixa contra o sistema poden ser admisibles desde un punto de vista metodolóxico polos problemas derivados da aplicación dun criterio suxeito a leis estatísticas, pero o sorteo non é, en si mesmo, un criterio irregular ou discriminatorio. Os sorteos no caso de desempates son o última *ratio* pero non parece que poidan ser substituídos con vantaxe por outros procedementos. Consideraba o interesado que existía unha lesión á igualdade por causa das distintas probabilidades que se teñen en función do rango de alumnos en cada letra. Non obstante, non cabe falar dunha vulneración da igualdade polo mero feito de someter un proceso a criterios aleatorios.

Sobre o control das autodeclaracións, a normativa recolle expresamente a verificación *a posteriori* dos datos achegados e as eventuais modificacións da listaxe de usuarios ou reintegro de cantidades non satisfeitas no caso de que se comprobe a falsidade ou inexactitude dos datos achegados. A opción pola autodeclaración simplifica os trámites iniciais de cálculo cando o proceso de selección implica a un gran número de alumnos pero non exime ao centro de comprobar os datos declarados e realizar os axustes que procedan.

Unha última cuestión deu lugar a dúas recomendacións, aceptadas ambas as dúas pola consellería (Q/14566/13 e Q/15291/14). As queixas referíanse á exclusión de dous alumnos do servizo de comedor ao ser baremados na súa admisión ao centro educativo en función do lugar de traballo dalgún dos proxenitores. A consellería entendía que se trataba de alumnos escolarizados en centros distintos a aquel que lles correspondería segundo a distribución das áreas de influencia, interpretando o concepto de área de

influencia (que pode ter como referente tanto a vivenda familiar coma o lugar de traballo) con distinto alcance a efectos de escolarización e a efectos de acceso ao servizo de comedor. O Valedor do Pobo considerou que a interpretación que se estaba a facer da normativa vixente non era adecuada polas seguintes razóns:

-O Decreto 254/2012, de 13 de decembro e a Orde de 12 de marzo de 2013 que o desenvolve, refírese, como se facía xa na normativa anterior, á delimitación das áreas de influencia e das áreas limítrofes como elemento determinante da proximidade ao centro escolar a efectos da aplicación dos criterios prioritarios de escolarización. No artigo 2 da Orde defínese a área de influencia dun centro como o conxunto de todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo da nai ou do pai ou representantes legais. Por tanto, son dúas referencias alternativas para determinar a proximidade do centro, ben ao domicilio familiar ou ben ao lugar de traballo dalgún dos pais ou titores legal. Polo tanto, un alumno está tamén escolarizado no centro que lle corresponde segundo a distribución das áreas de influencia cando o referente non é o domicilio familiar senón o lugar de traballo dalgún dos seus proxenitores ou titores legais.

-A Orde do 12 de marzo de 2013 pola que se desenvolve o procedemento para a admisión do alumnado en centros docentes sustentados con fondos públicos que impartan ensinos de 2º ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e de bacharelato reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu artigo 6 que o alumnado que solicite e obteña praza nun centro escolar distinto ao que lle corresponda, segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais, non terá dereito a ningún dos servizos complementarios establecidos pola consellería.

Non se pode entender adecuada a interpretación restritiva que fai a consellería, facendo unha distinción que a norma non fai. O devandito artigo 6 refírese literalmente ás áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais. Relacionando este precepto co artigo 2 (a área de influencia dun centro é o conxunto de todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo dos proxenitores ou representantes legais. 2. A persoa titular da xefatura territorial delimitará as áreas de influencia dos centros e as limítrofes destas, oídos os consellos escolares municipais, a xunta provincial de directoras ou directores e un representante dos titulares dos centros privados concertados, e tras o informe da inspección educativa) é evidente que non se pode excluír os alumnos que obtiveron puntuación polo criterio de proximidade do lugar de traballo.

-O Decreto 132/2013, do 1 de agosto, polo que se regulan os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación non exclúe como alumnos usuarios, en ningún dos seus apartados, aos alumnos escolarizados na área de influencia do centro seguindo o criterio do lugar de traballo dos proxenitores ou representantes legais. Non hai ningún precepto que estableza que, para os efectos dos recursos educativos complementarios, o domicilio a ter en conta para considerar unha escolarización idónea en zona educativa é unicamente o familiar. O artigo 19 da mesma Orde de 12 de marzo de 2013 sinala que a prioridade da admisión establécese, entre outros criterios, pola proximidade do centro ao domicilio familiar ou ao lugar de traballo dos proxenitores ou titores. A pesar de que teñan distinta puntuación no baremo, o criterio do domicilio familiar e o do lugar de traballo son criterios alternativos que poden ser alegados con idéntica validez a efectos de determinar a escolarización na área de influencia dun centro. En conclusión, os fillos dos interesados atopábanse escolarizados no centro que lles correspondía por área de influencia, incluso tomando como criterio de puntuación o lugar do seu traballo. Polo tanto, non pode considerarse en ningún caso que lles sexa aplicable o disposto no artigo 6.1 da Orde de 12 de marzo de 2013: “O alumnado que solicite e obteña praza nun centro escolar distinto ao que lle corresponda, segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais, non terá dereito a ningún dos servizos complementarios establecidos pola consellería”. Nin este artigo nin o Decreto 132/2013 exclúen os alumnos escolarizados nas súas áreas de influencia segundo os lugares de traballo dos pais, nais ou titores. De feito, o novo Decreto 132/2013 insiste en que vén reforzar a súa dimensión como instrumento de conciliación da vida familiar e laboral. Non sería lóxico que quedase excluído o criterio da proximidade ao lugar de traballo dalgún dos proxenitores ou titores legais cando a situación laboral é un elemento decisivo para os efectos da conciliación. Cando o artigo 6.1 da Orde de 12 de marzo de 2013 e o 3.7 do Decreto 132/2013 do 1 de agosto se refiren ao alumnado que solicite e obteña praza nun centro distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais como consecuencia de decisións de índole familiar ou persoal estanse a referir aos alumnos que se escolarizan noutros centros que, nin por domicilio nin por lugar de traballo, lles corresponden e que son elixidos en atención a preferencias doutro tipo por parte dos proxenitores ou titores legais.

Recomendouse á consellería que na aplicación do Decreto 132/2013 se teña en conta que, legalmente, a determinación das áreas de influencia toman en consideración, indistintamente, todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo dos proxenitores ou representantes legais, a pesar de que sexa superior no caso do domicilio á do lugar de traballo. Os alumnos están escolarizados no centro que lles corresponde por

área de influencia cando conseguisen unha praza escolar por obter a puntuación necesaria e suficiente, á marxe de que a dirección de referencia sexa a do domicilio ou a do centro de traballo, por establecelo así a normativa de escolarización. Polo tanto, o acceso aos recursos educativos complementarios só debería limitarse aos alumnos escolarizados nun centro que non se atopa na área de influencia dos seus domicilios nin dos centros de traballo do pai, nai ou titor legal. As recomendacións foron aceptadas e a consellería manifestou que compartían as consideracións vertidas no expediente e, en liña coa resposta enviada a esta institución no outro expediente de queixa, nas próximas instrucións que se ditasen desde a Secretaría Xeral Técnica para a xestión, durante o curso escolar 2014-2015, dos comedores escolares xestionados pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria interpretaríase a pertenza ás áreas de influencia establecidas en función dos criterios alternativos de proximidade ao domicilio familiar ou ao domicilio laboral de calquera dos proxenitores ou titores do alumnado escolarizado.

Aínda que abordaremos esta cuestión na área de Menores, non queremos pechar este apartado sen recoller unha referencia ao debate social suscitado ao final do curso escolar sobre a apertura dos comedores escolares no verán en relación cos problemas de mala nutrición dos menores. Con carácter previo, hai que manifestar que a pobreza dos menores está intimamente ligada á dos seus pais. As situacións de emerxencia social que afloran cos problemas de alimentación dos nenos alcanzan a unidade familiar no seu conxunto. Son os servizos sociais autonómicos e locais, aos que debe dotarse dos necesarios recursos económicos e persoais, os que deben dar apoio a todos os membros da familia. As deficiencias nunha adecuada alimentación dos rapaces son un sinal de carencias materiais severas no seo da familia. Este apoio debe prestarse no ámbito doméstico, con accións continuadas ata a superación da situación de emerxencia social.

En canto á medida puntual da utilización dos comedores escolares durante as vacacións de verán, hai que partir da base de que o comedor escolar é un recurso educativo e non asistencial. O uso dos comedores escolares ten sentido no marco de programas educativos de conciliación, de aproveitamento do tempo de lecer, de actividades deportivas, de ensino de idiomas, de talleres ou de actividades para os nenos que poden abarcar ata a hora do xantar. En ningún caso os comedores escolares deben utilizarse como un recurso asistencial para ser ocupados só no servizo de comidas a un determinado sector da poboación infantil. O problema ten que abordarse dunha maneira integral e esixe garantir uns ingresos mínimos adecuados para as familias (por riba do limiar de pobreza relativa) e fortalecer os sistemas de benestar universais, xunto con investimentos directos dirixidos aos nenos vulnerables ou en situacións de marxinalidade que han de levarse a cabo no seo das súas propias familias.

B) Transporte escolar

Non recibimos queixas sobre o funcionamento do servizo de transporte escolar, salvo algunha incidencia menor. Debemos deixar constancia deste feito nun recurso que viña sendo tradicionalmente problemático e que nutría unha porcentaxe significativa de queixas nesta área. Sen dúbida, realizouse un importante esforzo para darlle servizo á poboación escolar e optimizar o importante orzamento que supón a súa xestión.

8. O necesario investimento en mellorar edificios escolares e outras infraestruturas educativas

Todos os anos recíbense queixas sobre a situación dalgunhas infraestruturas educativas. A propia Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a través das distintas Unidades Técnicas, recoñeceu os problemas para adaptar un elevado número de centros de certa antigüidade aos requisitos mínimos que deben cumprir legalmente os centros educativos. Nun contexto de restrición do gasto como o que vivimos todos estes anos, fíxose un gran esforzo neste ámbito coa construción de novos edificios educativos pero non podemos renunciar a promover a constante mellora destas infraestruturas, que teñen un carácter prioritario.

Certos problemas estruturais afectan a numerosos centros educativos, sobre todo os de maior antigüidade: falta de illamento térmico adecuado; cubertas de fibrocemento; condensacións e humidades en paredes e teitos; saneamentos obsoletos; insuficiente potencia eléctrica ou mal estado da instalación; falta de adaptación aos alumnos con problemas de mobilidade; problemas de accesos e de seguridade viaria polo tránsito de vehículos particulares peóns ou autobuses de transporte en recintos reducido etc. Moitos colexios carecen de patio cuberto, o que obriga o alumnado a quedar nas aulas, ou a concentrarse en espazos cubertos reducidos os frecuentes días de choiva.

No momento de pechar este informe, seguimos pendentes de recibir datos sobre a situación do CEIP Fermín Bouza Brey, en Pontearreas, tras comunicarnos a asociación de pais e nais de alumnos os problemas do colexio. Aínda que por causas demográficas diminuíu o alumnado, segue a existir un problema de masificación. Neste caso concreto, o edificio principal, despois de 50 anos de utilización continuada, atópase gravemente deteriorado e sen cumprir as condicións de habitabilidade, seguridade e hixiene, segundo a ANPA.

Entre as queixas de oficio, dirixímonos ao Concello de Guitiriz (Q/22593/14) para que informase sobre os posibles problemas de seguridade xurdidos como consecuencia da configuración das escaleiras de acceso ao CEIP de Lagostelle, en concreto, polos chanzos

de cemento cunha protección de ferro que ocasionou lesións na cabeza a un menor por unha caída accidental; e tamén das advertencias feitas desde o centro educativo pola inadecuación dos piares de ferro que sustentan a cuberta do patio. Solicitabamos do concello información sobre a comprobación do estado das instalacións do colexio; as medidas que se van a adoptar desde o concello para garantir, de maneira inmediata, a seguridade dos escolares nas escaleiras de acceso e para protexelos de golpes fortuítos contra os piares de fundición do patio; a existencia ou non de informes sobre posibles riscos para o alumnado nas actuais instalacións; a existencia ou non dun proxecto para adaptar a actual edificación, no que sexa legalmente obrigatorio e tecnicamente posible, segundo o Real Decreto 132/2010, de 12 de febreiro, polo que se establecen os requisitos mínimos dos centros que impartan as ensinanzas do segundo ciclo de educación infantil, educación primaria e educación secundaria. Recibiuse un informe do técnico municipal de infraestruturas, obras e servizos consistentes, basicamente, nun esbozo das instalacións e unha reportaxe fotográfica a través do que podía confirmarse facilmente a existencia dos elementos perigosos denunciados. O informe indicaba que o edificio tiña unha antigüidade superior aos 40 anos. Estamos pendentes de concluír unha recomendación ao concello sobre este asunto.

Noutra queixa de oficio (Q/22594/14), solicitamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que informase sobre a situación na que se atopa o pavillón situado á beira do CEIP de Arzúa e, en particular, sobre a comprobación de se, en efecto, o edificio tivo que pecharse hai máis dunha década por perigo de derrubamento; as medidas adoptadas para garantir a seguridade no centro educativo anexo; e cal é a situación prevista no futuro e os prazos de execución dos traballos necesarios para resolver definitivamente os problemas de uso do inmovible. O informe sinalaba que as supostas dúbidas sobre a estrutura do edificio obxecto do expediente poderían ter a súa orixe hai aproximadamente oito anos, cando se sinalou a falta de certificación técnica sobre a seguridade da estrutura como a causa que impedía utilizar o salón de actos, pero en ningún caso se considerou un risco de derrubamento. E debe aclararse, ademais, que as mencionadas sospeitas unicamente afectaban á parte suroeste, edificada con posterioridade polo concello, non á nordeste inicial, que a día de hoxe segue a utilizarse para certas actividades.

De feito, xa no seu momento, en 2007, a Unidade Técnica Provincial estimou que a estrutura do edificio en cuestión podería non soportar unha carga de máis de 200 Kg/m², cando a carga a considerar para un uso educativo, segundo a normativa vixente no momento desta estimación era de 300 Kg/m²; que o salón de actos non é un elemento obrigatorio nun colexio e que o edificio principal contaba con todos os locais preceptivos, polo que recomendou que non se usase o edificio anexo como salón de actos. A Unidade

Técnica Provincial pronunciouse tamén nese informe sobre a deformación que presentaba unha das vigas, recomendando a colocación de testemuñas para facer un seguimento e determinar a necesidade dun reforzo puntual. Debe destacarse do informe anterior que unicamente se facía referencia a un problema moi singular, dunha soa viga, cuxa solución, en caso de ser necesaria, sería un reforzo puntual. En ningún caso se falaba de risco de derrubamento, nin de problemas estruturais graves, se o edificio se destinaba aos usos para os que fora deseñado. Actualmente, a zona do edificio anexo que xeraba dúbidas de seguridade, a edificada polo concello cara ao suroeste, atópase en desuso, tanto na súa planta alta (salón de actos), coma na baixa (patio cuberto). De todas formas, aínda considerando algunha dúbida sobre o estado da súa estrutura, nunca existiu perigo de derrubamento nin ningunha situación que se aproximase sequera a tal circunstancia.

Non obstante, dadas as dúbidas da comunidade escolar sobre a seguridade do edificio, un técnico da Unidade Provincial realizou recentemente unha inspección visual do edificio na que non apreciou síntomas de ruína, nin sequera de falta de seguridade estrutural, salvo unha certa patoloxía de carbonatación do formigón, pero que non afectaba de forma significativa á estrutura do edificio. Aínda así, encargouse un informe técnico ao Departamento de estruturas da Universidade da Coruña, autoridade recoñecida na materia, para que resolvese calquera dúbida de maneira definitiva, mantendo mentres tanto o edificio pechado, como aínda o está na actualidade. As conclusións deste informe son totalmente favorables, en base aos datos obtidos das probas de resistencia de testemuñas de formigón extraídas dos piares e das vigas, e da realización de dúas probas de carga de forxado e viga e dos cálculos oportunos e necesarios.

De acordo co anterior, o criterio técnico afirma que non hai necesidade de reforzar a estrutura, xa que o aforamento autorizado no informe para o salón de actos (600 persoas) é máis que suficiente para as necesidades do centro, tendo en conta ademais que non se trata dun espazo obrigatorio nos colexios de educación infantil e primaria. En base a estas conclusións técnicas, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informaría o centro que debe colocar un cartel á entrada con esta limitación, coidando que non se supere ese aforamento, independentemente de que se trate de nenos ou de persoas adultas.

En conclusión, aínda que certamente a construción non cumpre a normativa actual dada a súa antigüidade, como moitas outras que se usan con normalidade na comunidade autónoma, as probas realizadas confirman que está en boas condicións de uso, sempre que se respecten as súas características físicas. Non obstante, con independencia de que non existe risco algún de derrubamento, dado que nos estudos realizados só se detectou unha patoloxía de carbonatación por reacción dos compoñentes do formigón co CO₂ atmosférico, que a súa vez provoca corrosión das armaduras de aceiro ao desaparecer a

protección que ofrecía o medio alcalino presente no formigón de recubrimento, e aínda que esta patoloxía no estadio actual non afecta a estabilidade estrutural da construción, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria previu reparar dita carbonatación e a corrosión das armaduras durante o exercicio 2015.

9. Os problemas que expón a regulación dos certificados de profesionalidade

Os certificados de profesionalidade son o instrumento de acreditación oficial das cualificacións profesionais do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais no ámbito da Administración laboral. Acreditan a capacitación para o desenvolvemento dunha actividade laboral con significación para o emprego e aseguran a formación necesaria para a súa adquisición, no marco do subsistema de formación profesional para o emprego regulado no Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

Os certificados de profesionalidade configuran un perfil profesional entendido como un conxunto de competencias profesionais identificable no sistema produtivo, recoñecido e valorado no mercado laboral. Os certificados de profesionalidade teñen carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, o que non constitúe regulación do exercicio profesional, e serán expedidos polo Servicio Público de Empleo Estatal e os órganos competentes das Comunidades Autónomas, a Administración laboral que en cada caso teña competencias en emprego e formación.

Cada certificado de profesionalidade acreditará unha cualificación profesional do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais ou as unidades de competencia recollidas nos mesmos, independentemente da súa vía de adquisición, ben sexa a través da vía formativa, ou mediante a experiencia laboral ou vías non formais de formación (artigo 8 da Lei Orgánica 5/2002, de 19 de xuño, das Cualificacións e da Formación Profesional). Tanto os títulos de formación profesional coma os certificados de profesionalidade terán os efectos que lles correspondan con arranxo á normativa da Unión Europea relativa ao sistema xeral de recoñecemento da formación profesional nos Estados membros da Unión e demais Estados signatarios do Acordo sobre o Espazo Económico Europeo. A súa correspondencia cos títulos de formación profesional trata de garantir a transparencia das cualificacións adquiridas nos diferentes subsistemas e Estados e, en definitiva, a mobilidade dos traballadores.

Nos sucesivos reais decretos que regularon a materia, a oferta formativa dos certificados de profesionalidade trata de axustarse aos indicadores e requisitos mínimos de calidade que se establezan de mutuo acordo entre as Administracións educativa e laboral, previa

consulta ao Consejo General de la Formación Profesional, que teñen que garantir os aspectos fundamentais dun sistema integrado de formación.

Como acabamos de indicar, os certificados de profesionalidade acreditan as competencias profesionais adquiridas mediante a experiencia laboral, vías non formais de formación e accións de formación profesional para o emprego, estas últimas nos termos previstos no artigo 7.1 do Real Decreto 395/2007, polo que se regula o subsistema de formación profesional para o emprego.

Neste tema, o Valedor do Pobo debe chamar a atención sobre tres aspectos que se revelaron como gravemente disfuncionais e, en último termo, ocasionaron prexuízos a traballadores demandantes de emprego e formación na nosa comunidade autónoma, quebrantando así os obxectivos e finalidades deste sistema, nun contexto de cifras de paro que debe cualificarse como insustentable:

A) A inestabilidade do marco normativo no subsistema de formación profesional para o emprego

Igual que se puxo de manifesto noutras ocasións ao longo deste apartado do informe detéctase neste ámbito, de novo, unha vulneración do que chamamos a “certeza do Dereito”: os certificados de profesionalidade son obxecto de regulación no Real Decreto 1128/2003, sobre o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, modificado polo Real Decreto 1416/2005; desenvólvense no Real Decreto 34/2008, modificado polo Real Decreto 1675/2010 e novamente o Real Decreto 189/2013. É dicir, cunha cadencia regular de dous anos ou dous anos e medio, modifícase o catálogo nacional e, con el, aféctase o chamado Sistema Nacional de Cualificacións Profesionais. Esta situación, de seu grave, leva ao subsistema de formación profesional para o emprego a un punto crítico cando se pon en conexión coas competencias normativas das comunidades autónomas. Moitas delas impulsaron a súa propia regulación. No caso de Galicia, a situación denunciada nalgúns escritos de queixa pon de manifesto unha actividade administrativa que pode ser lesiva para os dereitos das persoas xa que está a afectar ao recoñecemento das competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral ou de vías non formais de formación e, en definitiva, pode afectar as posibilidades dos cidadáns de acadar un emprego, á mobilidade, ao fomento da aprendizaxe ao longo da vida e á cohesión social, especialmente daqueles colectivos e persoas que carecen dunha cualificación recoñecida, obxectivos todos eles que teñen carácter prioritario, segundo o Real Decreto 1224/2009.

Apréciase, en primeiro termo, unha concorrencia de competencias entre tres consellerías neste ámbito. Esta situación é contraria a principios básicos da organización administrativa que non xustifican que a mesma competencia sexa atribuída a varios órganos no mesmo nivel xerárquico e incluso pode orixinar unha falta de coordinación que, neste ámbito, ten decisiva importancia porque se trata dunha cuestión de gran complexidade técnica.

A Consellería de Traballo e Benestar ten as competencias sobre o Sistema de Cualificacións Profesionais de Galicia, que se poñen en marcha baixo a dirección do Consello Galego de Formación Profesional (Decreto 110/1999, modificado polo Decreto 214/2003), órgano consultivo e de participación dos axentes sociais e económicos do ámbito galego, que ten como obxectivo básico coordinar todos os ensinos e accións de formación profesional que se acometen ou vaian acometer na Comunidade Autónoma. Da Dirección Xeral de Emprego e Formación da consellería depende o Instituto Galego das Cualificacións (Decreto 93/1999) como órgano de carácter técnico que executará, dentro das súas competencias, as liñas aprobadas polo Consello.

O Decreto 42/2013, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Traballo e Benestar, atribúelle á Dirección Xeral de Emprego e Formación o desenvolvemento das funcións en materia de formación para o emprego, cualificacións e intermediación no mercado de traballo, colocación e orientación laboral. Dentro desta, atribúelle ao Instituto Galego das Cualificacións, creado polo Decreto 93/1999, entre outras, a seguinte función: «coordinación, xestión e desenvolvemento do procedemento de recoñecemento das competencias profesionais nas diferentes cualificacións profesionais que compoñen o Catálogo nacional das cualificacións profesionais». Coa finalidade de que todas aquelas persoas que precisan dispoñer dunha acreditación oficial das súas competencias profesionais e que poidan continuar co exercicio das súas actividades e de conformidade co procedemento regulado no Real decreto 1224/2009, a Dirección Xeral de Emprego e Formación convoca o procedemento para a acreditación das unidades de competencia en determinadas cualificacións profesionais en certas familias profesionais. Así se fixo, por exemplo, coa Resolución do 27 de novembro de 2014, da Dirección Xeral de Emprego e Formación, pola que se realiza a convocatoria pública do procedemento de recoñecemento das competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral, na Comunidade Autónoma de Galicia, en determinadas unidades de competencia do Catálogo nacional de cualificacións profesionais.

Idéntica función desenvólvea a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Case nas mesmas datas convocouse, por Orde de 16 de decembro de 2014,

o proceso de acreditación de competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral, na Comunidade Autónoma de Galicia, en determinadas unidades de competencia do Catálogo nacional de cualificacións profesionais. O preámbulo da devandita orde declara que para a implantación do procedemento en Galicia, o Decreto 4/2013, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, atribúe á Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa as competencias para a promoción e o desenvolvemento do recoñecemento de competencias profesionais nas diferentes familias profesionais que compoñen o Catálogo nacional de cualificacións profesionais. Así mesmo, indica que será a Subdirección Xeral de Formación Profesional a quen lle corresponde a organización e coordinación do sistema de recoñecemento, avaliación e acreditación de competencias profesionais. A tal fin, o Decreto 8/2011, polo que se fixa a estrutura orgánica dos órganos da Xunta de Galicia, recolle a Axencia para a Xestión Integrada, Calidade e Avaliación da Formación Profesional, creada pola Lei 3/2002, como ente de dereito público adscrito á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que ten entre as súas funcións a avaliación da competencia profesional da poboación activa no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Ademais, a Consellería de Economía e Industria ten competencias para a determinación normativa dos requisitos e condicións precisos para o desenvolvemento da actividade industrial e do acceso ás actividades de servizos. En exercicio desta competencia, ditouse normativa específica sobre o acceso á actividade de servizos e ao seu exercicio, desenvolvendo as leis correspondentes, e nela establécense unidades de competencia sen determinar cales deben superarse e para que contornas profesionais.

B) Os desaxustes técnicos na determinación das unidades de competencia en relación con ocupacións ou postos de traballo concretos.

Lamentablemente, a situación creada é de enorme confusión, non só polos problemas derivados do exercicio de competencias concorrentes por varias consellerías, senón pola falta dun adecuado desenvolvemento das unidades de competencia que deben ser superadas para o exercicio de certas ocupacións ou postos de traballo.

En teoría, todo este sistema está pensado para ofrecer unha oportunidade ás persoas que nunca estiveron vinculadas aos sistemas educativos, e que aprenderon a través da práctica profesional, ou a través de cursos non oficiais, de demostrar os seus coñecementos e capacidades mediante un procedemento de avaliación, no que ha de comprobarse a súa competencia profesional en relación aos estándares recollidos nas

Unidades de Competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais. No caso de que superen esta avaliación, poderán obter unha acreditación oficial, e con validez nacional, que terá os correspondentes efectos profesionais e/ou académicos. Expedirase unha acreditación oficial por cada unha das unidades de competencia superadas, podendo chegar a obter un certificado de profesionalidade nunha ocupación, ou validala pola parte correspondente dun ciclo formativo de Formación Profesional Específica. Posteriormente, recibirán a orientación que sexa necesaria para que, se o desexan, poidan realizar o resto dos módulos que completan o citado ciclo formativo e chegar a obter o título oficial reúnen os requisitos esixidos de acceso aos ciclos formativos.

Na práctica, estanse a producir claros desaxustes entre as unidades de competencia que deben superarse e as competencias profesionais realmente adquiridas a través da experiencia laboral, ou os coñecementos demandados necesarios para unha determinada ocupación. Esta situación prodúcese por dúas razóns: por unha amplitude excesiva na configuración de competencias nas fichas dos certificados de profesionalidade do catálogo; ou pola falta de conexión ou determinación entre unidades de competencia e concretos sectores de actividade laboral ou profesional. En definitiva, o procedemento de recoñecemento da experiencia profesional, que foi concibido como un mecanismo rápido e flexible para conseguir o requisito da cualificación, sen necesidade de preparar extensos contidos teóricos incluídos nos desenvolvementos curriculares dos títulos de Formación Profesional ou nos programas formativos dos certificados de profesionalidade, convértese na práctica nun ámbito no que podería esixirse unha sobrecualificación ou no que se avaliarían os candidatos sobre aspectos e coñecementos que, en ocasións, están enteiramente afastados da súa experiencia profesional e do sector de actividade, ocupación ou posto de traballo ao que aspiran. É fundamental que as unidades de competencia que hai que acreditar ou que poden avaliarse para actividades concretas nos distintos sectores profesionais se axusten á formación adquirida que sexa necesaria para o posto de traballo, co fin prioritario, nestes momentos, de facilitar a inserción e integración laboral. Este é o criterio que debe terse en conta. O acceso a un posto de traballo é hoxe para moitas persoas un obxectivo máis urxente e *apremiante* que a progresión persoal, a aprendizaxe permanente ou o incremento da cualificación profesional. Como vimos, todo o marco regulatorio insiste na idea de flexibilizar a forma de acreditar que, aínda que non se cursaron estudos regrados, a experiencia laboral ou outras vías non formais de formación proporcionaron a unha persoa determinada as competencias profesionais.

Hai que destacar que o artigo 8 da Lei Orgánica 5/2002, expresamente dedicado ao recoñecemento, avaliación, acreditación e rexistro das cualificacións profesionais, recolle no apartado 1 o carácter e validez dos títulos de formación profesional e dos certificados

de profesionalidade e establece, no seu apartado 2, que a avaliación e acreditación das competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral ou de vías non formais de formación terá como referente o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais e desenvolverase seguindo, en todo caso, criterios que garantan a fiabilidade, obxectividade e rigor técnico da avaliación. Indica, así mesmo, que as competencias profesionais así avaliadas, cando non completen as cualificacións recollidas nalgún título de formación profesional ou certificado de profesionalidade, recoñeceranse a través dunha acreditación parcial acumulable coa finalidade, no seu caso, de completar a formación conducente á obtención do correspondente título ou certificado. Da interpretación desta norma e as súas concordantes, é posible unha acreditación parcial de competencias profesionais adquiridas por experiencia laboral, incluso dunha única unidade de competencia, que permitiría xa un desenvolvemento profesional aínda que limitado á competencia acreditada e que podería completarse, se esa é a vontade do interesado, con outras competencias recollidas na cualificación dun título de FP ou nun certificado de profesionalidade.

En varios expedientes de queixa púxose de relevo esta situación. O expediente Q/1880/13 foi tramitado o pasado ano e deu lugar de novo este ano ao Q/24014/14, que concluímos cunha recomendación.

C) O problema da competencia clave en lingua galega

O Real Decreto 34/2008, que regula os certificados de profesionalidade, establece, como un dos elementos esenciais para a mellora da calidade na formación para o emprego, os criterios de acceso do alumnado para garantir que se posúen as competencias clave para poder cursar con aproveitamento os certificados de profesionalidade. O Valedor do Pobo detectou algúns problemas relacionados coas competencias en lingua galega. Nalgúns expedientes (Q/4101/14; Q/4110/14; e numerosos expedientes relativos á obtención do Celga) os promotores das queixas manifestaban o seu desacordo coa esixencia de acreditar un determinado nivel en lingua galega a través dun certificado Celga. Nas dúas primeiras, os promotores das queixas eran parados de longa duración, por riba dos 47 anos de idade, que se inscribiron en determinadas accións formativas para desempregados e que finalmente non puideran cursalas por non reunir os requisitos formativos para o acceso á formación dos certificados de profesionalidade de nivel 2 e 3 de cualificación profesional no relativo á lingua galega. En concreto, a Orde de 12 de xullo de 2011 establecía no seu artigo 5 as titulacións ou acreditacións requiridos para acceder aos certificados de profesionalidade que, segundo o caso, determinaban a exención de realizar as probas en competencias clave, excepto para a lingua galega. Para esta, era

necesario estar en posesión do Celga 2 ou do Celga 3, ou das súas validacións, segundo os casos. En ambos os supostos, as accións formativas referíanse á montaxe e mantemento de instalacións solares fotovoltaicas e de instalacións eléctricas de baixa tensión. Nos numerosos casos que coñecemos en relación coa obtención do Celga tratábase de persoas de mediana idade, parados de longa duración, que cumprían amplamente os requisitos académicos para acceder ás accións formativas de formación profesional para o emprego e manifestaban o seu desacordo coa normativa que lles obrigaba a certificar especificamente a competencia clave en lingua galega cando o que pretendían era obter un certificado de profesionalidade que é un título oficial con validez en todo o territorio nacional. Finalmente, atendendo ao obxectivo primordial de favorecer o acceso do maior número posible de persoas traballadoras desempregadas ás accións formativas susceptibles de mellorar o seu emprego, a Consellería de Traballo e Benestar tramitou unha modificación da normativa antes referida no sentido de esixir a acreditación das competencias clave –incluída a de lingua galega– tan só naqueles casos nos que os candidatos non reunisen ningún dos requisitos académicos válidos para acceder á formación, modificación que entrou en vigor xa na convocatoria de programación de accións formativas para desempregados de 2014.

10. Queixas relativas a cambios de profesorado

Dous grupos de queixas con idéntico asunto recaían sobre o desacordo dos pais e nais de alumnos con cambio de profesorado impostos pola administración educativa. Un deles recibíuse o ano pasado e tramitouse ao longo de 2014 (Q/14610/13 a Q/14622/13; Q/14660/13, Q/14667/13 a Q/14670/13).

En decembro de 2013, varios pais e nais de nenos que asisten á escola infantil "O Toxo" solicitaron que se adoptasen as medidas necesarias para "evitar que se produza o cambio de dirección previsto no centro, ou por polo menos, que o devandito cambio de directora se pospuxese ata a finalización do curso escolar".

A consellería informou que a praza de director/a de a escola infantil "O Toxo" atopábase vacante pola xubilación do seu titular desde o 30 de novembro de 2007 e desde entón, dado que non había candidatos para a súa provisión mediante adscrición temporal, foi convocada a súa cobertura de acordo co sistema establecido no artigo 15 do V Convenio Colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia, que establece, para os traballos de superior e inferior categoría que a ocupación dun posto de traballo en réxime de desempeño de funcións de categoría superior non poderá exceder de seis meses consecutivos ou dez alternos. Transcorrido o período citado, e persistindo as mesmas circunstancias, o desempeño das funcións realizárase por rotación semestral, no suposto

de existir máis dun/ha traballador/a que reúna os requisitos e a capacidade necesarios da categoría que se vai a cubrir, sempre que se desenvolvan as funcións adecuadamente. O límite de seis meses consecutivos ou dez alternos non será aplicable cando non sexa posible a rotación por non existir no centro de traballo outros/as traballadores/as que reúnan as condicións necesarias de acordo co disposto neste punto..."

A cobertura desta praza foi convocada periodicamente de acordo con este sistema e sempre houbo unha solicitante, X., que foi quen desempeñou esta función ata o 17 de xuño de 2013.

Non obstante, na convocatoria realizada o 8 de maio de 2013 presentáronse tres candidatos e resultou de obrigado cumprimento o disposto no artigo 15.2 do V Convenio, de maneira que o primeiro adxudicatario foi E..., desde o 18 de xuño ata o 17 de decembro de 2013 e a segunda é Z..., desde o 18 de decembro de 2013 ata o 17 de xuño de 2014. A consellería pon de manifesto que en ningunha destas convocatorias houbo solicitudes para a cobertura desta praza polo sistema de adscrición temporal, que sería o sistema que garantiría unha maior permanencia no desempeño desta función (un ano prorrogable por outro).

Non obstante, informou a consellería que está previsto que na próxima modificación da relación de postos de traballo dese órgano da administración, para ocupar as prazas de director/a de escola infantil se incluírá, ademais da categoría actual de director/a de escola infantil (grupo II, categoría 8), a de mestre/a especialista en educación infantil (grupo II, categoría 40), o que amplía o ámbito do persoal que pode acceder ao posto a través do procedemento de adscrición temporal ou, no seu caso, de contratación por listas.

A consellería procedeu ao cambio de director na escola infantil por imperativo do disposto no V convenio colectivo do persoal laboral da Xunta de Galicia. Polo tanto, non foi unha decisión discrecional nin arbitraria. Deuse ao mesmo tempo a circunstancia de que ningún candidato solicitou a súa cobertura polo sistema de adscrición temporal polo que, na convocatoria de maio de 2013, houbo que aplicar o sistema de rotación entre os solicitantes, tal e como está previsto na normativa.

É perfectamente comprensible o malestar dos usuarios da escola infantil ante esta sucesión de cambios na dirección da escola. A pesar desta circunstancia, non parece adecuado alegar que a administración non tivo a máis mínima consideración sobre as repercusións que determinadas decisións administrativas poden ter sobre o funcionamento do centro. En primeiro lugar porque non é unha decisión administrativa, senón a consecuencia xurídica dun sistema de provisión de postos de traballo legalmente

establecido nun convenio colectivo de obrigado cumprimento. Calquera provisión que non se axustara ao previsto neste marco normativo podería ser impugnada, polo que non se pode rexeitar a actuación da xefatura territorial. Aínda que os pais e nais consideren que deberían terse en conta outro tipo de argumentos, a administración debería trasladar oportunamente á comunidade educativa afectada as razóns xurídicas nas que se apoiaba o cesamento e nomeamento do director ou directora da escola dado que é facilmente comprensible que a provisión de postos de traballo na administración pública ten que axustarse necesariamente a procedementos regulados.

Non obstante, para corrixir a disfunción que este sistema orixina nun ámbito de traballo particularmente sensible como é unha escola infantil, na que é evidente que debe garantirse a estabilidade de todos os elementos de referencia para os nenos e nenas usuarios, e a continuidade do proxecto educativo, a consellería informou que previu flexibilizar os requisitos de acceso ao posto de director/a de escola infantil na próxima relación de postos de traballo, de maneira que poidan concorrer á provisión destas prazas mestres especialistas en educación de infantil que poderían solicitálas polo sistema de adscrición temporal, o que asegura, en certo modo, unha maior estabilidade no posto directivo ao poder prorrogarse anualmente a provisión. Evitaríase así a obrigada cobertura do posto polo réxime de desempeño de funcións de categoría superior (ao non solicitar a praza ninguén con categoría profesional de director/a de escola infantil), circunstancia que normativamente non pode exceder de seis meses consecutivos ou dez alternos. Consideramos que esta é unha medida apropiada que a consellería pode adoptar no exercicio da súa potestade de autoorganización.

Cun contido similar foron admitidas a trámite as queixas dun grupo de 32 pais e nais de alumnos e alumnas de 5º curso de educación primaria do CEIP Gonzalo Torrente Ballester, en Cambre (A Coruña), relativas ao cumprimento dunha medida disciplinaria por parte dunha profesora. A queixa fundábase nos posibles prexuízos que se causarían no caso de que a profesora titular dos seus fillos e fillas tivese que deixar de darlles clase como consecuencia dunha sanción disciplinaria. Comunicou a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que o expediente disciplinario, incluída a proposta de resolución, acababa de ser remitido polo instrutor do procedemento aos servizos centrais, razón pola que aínda non existía unha resolución do procedemento. Indícase no informe que a resolución definitiva que finalmente se adopte podería aceptar total ou parcialmente a proposta de resolución ou, mesmo, acordar o sobresemento. O informe enviado pola consellería destaca que a potestade disciplinaria da administración respecto do persoal ao seu servizo constitúe dunha potestade propia, que debe exercer sen inxerencias externas no seo de procedementos específicos que se instrúen con todas as garantías previstas.

As persoas reclamantes manifestan a súa preocupación sobre o aspecto concreto da execución temporal das eventuais sancións que puidesen derivarse do procedemento disciplinario relativo á profesora dos seus fillos e fillas, rexeitando a circunstancia de que un procedemento sancionador do curso pasado deba facerse efectivo noutro curso académico, afectando os seus fillos. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinalaba que os procedementos disciplinarios deben tramitarse e instruírse con todas as garantías para a persoa respecto da que se dirixen, o que supón que a súa resolución poida producirse uns meses despois da súa incoación. En concreto, o Decreto 94/1991, polo que se aproba o Regulamento de réxime disciplinario dos funcionarios da Comunidade Autónoma de Galicia sinala que as faltas moi graves prescribirán aos tres anos, as graves ao ano, e as leves ao mes; e, así mesmo, indica que o prazo máximo no que debe resolverse o procedemento é de seis meses contados desde a data do acordo de iniciación.

Polo tanto, resulta perfectamente posible e axustado a dereito incoar un expediente disciplinario respecto dunha presunta infracción cometida o curso anterior, e que o devandito procedemento disciplinario aínda se atope pendente de resolución definitiva, xa que precisamente o feito de que a potestade disciplinaria se exerza a través dun procedemento e duns prazos taxados é unha garantía fundamental para todo o persoal ao servizo da administración pública.

Por outra parte, os reclamantes finalizaban o seu escrito de queixa formulando a seguinte proposta: que, "de ser posible, se suspenda a sanción que afecta a C... para este curso 2014/15. En caso de non ser posible, que se reduza o máximo posible a fin de atenuar o impacto que a súa ausencia puidese producir na evolución do seu alumnado. No suposto de ter que cumprila integramente, que non fora durante o período lectivo, castigando así tamén aos seus alumnos".

Ante esta proposta, a consellería indicou que, con carácter xeral, non resulta oportuno demorar o período de execución das sancións, pois iso supón a perda parcial do seu efecto. Ao fío disto, debe citarse o manifestado pola Sala do contencioso administrativo do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, para denegar a medida cautelar da suspensión da resolución dun procedemento disciplinario, no Auto do 4 de xuño de 2008: «en tal sentido debe partirse de que o que se trata é de pronunciarse ou non, en tanto se dite sentenza sobre o fondo -a conformidade ou non a dereito da resolución recorrida-, da efectividade dunha sanción imposta no ámbito disciplinario, e en tal ámbito, de connotacións tan específicas, sen dúbida debe valorarse a exemplaridade á que serve en parte o dereito disciplinario, dentro do ámbito do dereito sancionador en xeral, exemplaridade esta que sofre cando entre o feito ou conduta que é obxecto de sanción e

a efectividade da propia sanción, media unha distancia máis aló do estritamente aconsellable en orde á correcta depuración de tales feitos ou condutas».

Aínda máis, a normativa que regula a potestade disciplinaria reclama, como norma xeral, a inmediatez entre a resolución que determina a sanción e a efectiva execución desta. No artigo 32 do Regulamento do réxime disciplinario dos funcionarios da Comunidade Autónoma de Galicia establécese que "as sancións disciplinarias executaranse segundo os termos da resolución en que se impoña, e no prazo máximo dun mes, salvo que, por causas xustificadas, se estableza outro distinto na devandita resolución".

De feito, ditas sancións disciplinarias afectan ás funcións que desempeña o persoal no exercicio do seu posto, o que supón a imposibilidade material de que as sancións impostas ao persoal docente poidan facerse efectivas fóra do período lectivo. Entende a consellería que o ensino está, no seu maior parte, previamente planificado co currículo, aprobado pola autoridade competente, e coa programación do curso elaborada polo profesorado do centro ao comezo do curso. Así, tanto o currículo como a programación do curso marcan as liñas que debe seguir o profesorado substituto, polo que non se pode afirmar que a incorporación dun profesor ou profesora substitutos poida producir por se mesma un prexuízo ao alumnado.

Outro grupo de queixas relativo ao funcionamento dunha ludoteca foi admitida a trámite este ano. Nos expedientes Q/20867/14 a Q/20882/14, o Valedor do Pobo tratou de esclarecer varias queixas de pais e nais que manifestaban que no servizo de Ludoteca de Lavadores, que o Concello de Vigo ten convindo coa devandita entidade, existían deficiencias na prestación do mesmo, tales como que o servizo estaba atendido por unha soa persoa e que as nenas e nenos usuarios non podían realizar saídas nin sequera ao patio. No informe remitido achegouse documentación relativa a contratos do persoal dedicado á ludoteca, formación dese persoal, programas de actividades, nóminas do persoal do últimos cinco meses, e nº de usuarios diario. Do informe achegado dedúcese que o concello cumpriu co seu deber de supervisar as condicións da prestación dun servizo financiado en parte con fondos públicos e advertiu ao presidente da Asociación Veciñal e Cultural de Lavadores dos seus deberes en relación co convenio subscrito co concello. Deste modo, todos os responsables da prestación do servizo da ludoteca e o concello son coñecedores da inaceptable situación que se produciu ata a data no relativo a unha idónea atención dos nenos e nenas usuarios. O concello recordoulle ao presidente que é necesario que dispoña de dúas persoas con formación adecuada para o desenvolvemento de actividades de ludoteca, prazas que contan cun financiamento público suficiente. Así o comunicamos aos promotores das queixas, co fin de que puidesen comprobar o cumprimento destes compromisos, tendo en conta o deber de

transparencia e boa administración por parte da Asociación Veciñal e Cultural de Lavadores das subvencións públicas recibidas.

11. Atención á diversidade: necesidades específicas de apoio educativo

As queixas recibidas neste ámbito refírense, xeralmente, a desacordos entre as familias e a administración educativa sobre os recursos dispostos para atender necesidades específicas de apoio educativo: alumnado con necesidades educativas especiais (Q19832/14, en dous casos de dislexia severa; unha atención diaria por profesorado especialista de Audición e Linguaxe no CEIP de Barouta, na Q/5619/14; as adaptacións ou enriquecementos curriculares a alumnos con altas capacidades na Q/5890/14; as axudas e apoios a un alumno con síndrome de Asperger no expediente Q/14279/14; ou a atención de coidadores a alumnos con discapacidade física ou limitacións funcionais nas queixas Q/22942/14, Q/22944/14 e Q/22947/14, todos eles escolarizados no CEIP Cardeal Quiroga Palacios, en Santiago de Compostela). Sobre este punto, o Valedor do Pobo ten que lamentar moitas das situacións producidas xa que comprobamos que, nalgúns casos, os alumnos vense privados, ou acceden con gran atraso, a un apoio educativo ao que teñen dereito xa que adoita vir indicado nos informes psicopedagóxicos entre as medidas concretas de apoio. Como é sabido, a atención temperá de certo tipo de atrasos madurativos e do desenvolvemento é moi importante para conseguir os obxectivos pedagóxicos do alumnado con necesidades educativas especiais.

Esta institución entende que o dereito á educación, que é un dereito fundamental recoñecido nos textos internacionais e constitucionais, ten unha dimensión prestacional que, en determinadas situacións, forma parte do contido esencial, e noutros casos ten un carácter accesorio. Son moi complexas as situacións subxectivas que poden derivarse nesta materia pero, de entre elas, nunha situación de redución orzamentaria, resulta urxente distinguir as prestacións esixibles sobre a base do dereito subxectivo constitucional, que impón deberes públicos directos, daquelas outras que teñen unha natureza complementaria e contribúen ao benestar do cidadáns pero cuxa satisfacción non forma parte, en sentido técnico-xurídico, do contido esencial do dereito fundamental á educación. A atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo implica prestacións esencialmente derivadas do contido fundamental do dereito á educación polo que deben desfrutar dunha prioridade absoluta e non poden quedar afectadas por criterios de eficiencia de gasto nin por outras consideracións.

Nesta materia cobra importancia decisiva o criterio técnico dos especialistas que son quen debe fixar con claridade os recursos precisos para atender esas necesidades especiais. Neste punto hai que referirse á queixa promovida polos pais dun menor con

diabetes mellitus tipo I que solicitaban a súa escolarización nun centro que contase con persoal sanitario (un A.T.S) para a atención exclusiva, directa e constante do alumno. Os pais expuxeron inicialmente a presenza permanente na aula do A.T.S. e, en calquera caso, a súa dedicación á vixilancia do alumno durante todo o tempo lectivo no colexio, incluído o tempo de recreo. Este expediente foi obxecto dunha prolongada tramitación ao producirse unha negativa dos pais a todas as opcións propostas pola administración educativa antes de que alcanzase a idade de escolarización obrigatoria. Ao comezar o curso escolar e cumprir o menor os seis anos, o conflito expúxose de novo, rexeitando a escolarización nun centro da localidade onde se contaba con atención dun A.T.S. a tempo parcial (e onde estaban este curso tres alumnos coa mesma patoloxía) e o programa de Alerta Escolar-061.

O Valedor do Pobo expresou á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e á Consellería de Sanidade as súas dúbidas sobre a adaptación deste recurso a este caso particular, dado o lábil da súa diabetes, con numerosas alteracións de glicosa durante o día. Por esta razón, en outubro solicitou un novo informe xa que resultaba urxente coñecer os medios que a administración poñería a disposición do menor no colexio no que se escolarizase para afrontar con garantías os seus problemas de saúde. Un informe dun facultativo do SERGAS que facía o seguimento clínico do menor indicaba que ten diabetes tipo 1 que precisa de varios controis de glucemia ao día e, en ocasións, a administración dalgunha dose de insulina rápida, ademais de supervisión estrita do seu estado de alerta por A.T.S.. Necesita COIDADADO CONTINUO, DIRECTO E PERMANENTE. (...). Unha sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia do 18 de xullo de 2012 sinalaba que, á marxe de que se ofreceu a debida escolarización, “o caso pode presentar certas dúbidas de feito debido ás frecuentes alteracións glicémicas do neno, cos consecuentes riscos de que no centro educativo non sexan suficientes as medidas previstas, que os pais viron incrementado ao apreciar que cando en marzo de 2012 acudiu inicialmente ao colexio comprobaron que no centro non había persoal médico para o control da súa enfermidade, sendo así que mesmo existe unha certa discrepancia entre as máis drásticas medidas que os responsables sanitarios aconsellan (presenza permanente dun A.T.S. no centro docente), e as de adaptación (fálase de recurso persoal extraordinario) que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ten previsto adoptar”.

No noso requirimento de informe do mes de setembro manifestabamos que non se coñecían con detalle os recursos que a administración (a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a de Sanidade ou calquera outra que se considere) previra no CEIP para tratar o risco e evitar que no centro educativo non sexan suficientes as medidas previstas, como literalmente advirte a sentenza, tendo en conta

que na propia resolución xudicial se constata unha certa discrepancia entre as medidas que os responsables sanitarios aconsellan e as de adaptación previstas pola consellería. Como é evidente, a saúde do menor é o ben xurídico prevalente e o máis necesitado de protección.

O informe achegado pola Consellería de Sanidade explicaba que o programa de Alerta Escolar funciona do seguinte modo: en liñas xerais, no caso de que un alumno presentase no centro escolar unha situación deste tipo, tras recibir a alerta do centro educativo na Central de Coordinación de Urgencias Sanitarias de Galicia-061, un médico accedería inmediatamente á historia clínica do alumno, e así, coñecendo de antemán a patoloxía que presenta, iría dando as pautas e indicacións ao persoal do centro escolar sobre como actuar en tanto non chega o dispositivo sanitario mobilizado (ambulancia con médico). Este Programa Alerta Escolar non inclúe a realización de probas nin o seguimento especial do alumno, fóra das situacións comunicadas de urxencia, como poden ser a medición de glucemias capilares de control no centro, a accesibilidade a alimentos ricos en carbohidratos, o control do tipo e intensidade de exercicio físico que realice no centro etc, quedando estas actividades fóra do citado programa. O informe remitido pola Consellería de Sanidade finalizaba sinalando que se consideraba suficiente e adecuado para atender calquera eventualidade que se produza ao alumno indicado, ou a calquera outro, os dispositivos sanitarios aos que acabamos de facer referencia anteriormente.

Á vista do anterior, o Valedor do Pobo considerou necesario que ambas as consellerías coordinasen a súa actividade nas competencias que lles son propias para determinar quen sería o persoal do centro docente que recibiría as indicacións do médico da Central de Coordinación de Urgencias Sanitarias de Galicia-061 sobre como actuar en tanto non chega o dispositivo sanitario mobilizado; e quen asumiría a responsabilidade sobre a detección das variacións nos niveis de glicosa que puidesen producirse no neno nas situacións expresamente excluídas do programa: a medición de glucemias capilares de control no centro, a accesibilidade a alimentos ricos en carbohidratos, o control do tipo e intensidade de exercicio físico que realice no centro, e todas aquelas outras situacións referidas polos médicos de Pediatría e Endocrinoloxía que atenden habitualmente ao menor e nas que informan de que se trata dun caso particularmente inestable ao precisar de varios controis de glucemia ao día e en ocasións a administración dalgunha dose de insulina rápida, tal como reflicte o informe do facultativo que fai o seu seguimento.

Finalmente, ambas as consellerías seguiron esta recomendación. Con data de 17 de decembro tivo entrada nesta institución o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria segundo o cal, as bases de coordinación e os compromisos operativos considerados imprescindibles para protexer e promover a saúde da poboación escolar de Galicia sentaron o día 14/05/2014, data na que as consellerías da Xunta de

Galicia con competencias en sanidade e en educación asinaron un acordo marco de colaboración para o desenvolvemento de actuacións conxuntas de promoción e protección da saúde na escola. O informe manifestaba que, en virtude desta colaboración, en relación ao caso particular que motiva a queixa e á vista do informe emitido pola Dra. XXX o día 2/07/2014, no que se indica que "precisa de supervisión estrita do seu estado de alerta por A.T.S. Necesita COIDADO, CONTINUO, DIRECTO E PERMANENTE", sen determinar en forma algunha o alcance desa continuidade e permanencia; e tamén á vista do informe emitido pola Dra. XXX (médica adxunta do Servizo de Endocrinoloxía do Complexo Hospitalario Universitario da Coruña), no que se indica que "Os pacientes con Diabetes I son a miúdo difíciles de controlar, pero isto non é incompatible cunha vida normal. No caso dos nenos pequenos, algunhas medidas sinxelas poden evitar problemas maiores e uns pais e uns profesores ben informados e colaboradores poden de forma importante contribuír a esa normalidade" sen mencionar cales poderían ser esas "medidas sinxelas", o día 12/11/2014, esa Consellería solicitou unha aclaración sobre cal sería a aplicación práctica desas indicacións na parte da vida diaria do menor que se desenvolve no ámbito escolar.

O día 11/12/2014, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recibiu a aclaración solicitada a través dun informe asinado pola Dra. XXX o día 5/12/2014, na súa cualificación de xefa do Servizo de Endocrinoloxía da Xerencia de Xestión Integrada da Coruña, cuxo contido se transcribe a continuación: "Moitos nenos diabéticos están escolarizados e dependen para resolver as incidencias que poidan xurdir da boa vontade de pais, de profesores e mesmo deles mesmos, cando son suficientemente maiores.

O risco maior e inmediato que un neno diabético pode ter no colexio é que ocorra unha hipoglicemia, nese caso, unha boa información ao profesor para administrar azucre, incluso ante a dúbida, resolverá o problema.

É certo que os nenos son especialmente irregulares no seu control porque é imprevisible o seu exercicio e inxesta, e isto angustia especialmente os pais.

No caso concreto de XXX, unha alternativa terapéutica eficaz é a utilización dunha bomba de insulina con sensor que evitaría as crises de hipoglicemia".

Por outra parte, coa intención de proporcionar a mellor atención posible cos medios dispoñibles, xa no comezo do curso 2014/2015, o CEIP XXX elaborou un protocolo específico e individualizado para este alumno, a través do que se repartiron todas as horas lectivas e os recreos entre todo o profesorado, de maneira que o neno quedaría baixo a supervisión directa dun adulto en todo momento, mentres se desenvolva a súa vida no centro escolar. Tamén se regularon as saídas do neno aos aseos e o acceso da súa

familia para efectuar os controis de glicemia, así como a conservación da medicación de urxencia. Ademais, incluíronse notas informativas para o profesorado que lles permiten identificar os síntomas físicos que poderían indicar unha inminente crise, así como xestionar os avisos (familia, 061) e adoptar as medidas non médicas adecuadas (darlle azucre, darlle auga...) mentres chega a familia e/ou os recursos da Alerta Escolar. Non obstante, a familia rexeitou expresamente esta proposta.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria finaliza sinalando que, tendo en conta que non existe deber legal algún que determine a presenza continua e permanente de persoal sanitario para atender os casos de diabetes da poboación escolar, tal como ratifica a recente xurisprudencia, considérase que neste caso, no que a familia do neno optou por unha escolarización ordinaria, a atención sanitaria que precisa o menor na contorna escolar queda correctamente cuberta co programa Alerta Escolar e coa bomba de insulina con sensor (noutro suposto estaríamos ante a necesidade dunha escolarización hospitalaria), sen prexuízo de que o centro active o protocolo específico que xa ten preparado, pero que precisa da asistencia regular do neno ás clases no centro escolar.

Pola súa parte, con data de 26 de decembro de 2014 recibíuse informe da Consellería de Sanidade. Manifesta que, como xa se indicou na ocasión anterior, a Consellería de Sanidade é a encargada de proporcionar asistencia sanitaria tanto na atención programada mediante cita previa, coma en situacións de urxencia nas que se demandan servizos sanitarios. A consellería responsable do persoal dos centros educativos é, lxicamente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. As dúas consellerías veñen coordinando as súas actuacións mediante actividades conxuntas de formación e información ao persoal dos centros educativos sobre como actuar fronte a situacións sanitarias que requiren atención inmediata. O informe engade que se remitiu á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un novo informe médico sobre unha alternativa terapéutica eficaz coa utilización dunha bomba de insulina con sensor que evitaría as crises de hipoglicemia.

A situación esixía unha análise definitiva do caso que, necesariamente, ten que basearse nos informes emitidos, non só os das administracións educativa e sanitaria senón tamén os informes médicos, e nos feitos que xa foron declarados probados polos tribunais. Non cabe tomar en consideración manifestacións ou declaracións que non poden acreditarse documentalmente e que, ás veces, resultan contraditorias cos informes achegados e asinados por facultativos do Sergas. Os propios informes médicos expoñen problemas posto que un deles fala dun coidado continuo e permanente, sen especificar se bastaría coa presenza no centro escolar dun A.T.S. ou sería necesaria unha vixilancia sanitaria

constante, á beira do neno, mentres que o máis recente propón como alternativa terapéutica eficaz a utilización dunha bomba de insulina con sensor.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria facilita unha escolarización ordinaria e vías extraordinarias de escolarización -hospitalaria ou domiciliaria- nos casos dos nenos e nenas que, de acordo cos ditames médicos ou técnicos, non poden acudir á escola de forma ordinaria. Ningún dos informes achegados destaca esta circunstancia na situación de XXX e sinalan que non presenta na actualidade nada que lle impida a convivencia escolar. No caso dunha escolarización ordinaria, a consellería ten o deber de garantir a atención sanitaria dos alumnos que a precisen e no modo concreto no que se especifique nos informes médicos de seguimento do alumno, que en ocasións non coinciden coas demandas de atención das familias. A responsabilidade de arbitrar as medidas de control e coidado dos alumnos con patoloxías correspóndelle as administracións educativa e sanitaria, en estrita coordinación. Ese era o sentido dos últimos informes solicitados a ambos os órganos. Neste caso concreto, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria cumpriu coa seu deber de solicitar aclaracións ao persoal facultativo especializado que realiza o seguimento clínico do menor sobre o alcance das medidas de atención sanitaria do neno, tendo en conta que un dos informes médicos referíase a unha supervisión estrita do seu estado de alerta por A.T.S. e que necesitaba coidado, continuo, directo e permanente, sen determinar en forma algunha o alcance desa continuidade e permanencia. Unha das vías posibles que se ofertou no seu momento foi darlle praza no CEIP XXX, no que está unha A.T.S. a tempo parcial, pero esta proposta non foi aceptada polos pais.

De requirirse a presenza constante dun A.T.S., encargado da vixilancia permanente do menor, tal como a familia esixe, non bastando a súa simple presenza no centro educativo nin o programa de Alerta Escolar ao que está acollida a práctica totalidade da poboación escolar diabética, habería que revisar entón a modalidade de escolarización porque non está prevista legalmente, na escolarización ordinaria, a presenza na aula de persoal sanitario en tarefas de vixilancia de alumnos, de maneira individual. O informe refírese ao protocolo de actuación no centro e a imprescindible formación do profesorado na detección de problemas de saúde entre o alumnado, non só as crises de hipoglicemia senón a alerta sobre outras doenzas (crises asmáticas, epilepsias, alerxias etc) xa que os nenos escolarizados de forma ordinaria poden presentar determinados cadros que hai que coñecer para detectalos a tempo e avisar aos servizos sanitarios correspondentes. Este é, sen dúbida, tamén o sentido da advertencia feita pola responsable de Endocrinoloxía sobre os nenos diabéticos escolarizados. En definitiva, considerouse que se arbitraron as medidas necesarias e propuxéronse varios recursos idóneos, seguindo os criterios técnicos do persoal sanitario, para controlar a situación na

contorna escolar, de modo que a actuación das administracións educativa e sanitaria axustouse ás solucións posibles que a atención do alumno demanda.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1.- Recomendación dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 10 de xaneiro de 2014, para que, para que con urxencia se adopten as medidas oportunas para dotar aos ensinos artísticos superiores dun procedemento de cálculo de notas medias asimilado ás demais ensinos superiores; en particular, dun sistema de cálculo para os conservatorios superiores de música (Q/4545/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de con domicilio en Betanzos (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que o motivo da súa queixa era a alegación, por parte da consellería, de que non existe lexislación específica para o cálculo da nota media e da nota media da promoción no eido das ensinanzas artísticas superiores. No caso do promotor da queixa, antigo alumno do Conservatorio Superior de Música da Coruña e actual alumno da Universidade Pública de Navarra, quería acceder ás bolsas de Doutoramento que ofrecía dita entidade, polo que púxose en contacto co Conservatorio Superior de Música da Coruña para solicitar que lle calculasen a nota media do expediente e a nota media da titulación en base 4, segundo a Convocatoria de axudas de nova solicitude para a Formación de Persoal Investigador na Universidade Pública de Navarra, achegando para iso toda a información necesaria para o seu cálculo segundo esta convocatoria. O Conservatorio trasladou a solicitude á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e finalmente, de forma oral, ambas entidades alegaron que non existe lexislación específica para o cálculo da devandita nota media e negáronse a realizala.

Ante iso requirimos informe a esa Consellería, que, con moito retraso, remitiu o informe solicitado. O escrito do 4 de decembro, como parece suxerir o informe recibido con data do 3 de xaneiro, non foi o primeiro. A información solicitouse por primeira vez con data do 30 de agosto e foi requirida o 9 de outubro e o 5 de decembro.

No informe finalmente recibido reitérase a mesma argumentación que xa se lle trasladara ao reclamante con data do 18 de xullo de 2013.

Xa que logo, pódese aceptar o razoamento de que non cabe aplicar por analoxía ás ensinanzas artísticas superiores unha regulamentación sobre cálculo das notas medias e notas medias da promoción que está establecida para as ensinanzas universitarias oficiais. A normativa de aplicación ás ensinanzas de música de grao superior impartidas nos conservatorios superiores de música, nin a de carácter básico nin a normativa de desenvolvemento da administración educativa galega, contemplan o cálculo de notas medias nas ditas ensinanzas. Pola contra, sí existe normativa específica noutras comunidades autónomas. Porén, o alumnado das ensinanzas artísticas superiores non pode atoparse nunha

situación de desvantaxe nos procesos de concorrencia competitiva, nomeadamente bolsas e axudas, nos que se concede un peso cada vez maior aos requisitos académicos, en particular ás notas medias, tanto no acceso como na continuidade das axudas. A nota media é un criterio esencial de baremación nos procesos de selección convocados tanto pola administración xeral do Estado como polas universidades ou mesmo por institucións e organizacións privadas. Cómpre destacar que os estudos artísticos superiores están equiparados aos graos universitarios, polo que esa asimilación debe incluír tamén contar cunha normativa propia en materia de cálculo de notas medias, do mesmo xeito que nos estudos universitarios oficiais.

Por outra banda, cómpre sinalar que os numerosos problemas xurdidos no ámbito estatal e autonómico pola coexistencia de múltiples sistemas de cálculo das notas medias, derivados da utilización de distintas bases numéricas, de planos de estudos estruturados en créditos ou non, de medias aritméticas ou ponderadas e doutros mecanismos que xeraron situacións gravemente disfuncionais e mesmo discriminatorias, estase a corrixir recentemente tentando establecer procedementos homoxéneos.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

Que coa maior brevidade se adopten as medidas oportunas para dotar as ensinanzas artísticas superiores dun procedemento para o cálculo das notas medias, procurando asimilar os sistemas de cálculo aos establecidos para as ensinanzas universitarias de grao por tratarse de titulacións superiores equivalentes a todos os efectos. En particular, e polo que se refire a este expediente, no ámbito das ensinanzas superiores de música.

Resposta do conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

2.- Recordatorio de deberes legais, dirixido ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Foz (Lugo), en data 24 de xaneiro de 2014, para que se cumpra a obrigaón de responder os escritos, recursos e reclamacións dirixidos á administración dentro do prazo establecido para cada procedemento, incluídas as solicitudes de información .(Q/14443/14)

Como sabe, nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de , con domicilio en Foz (Lugo), motivado pola falta de contestación do concello ao escrito presentado o 12-06-2013 dando conta das deficiencias de limpeza no colexio CEIP O Cantel de Foz.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nola remitiu, con data do 5 de decembro. Agradecemoslle a información achegada segundo a cal, os eventuais problemas de limpeza debéronse a unha situación imprevista como foi a baixa dunha das limpadoras empregadas polo concello. Explica os problemas na limpeza do centro escolar como un desaxuste temporal entre a organización do traballo por parte da empresa contratada, que prevía catro

horas de dedicación, e as necesidades reais do centro. Sobre esta cuestión non corresponde facer ningunha resolución desta institución tendente a corrixir unha mala administración xa que consta que desde ese concello puxéronse os medios para resolver o problema do persoal de limpeza no CEIP O Cantel, malia que puideran producirse certas deficiencias nun momento concreto que daquela xa tentaron corrixirse. Xa que logo, non houbo pasividade nin unha xestión inadecuada desta competencia municipal.

Non se pode dicir o mesmo da situación concreta denunciada polo interesado. Esta institución segue a insistir na obriga legal da administración de dar resposta nun prazo razoable a todos os escritos, recursos e reclamacións que lle fagan chegar os cidadáns. O feito de que esta institución lle requirise ao concello que informase sobre a situación nun escrito con rexistro de saída do 19 de novembro e que o concello remitira o seu informe con data do 29 de novembro (e rexistro de entrada nesta institución do día 5 de decembro) contrasta coa falta de resposta que denunciaba o promotor da queixa con razón no seu escrito. Recibir explicacións ou información por parte da Administración nos asuntos de interese xeral ou aqueles nos que teñan a condición de interesados é un dereito dos cidadáns que non pode nin debe ser vulnerado, e moito menos cando o cumprimento desta obriga dos poderes públicos é tan sinxelo como neste caso xa que a carga de traballo foi idéntica para remitir o informe ao Valedor do Pobo que a que houbera sido darlle ao promotor da queixa as mesmas explicacións.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar a ese concello o seguinte recordatorio de deberes legais:

-que todo cidadán que se dirixe por escrito a unha administración pública e solicita unha determinada actuación desta, ten dereito a que se lle conteste pola mesma vía no prazo máximo establecido para a resolución de cada procedemento administrativo, con independencia de cal haxa de ser o sentido da resposta. Xa que logo, a Administración ten o deber legal de contestar todos os escritos, peticións e solicitudes que lle remitan os cidadáns relativos aos asuntos da súa competencia nos prazos legalmente establecidos, así como de resolvelos expresamente, quedando debidamente documentada a decisión adoptada e os motivos da mesma. O mesmo deber legal existe respecto das peticións de información.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Foz: Aceptado

3.- Recomendación dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 24 de xaneiro de 2014, para que na aplicación do Decreto 132/2013 téñase en conta que, legalmente, a determinación das áreas de influencia toman en consideración, indistintamente, todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo das/os nais/pais ou representantes legal, a pesar de que sexa superior no caso do domicilio á do lugar de traballo. Os alumnos están escolarizados no centro que lles corresponde por área de influencia cando conseguisen unha praza escolar por obter a puntuación necesaria e suficiente, á marxe de que a dirección de referencia sexa a do domicilio ou a do centro de traballo, por establecelo así a

normativa de escolarización. Por tanto, o acceso aos recursos educativos complementarios só debería limitarse aos alumnos escolarizados nun centro que non se atopa na área de influencia dos seus domicilios nin dos centros de traballo do pai, nai ou titor legal (Q/14566/13).

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de , con domicilio en O Porriño, Pontevedra, referente ao cobro do comedor escolar dos seus fillos que están escolarizados no centro que lles corresponde segundo a área de influencia do lugar de traballo da súa nai, o CEIP plurilingüe Antonio Palacios de O Porriño.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que no curso 2011-2012 tivo que escolarizar á súa primeira filla , nada o 25/06/2006, no CEIP Antonio Palacios do Porriño, por corresponder á zona de influencia do traballo da nai, ter comedor e porque o que lles correspondía por domicilio non o tiña. O seu outro fillo, ..., escolarizouse no mesmo Centro o curso 2012-13. A elección do Centro veu esixida para poder compaxinar a vida laboral e familiar. O promotor da queixa é axente comercial e viaxa constantemente por toda Galicia e a nai traballa a quendas nunha fábrica, o que se xustificou no seu momento cunha certificación de empresa para poder ter praza no CEIP Antonio Palacios.

Manifesta o interesado que ten que pagar 9 € diarios por comer os seus dous fillos no comedor escolar tendo unha renda per cápita inferior aos 7.000 € e non poden facer fronte a este gasto. E remata sinalando que hoxe en día o colexio que por domicilio lles correspondería (CEIP Ribeira, practicamente á mesma distancia do seu domicilio que o CEIP Antonio Palacios) ten comedor escolar e non pagarían nada. Pero a solución non consideran que estea en cambiar continuamente de colexio aos nenos privándoos dos seus profesores, amigos e a adaptación que ten neste intre no actual colexio. Considera o interesado que, neste caso, é inxusto que non se facilite a conciliación da vida laboral e familiar, castigándoa con significativas desvantaxes respecto doutros pais usuarios do comedor no centro que lles corresponde por domicilio e que tendo unha renda per cápita similar non pagarían nada ou bastante menos cunha renda per cápita familiar superior á do interesado.

O promotor da queixa xunta copia do escrito remitido no seu día ao Servizo territorial de Inspección Educativa de Pontevedra, dirixido ao/á inspector/a de Educación do centro da zona de O Porriño. Xunta asemade a resposta oficial remitida por escrito pola inspectora que tamén lle transcribimos literalmente.

O escrito do interesado expón, literalmente, as seguintes circunstancias:

“1. Que ten 2 fillos escolarizados no CEIP Antonio Palacios de Porriño:

-, nacida o 25/06/2006 e que entrou nese Centro no Curso 2011-2012 por corresponder á zona de influencia do domicilio do traballo da súa nai.

- , nacido o 24/07/2009 e que entrou no mesmo Centro o curso 2012-13.

2. Que no seu momento ao solicitar o CEIP Antonio Palacios non foi unha decisión familiar e persoal senón unha medida para conciliar a vida familiar e laboral porque tería comedor - algo imprescindible, que non tiña o centro asignado por domicilio familiar, o CEIP Ribeira - e lle correspondía por estar dentro da zona de influencia do domicilio do traballo da nai, o que se xustificou cunha certificación onde se facía constar o domicilio da Empresa e os horarios da nai a quendas (de 6 a 2 da tarde e de 1,45 a 21,45).

3. Que a súa profesión de comercial obrígalle a desprazarse continuamente por toda a xeografía galega.

4. Que o pasado curso se lles denegou a bonificación ao comedor alegando que estaba vinculado o dereito ao transporte escolar, polo que tiveron que pagar por cada fillo e día 3,50€. 7 en total.

5. Que no caso de non ter dereito este curso á gratuidade terían que abonar 9 € ao día polos dous fillos, o que sería totalmente inasumible.

6. Que a renda per cápita da unidade familiar é inferior aos 7.000€.

7. Que o decreto 132/2013, de 3 de Agosto de 2013, no seu Art. 11 di que serán usuarios gratuítos os alumnos que cursen a ensinanza básica e o segundo ciclo de educación infantil pertencentes a unidades familiares cunha renda familiar neta per cápita inferior a 7.000€. Por elo SOLICITA:

1. Lle informen sobre se tería dereito á gratuidade do comedor dos seus fillos en aplicación do Art. 11 anteriormente exposto, dado que o acceso ao comedor garántenllo, segundo información do propio centro.

2. En caso negativo, outras alternativas sen ter que cambiar aos seus fillos para o CEIP A Ribeira, que por domicilio correspóndelle e que agora dispón dese servizo onde non pagarían nada, pero que sería desaconsellable dado o nivel de adaptación dos nenos ao Colexio onde están matriculados”.

No escrito remitido desde o Servizo territorial de Inspección Educativa sinálase:

“En referencia ao escrito remitido por vostede con data 04/09/2013 (rex. entrada 668709) no que solicita informe sobre a posible gratuidade do comedor para os seus fillos no CEIP Plurilingüe Antonio Palacios do Porriño trasládolle o seguinte:

Con data 18 de outubro de 2011 (rex. entrada 160603) vostede presentou un escrito na Xefatura Territorial de Pontevedra no que solicitaba que lle notificasen a base legal pola que lle denegaban a subvención do comedor escolar para súa filla A ese escrito deulle resposta o director do CEIP plurilingüe Antonio Palacios con data 2 de novembro de 2011 e facía referencia a unha normativa que a día de hoxe esta derogada pero na que se lle

indicaba que o feito de ser baremada a solicitude de praza co domicilio laboral só era utilizado cara a preferencia para ser admitida no centro e non para poder usar os servizos complementarios.

A normativa vixente a día de hoxe sobre admisión de alumnos, Orde do 12 de marzo de 2013 (DOG do 15) pola que se desenvolve o Decreto 254/2012 do 13 de decembro polo que se regula a admisión do alumnado..., incide no mesmo senso e indica no seu art. 6º .- Acceso a servizos complementarios: " 1. O alumnado que solicite e obteña praza nun centro escolar distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais, non terá dereito a ningún dos servizos complementarios establecidos pola consellería. 2. Excepcionalmente, terán dereito aos servizos complementarios as irmás e os irmáns do alumnado xa escolarizado no centro con carácter forzoso".

Por outra banda no Decreto 132/2013, polo que se regulan os comedores escolares (DOG do 13 de agosto) e as instrucións 1/2013 da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indican :

"3.7. Acceso ao servizo por parte de alumnado escolarizado en centros que non lles corresponden por área de influencia:

O alumnado escolarizado en centro distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia establecidas polos titulares das Xefaturas Territoriais da Consellería, como consecuencia de decisións de índole familiar ou persoal, non terá dereito ao comedor escolar. Porén, terán dereito ao servizo as irmás e irmáns do alumnado xa escolarizado con carácter forzoso no centro"

Por estes motivos trasládolle que o feito de que os seus fillos foran admitidos no CEIP Plurilingüe Antonio Palacios utilizando o domicilio laboral non leva implícito que teñan dereito a ser usuarios do servizo de comedor xa que non pertencen a área de influencia do centro.

O informe refírese ao acceso ao servizo de comedor escolar de alumnos escolarizados en centros distintos a aquel que lles corresponde segundo a distribución das áreas de influencia. Esta institución considera que a interpretación que se está a facer da normativa vixente non é adecuada polas seguintes razóns.

-O Decreto 254/2012, de 13 de decembro e a Orde de 12 de marzo de 2013 que o desenvolve, refírese —como se facía xa na normativa anterior— á delimitación das áreas de influencia e as áreas limítrofes como elemento determinante da proximidade ao centro escolar aos efectos da aplicación dos criterios prioritarios de escolarización. No artigo 2 da Orde defínese a área de influencia dun centro como o conxunto de todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo das/os nais/pais ou representantes legais. Xa que logo, son dúas referencias alternativas para determinar a proximidade do centro, ben ao domicilio familiar ou ben ao lugar de traballo

dalgun dos pais ou titores legais. Polo tanto, un alumno está tamén escolarizado no centro que lle corresponde segundo a distribución das áreas de influencia cando o referente non é o domicilio familiar senón o lugar de traballo dalgun dos seus proxenitores ou titores legais.

-A Orde do 12 de marzo de 2013 pola que se desenvolve o procedemento para a admisión do alumnado en centros docentes sustentados con fondos públicos que impartan ensinanzas de 2º ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e de bacharelato reguladas na Lei Orgánica 2/2006, de educación, establece no seu artigo 6 o seguinte:

“O alumnado que solicite e obteña praza nun centro escolar distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais, non terá dereito a ningún dos servizos complementarios establecidos pola consellería.

Non se pode entender adecuada a interpretación restritiva que fai a consellería, facendo unha distinción que a norma non fai. O devandito artigo 6 refírese literalmente as áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais. Relacionando este precepto co artigo 2 (“1. A área de influencia dun centro é o conxunto de todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo das/os nais/pais ou representantes legais. 2. A persoa titular da xefatura territorial delimitará as áreas de influencia dos centros e as limítrofes destas, oídos os consellos escolares municipais, a xunta provincial de directoras/es e un/unha representante das/dos titulares dos centros privados concertados, e logo do informe da inspección educativa.”) é evidente que non se pode excluír aos alumnos que obtiveron puntuación polo criterio de proximidade do lugar de traballo.

-O Decreto 132/2013, polo que se regulan os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación non exclúe como alumnos usuarios en ningún dos seus apartados aos alumnos escolarizados na área de influencia do centro seguindo o criterio do lugar de traballo das/os nais/pais ou representantes legais. Non hai ningún precepto que estableza que, para os efectos dos recursos educativos complementarios, o domicilio a ter en conta para considerar unha escolarización axeitada en zona educativa é unicamente o familiar. O artigo 19 da mesma Orde de 12 de marzo de 2013 sinala que a prioridade da admisión establécese, entre outros criterios, pola proximidade do centro ao domicilio familiar ou ao lugar de traballo das/dos nais/pais ou titoras/es. Malia que teñan distinta puntuación no baremo, o criterio do domicilio familiar e o do lugar de traballo son criterios alternativos que poden ser alegados con idéntica validez aos efectos de determinar a escolarización na área de influencia dun centro. En conclusión, os fillos do interesado atópanse escolarizados no centro que lles corresponde por área de influencia, mesmo tomando como criterio de puntuación o lugar do seu traballo. Xa que logo, non pode considerarse en ningún caso que lles sexa aplicable o disposto no artigo 6.1 da Orde de 12 de marzo de 2013 : “O alumnado que solicite e obteña praza nun centro escolar distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais, non terá dereito a ningún dos servizos complementarios establecidos pola consellería”. Nin este artigo nin o Decreto 132/2013

exclúen aos alumnos escolarizados nas súas áreas de influencia segundo os lugares de traballo dos pais, nais ou titores. De feito, o novo Decreto 132/2013 insiste en que ven a reforzar a súa dimensión como instrumento de conciliación da vida familiar e laboral. Non sería lóxico que quedase excluído o criterio da proximidade ao lugar de traballo dalgún dos proxenitores ou titores legais cando a situación laboral trátase dun elemento decisivo aos efectos da conciliación.

Cando o artigo 6.1 da Orde de 12 de marzo de 2013 e o 3.7 do Decreto 132/2013, refírense ao alumnado que solicite e obteña praza nun centro distinto ao que lle corresponda segundo a distribución das áreas de influencia delimitadas polas xefaturas territoriais como consecuencia de decisións de índole familiar ou persoal, estase a referir aos alumnos que se escolarizan noutros centros que, nin por domicilio nin por lugar de traballo, lles corresponden e que son elixidos en atención a preferencias doutro tipo por parte dos proxenitores ou titores legais.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

Que na aplicación do Decreto 132/2013 se teña en conta que, legalmente, a determinación das áreas de influencia toman en consideración, indistintamente, todas as direccións catastrais nas que se obtén a máxima puntuación polo criterio de proximidade do domicilio familiar ou do lugar de traballo das/os nais/pais ou representantes legais, malia que sexa superior no caso do domicilio á do lugar de traballo. Os alumnos están escolarizados no centro que lles corresponde por área de influencia cando teñan acadado unha praza escolar por teren obtido a puntuación necesaria e suficiente, á marxe de que a dirección de referencia sexa a do domicilio ou a do centro de traballo, por telo establecido así a normativa de escolarización. Polo tanto, o acceso aos recursos educativos complementarios só debería limitarse aos alumnos escolarizados nun centro que non se atopa na área de influencia dos seus domicilios nin dos centros de traballo do pai, nai ou titor legal.

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

4.- Recomendación dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 1 de abril de 2014, para que se apliquen durante todo o proceso de adxudicación das prazas de acceso aos ciclos formativos de formación profesional, tanto en xuño, como en setembro, os criterios e prácticas máis favorables para as persoas con discapacidade, de maneira tal que as cotas de reserva, nas porcentaxes que legalmente se establezan, débense manter ata o final do procedemento de adxudicación e matrícula no período extraordinario do mes de setembro, sen que as prazas reservadas acumúlense ás prazas libres ao final do período ordinario, nin tampouco que ás persoas en lista de espera poidanselle adxudicar prazas da cota de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro en tanto poidan ser cubertas por este alumnado (Q/13396/13).

Nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención con domicilio en Ames (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa en representación do seu fillo, polo procedemento de admisión do alumnado nos centros docentes sostidos con fondos públicos para impartir ciclos formativos de formación profesional de graos medio e superior. Esencialmente manifestaba o seu desacordo pola inaplicabilidade de feito da esixencia de reserva dun 10% para estudantes que teñan recoñecida unha discapacidade, na distribución de prazas de acceso, ao acumularse os postos que non resultaran cubertos no período ordinario (xuño-xullo) ao resto das outras quendas de acceso, antes da finalización completa da totalidade do proceso de adxudicación, non existindo cota de reserva específica no período extraordinario (setembro).

Ante iso requirimos informe a esa consellería, que xa nola remitiu. O primeiro que cómpre resaltar é un inxustificado (a consellería non explicou nunca os motivos desta demora) e inxustificable retraso na remisión do informe que supón un obxectivo incumprimento da lei pola que se rexe esta institución. O informe requiriuse por primeira vez con data do 7 de outubro de 2013 e foi remitido desde a consellería con data do 25 de marzo.

Coa información aportada, a consellería, en síntese, alega que o artigo 11.3 da Orde do 5 de xuño de 2007 non deixa aberta a posibilidade de aplicación potestativa, senón que establece claramente que as solicitudes do período ordinario sempre terán preferencia sobre as realizadas no período extraordinario. Non establece excepcións, non existe posibilidade algunha de "adecuación potestativa dos criterios de prioridade para dita adxudicación", polo que non se pode, como solicita o reclamante, adxudicar prazas a persoas solicitantes do período extraordinario (de calquera cota) sen esgotar as listaxes de espera do período ordinario.

Porén, consideramos que estase a facer unha interpretación inadecuada que contravén principios xerais establecidos na lexislación específica, tanto do Estado como da comunidade autónoma galega, en materia de educación, ordenación xeral da formación profesional dentro do sistema educativo e na lexislación xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. O principio xeral é que as persoas con discapacidade precisan dun trato máis favorable en relación con outras persoas que se encontren en situación análoga ou comparable. Isto lévase a cabo a través de medidas de acción positiva que poderán consistir en apoios complementarios e normas, criterios e prácticas máis favorables. Con toda claridade establece estas orientacións o Real decreto legislativo 1/2013, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Ao longo do seu articulado, a norma establece principios xerais de actuación dos poderes públicos que se ordenan a prol de garantir o dereito á igualdade de oportunidades e de trato, así como o exercicio real e efectivo de dereitos por parte das persoas con discapacidade en igualdade de condicións respecto do resto de cidadáns e cidadás, a través da promoción da autonomía persoal, da accesibilidade universal, do acceso ao emprego, e a formación profesional, da inclusión na comunidade e a vida independente e da erradicación de toda forma de discriminación.

A razón de ser das cotas de reserva para persoas con discapacidade que se establecen en ámbitos diversos é promover e estimular a eliminación de desvantaxes ou situacións xerais de

discriminación ás persoas con discapacidade. Ningunha norma indica expresamente que as cotas poderanse eliminar nalgunha fase do proceso, de xeito que se acumulen á oferta xeral de prazas ou postos antes de que remate o procedemento completo de adxudicación. Deste modo, de existiren dous períodos, ordinario e extraordinario, as cotas de reserva débense manter ata o final do período extraordinario. A Lei Orgánica de Educación establece o principio xeral de que as administracións educativas establecerán unha reserva de prazas nos ensinos de formación profesional para o alumnado con discapacidade (art. 75.2); pola súa banda, a disposición final segunda do Real Decreto 1147/2011, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo establece que, de acordo co disposto no artigo 75. 2 da Lei Orgánica 2/2006, de Educación, as administracións educativas, establecerán unha porcentaxe de prazas reservadas nos ensinos de formación profesional para o alumnado con discapacidade, que non poderá ser inferior ao cinco por cento da oferta de prazas. Non existe especificación nin restrición algunha sobre o período de admisión de modo que, aplicando os principios xerais da normativa en materia de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, o 5% da oferta de prazas debe entenderse sobre as prazas ofertadas no período ordinario e tamén sobre as prazas ofertadas no período extraordinario. Entendelo doutro modo, tal como fai a consellería, supón que a efectividade do dereito as medidas de acción positiva só se produce no período ordinario de admisión e os alumnos que accedan no período extraordinario de setembro quedarían privados das medidas positivas para asegurar a igualdade de oportunidades, a non discriminación e a accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

O artigo 45.2 do Decreto 114/2010, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia establece que a consellería con competencias en materia de educación establecerá unha reserva dun mínimo do dez por cento e un máximo do vinte por cento das prazas de cada ciclo que se imparta nos centros públicos e nos centros privados concertados para o alumnado con discapacidade, sempre que a súa discapacidade permita cursar o ciclo solicitado. No caso de non cubrirse as prazas reservadas ao alumnado con discapacidade acumularanse ao resto dos colectivos. Non declara expresamente que a reserva de prazas só terá vixencia durante o período ordinario de admisión polo que cómpre entender que a medida aplícase durante o proceso de admisión na súa integridade.

Cando a Orde do 5 de xuño de 2007 establece que as solicitudes do período ordinario sempre terán preferencia sobre as realizadas no período extraordinario refírese claramente ao criterio xeral de adxudicación dentro das porcentaxes dispoñibles nas respectivas cotas, sexan libres ou reservadas.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

Tendo en conta que non existe unha previsión normativa no sentido de que as cotas de reserva para persoas con discapacidade quedan restrinxidas a un determinado período de admisión ou quenda de acceso ou que débense acumular ao resto das prazas ao final dun dos períodos

de adxudicación, cómpre facer na aplicación da normativa de admisión ás ensinanzas de formación profesional un axuste razoable.

Neste sentido, un axuste razoable —nos propios termos do Real decreto legislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social—, é aplicar durante todo o proceso de adxudicación das prazas de acceso, tanto en xuño como en setembro, os criterios e prácticas máis favorables para as persoas con discapacidade, de xeito tal que as cotas de reserva, nas porcentaxes que legalmente se establezan, débense manter ata o remate do procedemento de adxudicación e matrícula no período extraordinario do mes de setembro, sen que as prazas reservadas se acumulen ás prazas libres ao remate do período ordinario, nin tampouco que ás persoas en lista de agarda se lle poidan adxudicar prazas da cota de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro en tanto poidan seren cubertas por este alumnado.

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Non aceptada

5.- Recomendación e Suxestión dirixidas ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 1 de abril de 2014, (Q/13419/13; Q/19556/14; Q/19557/14 e Q/19558/14). Recomendación para que tendo en conta a potencial demanda de alumnado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a través da súa Secretaría Xeral de Política Lingüística, procure ampliar a convocatoria das probas de certificación de lingua galega no nivel 1 ás mesmas localidades nas que se celebran as probas dos demais niveis 2, 3 e 4, e de ser posible, que se convoquen xa este ano en Vigo, por atoparse inscritas neste momento na Escola Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos no curso preparatorio para as probas do Celga 1.

Suxestión para considérese a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais nas probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis Celga 1, 2, 3 e 4, co fin de flexibilizar os períodos de tempo necesarios para conseguir os pertinentes certificados, na medida en que os orzamentos da Secretaría Xeral de Política Lingüística permítano nos próximos exercicios económicos, xa que é cada vez maior o número de cursos, probas, concursos-oposición, etc. que deciden establecer un perfil lingüístico determinado como requisito e/ou mérito nas súas convocatorias e as probas libres de nivel son, para moitas persoas, unha vía idónea para obter a certificación das súas competencias.

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu no mes de outubro unha persoa solicitando a nosa intervención, comunicándonos que

“hoxe en día é necesario un certificado de lingua galega (CELGA) para solicitar un curso do INEM, para acceder ás listaxes de substitución, para unha oposición...e o único xeito de obter o dito certificado, se non cumpres ningún dos requisitos para a validación do CELGA é realizando unha proba(...).

Ate o ano 2010 (este incluído) realizábanse dúas convocatorias anuais de probas, como aínda recolle a propia páxina web da SXPL, unha en xuño e outra en novembro-décembro. Isto daba a oportunidade de acceder ás probas a máis xente e máis veces. A partir de 2011 redúcense as convocatorias a só unha ao ano (maio-xuño) deixando á cidadanía con menos oportunidades de accederen á titulación e polo tanto, a moitas oportunidades de emprego, actividades profesionais ou sociais...

Ademais, a cidade de Vigo, a máis habitada de Galicia, ve como cada ano diminúe o número de cursos que oferta para a súa cidadanía, e mesmo como non ofrecen a posibilidade de realizar probas do nivel Celga 1 (que só se ofertan en Santiago de Compostela).

A promotora da queixa remataba coa solicitude de que a Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia restituíra a dúas convocatorias anuais de probas libres para a obtención do certificado oficial Celga.

Considerando que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, admitiuse a trámite e promoveuse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba, dando conta diso a vostede aos efectos previstos no artigo 22.1 da citada Lei do Valedor do Pobo.

Ante iso requirimos informe a esa consellería, que no seu día o remitiu. Despois de que fora recibido o informe, rexistráronse nesta institución máis escritos de queixa cun contido substancialmente idéntico ao primeiro. Despois de estudar o informe, os escritos de queixa, a información que figura nas webs das EE.OO.II. de varias cidades galegas, a resolución da Secretaría Xeral de Política Lingüística do 6 de marzo de 2014 (DOG de 11 de marzo) pola que se convocan as probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis Celga 1, 2, 3 e 4, no ano 2014 (ED114A) e mesmo as listaxes de aptos e non aptos nas probas celebradas nas derradeiras convocatorias, cómpre facer as seguintes consideracións.

Como é natural, esta institución non pon en cuestión a potestade de auto-organización da consellería para determinar as necesidades que se consideren máis urxentes no que atinxe ás competencias propias da Secretaría Xeral de Política Lingüística para o fomento da lingua galega, pero consideramos que é posible facer un esforzo para descentralizar a proba do Celga 1 e convocar as probas libres de certificación nas mesmas localidades nas que se fan os exames dos demais niveis Celga. No informe non queda suficientemente motivado o feito de que as probas se celebren en A Coruña, Lugo, Ourense e Vigo só a partir de Celga 2.

Unha comparativa entre os datos reflectidos na web

http://www.xunta.es/linguagalega/probas_celga entre o número de persoas que se presentaron as probas de certificación dos distintos niveis de Celga amosa con claridade que o número de alumnos que se presenta ás probas do Celga 2, 3 e 4 en cada unha das cidades de Galicia é notablemente equilibrado, sendo Vigo unha das cidades con maior demanda, como é lóxico pola súa taxa de poboación. Non sucede o mesmo co alumnado que se presenta en localidades fóra de Galicia, nas que o número de matriculados, como é natural, é bastante menor.

É certo que non semella unha desatención obxectiva do dereito a obter os certificados de lingua galega o feito de que se celebren só en unha localidade, dada a relativa proximidade entre as cidades de Vigo e Santiago de Compostela, e entre esta última e as cidades de A Coruña, Lugo e Ourense, pero entendemos que non parece existir unha clara xustificación na decisión de que as probas do Celga 1 só podan celebrarse en Santiago de Compostela, Ponferrada, Madrid e Barcelona cando non está garantido o dereito a examinarse do Celga 1 nas mesmas localidades que do Celga 2 en adiante. Revisados os calendarios de exames das EE.OO.II., resulta en que no caso concreto de Vigo, a súa Escola Oficial de Idiomas oferta as probas de galego básico, intermedio e avanzado consonte os niveis do MCERL pero non as probas de certificación do Celga. Nas listaxes de alumnos inscritos para os cursos preparatorios do Celga que deron comezo neste mes de marzo, todas as quendas (mañá e tarde) dos Celga 2,3 e 4 están cubertas con 25 alumnos e tamén a única quenda (mañá) do Celga 1. As demais Escolas Oficiais de Idiomas non ofrecen cursos do Celga 1, segundo resulta da información das súas webs e do recollido na Orde do 26 de agosto de 2013 pola que se convocan, con carácter gratuíto, cursos de linguaxe administrativa galega e cursos preparatorios para os certificados de lingua galega, Celga, que se realizarán nos períodos e nas escolas oficiais de idiomas de Galicia que se indican na mesma orde.

Xa que logo, existe unha demanda potencial de probas de certificación en Vigo que amosa como razoable unha ampliación das sedes de celebración das probas para obter o Celga 1.

No que atinxe as dúas convocatorias anuais, que é o obxecto principal das queixas promovidas perante esta institución, consideramos que é a propia Secretaría Xeral de Política Lingüística a que ten os elementos de xuízo precisos para avaliar a súa necesidade en función da potencial demanda. É certo que recuperar ambas as dúas convocatorias anuais supón, de feito, unha importante carga económica nos orzamentos da Secretaría Xeral de Política Lingüística xa que multiplicaría por dous o número dos exames a celebrar. Á vista do contido da Resolución do 6 de marzo de 2014, da Secretaría Xeral de Política Lingüística, pola que se convocan as probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis Celga 1, 2, 3 e 4, no ano 2014 (ED114A), pasarían a ser, coa actual configuración, un total de 56 probas escritas e outras tantas orais, fronte ás 28 probas convocadas na actualidade. Cómpre ter en conta que, en función dos seus orzamentos, correspóndelle a ese órgano dependente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a determinación dos obxectivos prioritarios no eido das accións de promoción e fomento da lingua galega.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

Que, tendo en conta a potencial demanda de alumnado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a través da súa Secretaría Xeral de Política Lingüística, procure ampliar a convocatoria das probas de certificación de lingua galega no nivel 1 ás mesmas localidades nas que se celebran as probas dos demais niveis 2, 3 e 4, e de ser posible, que se convoquen xa este ano en Vigo, por atoparse inscritas neste intre na Escola Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos no curso preparatorio para as probas do Celga 1.

E a seguinte suxestión:

Que se considere a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais nas probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis Celga 1, 2, 3 e 4, co fin de flexibilizar os períodos de tempo necesarios para acadar os pertinentes certificados, na medida en que os orzamentos da Secretaría Xeral de Política Lingüística o permitan nos vindeiros exercicios económicos, xa que, como se indicou, é cada vez maior o número de cursos, probas, concursos-oposición, etc. que deciden establecer un perfil lingüístico determinado como requisito e/ou mérito nas súas convocatorias e as probas libres de nivel son, para moitas persoas, unha vía axeitada para obter a certificación das súas competencias.

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptadas.

6.- Recordatorio de deberes legais dirixido ao Conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 1 de abril de 2014, para que a consellería dea resposta no máis breve prazo posible a todos os escritos dirixidos polos cidadáns en exercicio do dereito para solicitar e obter información sobre os aspectos da actividade administrativa das institucións e órganos mencionados no artigo 1 da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, que afecten os seus dereitos e intereses lexítimos. Dita información poderá ser de carácter xeral ou particular e inclúe así mesmo o acceso aos arquivos e rexistros a que se refire o artigo 37 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Ademais, no ámbito concreto desta queixa, o artigo 4º.6 da mesma lei establece que “Garantiráselles o máis completo acceso á información ás persoas con calquera tipo de discapacidade”, o que, naturalmente, inclúe ás asociacións que representan colectivamente os seus intereses e traballan a favor da súa completa inclusión.

En calquera caso, que se acuse recibo destas solicitudes de información e, no caso de requirir algún tipo de tratamento ou procesamento de datos, que se informe ao solicitante do prazo de tempo estimado para a súa remisión. (Q/5609/14)

Como sabe, nesta institución, iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de na súa condición de presidenta de AGADIX, Asociación Galega de Dislexia, con domicilio en Narón (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa pola falta de resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a dous escritos remitidos desde a súa asociación (o 30 de abril de 2013 e o 4 de xullo de 2013) solicitando da consellería que lle comunicara datos estatísticos sobre a incidencia da dislexia na poboación escolar en Galicia. A presidenta da asociación manifestaba o seu rexeitamento ante o feito de que a consellería nin sequera contestara ás súas solicitudes de información, malia que eses datos estatísticos son precisos para o desenvolvemento dos traballos propios da súa asociación. Cómpre salientar que trátase de información que non vulnera a normativa de

protección de datos de carácter persoal por non identificar en ningún caso ás persoas senón que tentan obter información sobre o número de nenos e adolescentes detectados en Galicia con dificultades específicas do aprendizaxe, e dentro de elas con dislexia e outras modalidades de maior prevalencia, durante o último trienio e a poder ser por provincias.

Ante iso requirimos informe a esa Consellería, que xa nola remitiu. Coa información aportada, a consellería xustifica na complexidade nos procesos de explotación de todos os datos estatísticos que figuran nos diversos sistemas de información vinculados á xestión diaria a demora na resposta ás solicitudes presentadas pola Asociación Galega de Dislexia.

Porén, esta institución considera que a falta de resposta durante once meses a unha solicitude de información necesaria para o exercicio da actividade propia dunha asociación de defensa e promoción de nenos e nenas e adolescentes con dificultades específicas de aprendizaxe constitúe un obxectivo incumprimento da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega. Aínda que puidera argumentarse que é preciso case un ano para levar a cabo determinados procedementos de explotación, existen certos deberes públicos inescusables que impón a lei. O propio preámbulo da lei declara que “a participación da cidadanía nos asuntos públicos confórmase hoxe como un elemento fundamental no contexto dun novo modelo de goberno caracterizado pola transparencia, a información e a asunción de responsabilidades, e constitúe, ademais, unha expresa encomenda que o artigo 9.2 da Constitución realiza aos poderes públicos en xeral e que o artigo 4.2 do noso Estatuto de autonomía deposita sobre os poderes públicos de Galicia, aos cales lles encarga a tarefa de facilitar a participación de todos os galegos e galegas na vida política, económica, cultural e social”.

A evolución histórica do sistema político-administrativo amósanos unha etapa en que o recoñecemento formal do segredo constituía un principio propio da actuación das administracións públicas. Superada esa etapa, aparece a transparencia como criterio orientador da actividade das administracións públicas para garantir o cumprimento da legalidade, a eficacia e a eficiencia na xestión dos recursos públicos.

No momento actual, cómpre reforzar e impulsar o proceso de racionalización e transparencia na actividade da Administración, coa finalidade de eliminar a súa imaxe de opacidade e inaccesibilidade, que xera desconfianza na cidadanía.

A transparencia permite facer efectivo o dereito dos cidadáns e da sociedade civil a coñecer a actividade da Administración e favorece o control da legalidade e oportunidade das decisións administrativas, facilitando que a sociedade asuma un papel activo na vida administrativa.

A lei impón a administración pública galega a obriga de garantir o dereito subxectivo de acceso á información e fomentar a creación de servizos de información administrativa que aproveiten o desenvolvemento das novas tecnoloxías como canles de transmisión e difusión. Esta obriga inclúe o deber da Dirección Xeral de Educación de dar unha resposta adecuada aos escritos remitidos desde AGADIX en abril e xullo do pasado ano, mesmo para explicar cal é o

tempo estimado para o tratamento da información requirida e os prazos previstos para a súa remisión.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería o seguinte recordatorio de deberes legais:

Que a consellería de resposta no máis breve prazo posible a todos os escritos dirixidos polos cidadáns en exercicio do dereito a solicitar e obter información sobre os aspectos da actividade administrativa das institucións e órganos mencionados no artigo 1 da Lei 4/2006, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, que afecten aos seus dereitos e intereses lexítimos. A devandita información poderá ser de carácter xeral ou particular e inclúe así mesmo o acceso aos arquivos e rexistros a que se refire o artigo 37 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Ademais, no ámbito concreto desta queixa, o artigo 4º.6 da mesma lei establece que “Garantiráselles o máis completo acceso á información ás persoas con calquera tipo de discapacidade”, o que, naturalmente, inclúe as asociacións que representan colectivamente os seus intereses e traballan a prol da súa completa inclusión.

En calquera caso, que se acuse recibo destas solicitudes de información e, no caso de requirir algún tipo de tratamento ou procesamento de datos, que se informe ao solicitante do prazo de tempo estimado para a súa remisión.

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptada

7.- Recomendación dirixida ao Sr. rector magnífico da Universidade da Coruña, en data 1 de abril de 2014, para que tendo en conta que a utilización da expresión “graduado” ou “graduada” no relativo a títulos propios, unha vez que se implantaron os graos adaptados ao Espazo Europeo de Educación Superior xera unha situación confusa sobre a natureza do título. Por este motivo, non consideramos adecuado que, segundo a normativa de estudos propios da Universidade da Coruña, os estudos propios de primeiro ciclo conduzan ao título propio de “Graduado pola Universidade da Coruña” e os de segundo ciclo conduzan ao título propio de “Graduado Superior pola Universidade da Coruña” e recomendamos

1. Que a denominación dos títulos sexa modificada para non inducir a erro sobre o alcance e natureza do título propio expedido, que non ten carácter oficial, carece de efectos académicos plenos, non outorga habilitación para o exercicio profesional nin ten validez en todo o territorio do Estado, en estrito cumprimento da normativa sobre títulos universitarios.

2. Que a Universidade da Coruña extreme as cautelas para que non se expidan en diante documentos como o que é obxecto deste expediente, nos que un título propio é recoñecido

pola universidade como un título oficial, calquera que sexa o seu ámbito de eficacia, mesmo a efectos meramente internos.

3. Que a Universidade da Coruña déalle ao interesado todas as explicacións pertinentes pola súa actuación neste caso, e tente satisfacer doutro xeito as expectativas defraudadas ou ben compense economicamente o prexuízo sufrido polo interesado sobre a confianza lexítima na validez que o documento expedido por un membro do Equipo de Goberno da universidade púdolle suscitar. Estas medidas deberán ser adoptadas coa maior urxencia para tratar de reparar unha evidente vulneración do principio de boa fe e confianza lexítima. (Q/5812/14)

Como sabe, nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de, con enderezo en Ferrol (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que cursara unha enxeñería técnica na UDC e posteriormente, un título propio na mesma universidade. A Universidade da Coruña emitiu ao seu nome un documento asinado pola vicerreitora de Organización Académica no que se lle recoñece internamente (na UDC) o nivel de Enxeñeiro. Presentouse con posterioridade a unha praza de profesor contratado interino de substitución na devandita universidade, convocada por resolución reitoral de 3 de xullo de 2012, resultando excluído do proceso de selección por non posuír a titulación esixida (no seu caso, estar en posesión do título de Enxeñeiro). Pediu explicacións por escrito sobre a validez e o alcance da certificación emitida pola vicerreitoría, pero a Universidade da Coruña non contestou ás súas solicitudes, a última delas con data do 7 de outubro de 2013. O promotor da queixa demanda que se lle aclaren eses dous aspectos mencionados (validez e alcance) do certificado en cuestión para poder utilizalo cando sexa mester ou, se é o caso, iniciar accións legais contra os responsables da súa emisión se resulta non ser válido.

O interesado accedeu ao título propio de graduado superior en Xestión da Prevención, da Calidade e do Medioambiente, estando xa en posesión do título de enxeñeiro técnico en Servizos do Buque pola UDC. Na certificación asinada pola vicerreitora de Organización Académica, con data do 6 de marzo de 2007, maniféstase literalmente o seguinte:

“que, en consecuencia, a Universidade da Coruña recoñece internamente que a titulación que posúe é equivalente á titulación de enxeñeiro, arquitecto ou licenciado”.

Considerando que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, admitiuse a trámite e promoveuse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba, dando conta diso a vostede aos efectos previstos no artigo 22.1 da citada Lei do Valedor do Pobo. En concreto, solicitamos desa reitoría que, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre o problema que motivou a queixa; en particular, que significaba ese recoñecemento interno dunha titulación como equivalente a un título oficial; os motivos polos que a UDC non deu resposta ás solicitudes de información do interesado sobre a validez e o alcance da certificación emitida pola vicerreitoría de Organización Académica; os motivos polos que foi excluído do proceso selectivo por non acadar a titulación esixida, e as demais circunstancias que deberan ser tidas en conta.

Con data do 13 de marzo tivo entrada nesta institución o informe da Universidade da Coruña. Achéganse, de feito, dous informes. Un deles ven asinado polo secretario xeral da universidade e contén consideracións sobre o significado e alcance do documento asinado daquela pola entón vicerrectora de Organización Académica. O outro proven da Vicerreitoría de Profesorado e Planificación Docente sobre as actuacións que foron competencia desa vicerreitoría no concurso para a provisión de prazas de profesorado ao que se refería a queixa.

Á vista do contido dos escritos, cómpre facer as seguintes consideracións. Pódense determinar neste caso catro ámbitos de análise distintos: o primeiro refírese aos títulos propios das universidades, con carácter xeral. O segundo, ao alcance do título universitario oficial con que conta o interesado a efectos académicos e profesionais; o terceiro, ás consecuencias xurídicas do documento asinado pola vicerreitoría de Organización Académica; o cuarto, sobre a actuación da Universidade da Coruña no concurso de profesorado no que esta problemática suscitouse.

1.- Títulos propios das universidades

En numerosos expedientes de queixa que coñecemos este ano está aflorando un gravísimo problema: os cambios acometidos na estrutura da educación superior introduciron unha enorme confusión sobre o alcance e a natureza dos títulos expedidos polas universidades e por outros centros de educación superior, ao abeiro do artigo 34 da Lei Orgánica de universidades. Esta institución realizou unha recomendación, xa no ano 2011, a unha das universidades do SUG sobre a confusión que xurdía sobre os efectos e alcance dos títulos propios por mor da súa denominación. O Tribunal Supremo, a través das súas sentenzas 299, 320, 321 e 348/2012, resolvendo as demandas interpostas por algunhas universidades, como a de Granada ou a de Vigo, anulou os artigos 7.1, 8, 11 e 12, así como a disposición adicional sétima do Real Decreto 1614/2009; é dicir, anulou todos os artigos que empregaban o termo "grao" ou "graduado/a" para referirse aos títulos das ensinanzas artísticas superiores. Estas sentencias non discuten a natureza de educación superior destas ensinanzas e tampouco a súa equivalencia aos títulos universitarios de grao, equivalencia no sentido gramatical de igualdade no valor e estimación de ambos títulos, tanto no académico como cara ó exercicio profesional. O fundamento destas sentencias é o artigo 3.5 da Lei Orgánica de educación, de 2006, que dispón que constitúen a educación superior en España "a ensinanza universitaria, as ensinanzas artísticas superiores, a formación profesional de grao superior, as ensinanzas profesionais de artes plásticas e deseño de grao superior e as ensinanzas deportivas de grao superior". Son as universidades, ao amparo de Real Decreto 1393/2007, as que poden impartir as ensinanzas de grao conducentes á obtención dos correspondentes títulos oficiais. Pola súa banda, a disposición adicional 19 da Lei Orgánica de universidades, en redacción dada pola Lei 4/2007, establece unha reserva de dita denominación unicamente para uso exclusivo dos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, e expresa que só poderá utilizarse a denominación de universidade, ou as propias dos centros, ensinanzas, títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional e órganos unipersoais de goberno a que se refire esta lei, cando sexan autorizadas ou recoñecidos de acordo co disposto na mesma. E conclúe: "No poderán utilizarse aqueloutras denominacións que, polo seu significado, poidan inducir a confusión con aquelas".

Recentemente, tamén o Tribunal Supremo publicou unha sentenza na que anula un acordo do Consello de Ministros de abril de 2011 polo que se establece o carácter oficial do título de Master en Enxeñería da Edificación e Construcións Industriais, outorgado pola Universidade de Vigo, porque a súa denominación conduce a erros sobre os seus efectos profesionais. A resolución da sección cuarta da sala terceira do Tribunal Supremo estima un recurso contencioso-administrativo interposto polo *Consejo General de Colegios Oficiales de Aparejadores y Arquitectos Técnicos* contra ese acordo, en tanto que outorga oficialidade a ese título da Universidade de Vigo. O alto tribunal atendeu a demanda dos aparelladores e arquitectos técnicos, que advertiron que o *master* era "contrario a dereito" por vulnerar a disposición adicional 19ª da LOU e o artigo 10.3 do RD 1393/2007. Á luz da xurisprudencia existente, o TS fai referencia á necesidade da "clara separación das mencións de arquitectura e enxeñería para evitar eventuais confusións na denominación das respectivas titulacións". Así, sinala que debe acoller a "pretensión anulatoria" dos recorrentes, polo que se refire á denominación do *master* impartido pola Universidade de Vigo.

Quizais anticipándose aos conflitos xurdidos nesta cuestión, a lei subliña que non poderán utilizarse aqueloutras denominacións que, polo seu significado, poidan inducir a confusión cos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional. En igual sentido, facíano o Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais e o Real Decreto 861/2010, que o modifica. Xa que logo, hai que distinguir entre educación superior e ensinanzas universitarias. Son ensinanzas universitarias as que se imparten polas universidades, a pesar de que non conduzan a un título oficial, incluídos os títulos propios ou os cursos de experto ou especialista. En cambio, a educación superior é un concepto obxectivo relativo a calquera título, diploma ou certificado emitido por unha institución educativa que acredita ter adquirido un conxunto de resultados da aprendizaxe, despois de superar satisfactoriamente un programa de formación nunha institución legalmente recoñecida no ámbito da educación superior (cfr. preámbulo do Real Decreto 1027/2011, de 15 de xullo, polo que se establece o Marco Español de Cualificacións para a Educación Superior).

Sobre esta cuestión, hai que poñer de manifesto que, en realidade, son as universidades as que, en certos casos, están a facer unha aplicación irregular da norma que lles confire a habilitación para expedir títulos, amparadas por unha lexislación confusa e utilizando o principio de autonomía universitaria nun sentido que diverxe amplamente da súa propia configuración constitucional. Non deixa de ser paradoxal que as universidades reivindiquen que son as únicas que poden expedir, en exclusiva, os títulos de grao e elas mesmas están expedindo títulos propios —que non teñen carácter oficial, e que carecen dos efectos académicos plenos e da habilitación para o exercicio profesional que confiren os títulos oficiais— e os denominen graduado/a universitario ou graduado/a superior, denominacións que, claramente, inducen a confusión sobre a natureza do título. Convén aclarar esta cuestión porque está creando entre os alumnos a percepción de que son vítimas dunha publicidade enganosa e pode supoñer un grave descrédito para as institucións universitarias.

Os títulos propios son títulos universitarios pero só polo feito de que os expide unha universidade. Non son títulos oficiais. En ningún caso poden equipararse aos graos universitarios ao amparo do Marco Español de Cualificacións para a Educación Superior e en

ningún caso os alumnos son graduados universitarios ao finalizar os estudos, a pesar da publicidade que fan os centros ou as direccións dos títulos propios. O mesmo sucede cos títulos de graduado superior ou cando o adxectivo “universitario” se emprega por referencia á institución que expide o título pero non polo nivel académico e profesional que se acadara con eses estudos, cuestión que, porén, non é de coñecemento xeral. Nalgúns casos, é ignorado polos propios alumnos do título propio. A utilización da expresión “graduado” ou “graduada” unha vez que se implantaron os graos adaptados ao EEES xera unha situación problemática. Por este motivo, non consideramos adecuado que, segundo a normativa de estudos propios da Universidade da Coruña, os estudos propios de primeiro ciclo conduzan ao título propio de Graduado pola Universidade da Coruña e os de segundo ciclo conduzan ao título propio de Graduado Superior pola Universidade da Coruña.

Este tipo de confusións derivan dos profundos cambios que se acometeron na ensinanza superior e que modificaron a súa estrutura, a organización dos estudos, os contidos e planos de estudos, as cualificacións profesionais, os títulos... e unha longa lista de aspectos propios destas ensinanzas. Por esta razón, cómpre ser especialmente rigorosos na publicidade dos títulos que as universidades están a expedir, sexan oficiais ou propios. No informe do vicerreitor de Profesorado e Planificación Docente afírmase no punto 5º que “No título de Graduado Superior en Xestión da Prevención, Calidade e Medio Ambiente inclúese expresamente que “O presente título entrégase como propio da Universidade, tendo o carácter e validez recollido no artigo 6º e seguintes do Real Decreto 1496/1987, do 6 de novembro” (xa derogado)”. Porén, debería constar claramente na oferta dos cursos e no título que non ten carácter oficial, carece de efectos académicos plenos e non outorga habilitación para o exercicio profesional nin ten validez en todo o territorio do Estado, e non deixar constancia disto por simple remisión a unha disposición normativa.

2.- Validez do título universitario oficial con que conta o interesado, a efectos académicos e profesionais

Non menos complexa é a situación que plantexa o título universitario oficial. A Universidade da Coruña expediu o 17 de decembro de 1992 o título universitario oficial de Enxeñeiro Técnico en Servizos do Buque, conforme a un plano de estudos homologado polo Consello de Universidades por Acordo do 25 de novembro de 1986. O devandito título axústase ao disposto na Lei 12/1986, sobre regulación das atribucións profesionais dos Arquitectos e Enxeñeiros Técnicos. As profesións de Enxeñeiro Técnico Aeronáutico, Enxeñeiro Técnico Agrícola, Enxeñeiro Técnico Forestal, Enxeñeiro Técnico Industrial, Enxeñeiro Técnico de Minas, Enxeñeiro Técnico Naval, Enxeñeiro Técnico de Obras Públicas, Enxeñeiro Técnico de Telecomunicación e Enxeñeiro Técnico en Topografía, confórmanse como profesións reguladas, polo que, ata tanto se establezan as oportunas reformas da regulación das profesións con carácter xeral en España, foi preciso determinar, de conformidade con o previsto en o artigo 12.9 do Real Decreto 1393/2007, anteriormente mencionado, as condicións aplicables a todos os planos de estudos conducentes á obtención de cada un dos títulos oficiais de Grao que permitan exercer as referidas profesións.

No caso concreto da Universidade da Coruña, elaborouse o plano de estudos do título de Graduado ou Graduada en Enxeñería Naval e Oceánica que habilita para a profesión regulada de enxeñeiro técnico naval (Orde Ministerial CIN/350/2009) coas atribucións profesionais do actual Enxeñeiro Técnico Naval, tanto na especialidade en Estruturas Mariñas como na de Propulsión e Servizos do Buque. Este grao da acceso ao Máster en Enxeñería Naval e Oceánica que habilita para esa profesión regulada.

Xa que logo, cómpre entender que o título universitario oficial do interesado expedido pola Universidade da Coruña en 1992 –malia que a denominación deste título non sexa completamente coincidente– é o de Enxeñeiro Técnico Naval coa especialidade de Servizos do Buque–, e ten os mesmos efectos profesionais que o novo título universitario oficial de Grao en Enxeñería Naval e Oceánica, pero non ten os mesmos efectos académicos xa que non son asimilables ao ter distinta carga lectiva en créditos e distinta estrutura docente. Esta situación é enormemente problemática e disfuncional, aínda máis ao ter en conta que ambos os dous títulos habilitan para o exercicio da mesma profesión regulada, coas concretas especificacións establecidas na Resolución de 15 de xaneiro de 2009, da Secretaría de Estado de Universidades, pola que se publica o Acordo do Consejo de Ministros, polo que se establecen as condicións ás que deberán adecuarse os planos de estudos conducentes á obtención de títulos que habiliten para o exercicio das distintas profesións reguladas de Enxeñeiro Técnico e o seu desenvolvemento na Orde CIN/350/2009, pola que se establecen os requisitos para a verificación dos títulos universitarios oficiais que habiliten para o exercicio da profesión de Enxeñeiro Técnico Naval.

Toda esta situación pode resultar gravemente lesiva do principio de seguridade xurídica. Resúmese no feito de que un título universitario oficial permite o acceso a unha profesión regulada pero non ten os mesmos efectos académicos que outro que acredita exactamente as mesmas competencias profesionais. Este título non ten encaixe en ningún dos niveis do MECES, malia que o Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior cínquese ás titulacións correspondentes á educación superior. Debe por tanto, facerse a equivalencia do termo “cualificación” ao que se refire o MECES, tal e como se precisa no artigo segundo do Real Decreto 1027/2011, do 15 de xullo, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior, co de calquera título, diploma ou certificado emitido por unha institución educativa que acredita adquirir un conxunto de resultados da aprendizaxe, despois de superar satisfactoriamente un programa de formación nunha institución legalmente recoñecida no ámbito da educación superior. Preténdese, dun lado, informar á sociedade e en particular aos estudantes sobre cales son as esixencias de aprendizaxe de cada nivel, e doutro, fornecer información aos empregadores sobre cales son as correspondentes competencias dos que van ser empregados.

Neste sentido, se o nivel 2 de Grao, segundo o MECES, recolle as cualificacións que teñen como finalidade a obtención por parte do estudante dunha formación xeral orientada á preparación para o exercicio de actividades de carácter profesional, carece de toda lóxica que quen pode exercer unha profesión regulada non poida acreditar académicamente esa formación (como sucede no caso das enxeñerías técnicas) de xeito equiparable a un titulado dos novos graos.

3.- As consecuencias xurídicas do documento asinado pola vicerreitora de Organización Académica

A secretaría xeral da Universidade da Coruña manifesta que trátase dun “documento administrativo certamente peculiar”. A argumentación feita trata de xustificar unha consecuencia dificilmente xustificable. Non conceder efectos a esa “diligencia de constancia” vulnera os principios de boa fe e confianza lexítima. Estes principios dimanar directamente do principio de seguridade xurídica proclamado polo artigo 9.3 CE.

O fundamento do principio de confianza lexítima, que esixe que as autoridades e a Administración actúen de acordo cos seus propios actos ou consonte á súa propia conduta anterior, radica na esixencia da máis elemental seguridade xurídica que deriva, á súa vez, do Estado de Dereito. Xuridicamente implica a prohibición de ir contra os propios actos.

Como sinalou a STS de 11 de xullo de 1986, FJ 3, “La buena fe, concepto quizá más fácil de sentir que de definir, en cuanto principio jurídico, tiene muy distintas manifestaciones. En lo que ahora importa, implica una exigencia de coherencia con la confianza que en los demás ha podido razonablemente originar la conducta anterior del sujeto actuante (...)”.

O principio de protección da confianza lexítima tradúcese, en último termo, na irrevogabilidade das situacións subxectivas derivadas do que podía esperarse do xeito en que ía actuar a Administración, ponderando os precedentes, a legalidade aplicable, e as situacións xa consolidadas.

A STS de 28 de xullo de 1997, FJ 6 (RJ 1997/6890), describe a función do principio de confianza lexítima cando establece que “El principio de protección de la confianza legítima que ha de ser aplicado, no tan sólo cuando se produzca cualquier tipo de convicción psicológica en el particular beneficiado, sino más bien cuando se basa en signos externos producidos por la Administración lo suficientemente concluyentes para que le induzcan razonablemente a confiar en la legalidad de la actuación administrativa, unido a que, dada la ponderación de los intereses en juego –interés individual e interés general–, la revocación o dejación sin efecto del acto hace crecer en el patrimonio del beneficiado que confió razonablemente en dicha situación administrativa, unos perjuicios que no tiene por qué soportar”.

Desde o punto de vista xurisprudencial, semella que os elementos para considerar que pode prosperar a invocación do principio de boa fe e confianza lexítima están claros, aínda que cómpre ter en conta que a xurisprudencia comunitaria esixe a concorrencia de tres elementos:

- a. Non é suficiente que a Administración realice insinuacións ou promesas, senón que ofrezca seguridades específicas respecto da regularidade da conduta que se quere consolidar.
- b. As esperanzas nunha decisión deben ser debidamente fundadas.
- c. A posición que se espera adquirir debe ser legal, non contraria a dereito.

Sobre a natureza do documento asinado por unha vicerreitora e selado pola Universidade da Coruña é evidente que non é unha certificación académica oficial. Malia que é certo que a competencia para certificar cuestións que consten na documentación oficial da universidade a ten o secretario xeral, neste caso non se estaba a certificar ningún dos documentos referidos na alínea a do artigo 39 dos estatutos da universidade, senón unha cuestión académica polo que o interesado puido razoablemente supoñer que a competencia para asinar o documento tiña a vicerreitora de Organización Académica pois non ten porque coñecer os aspectos competenciais da potestade de certificar dentro da Universidade da Coruña.

Por outra banda, o que non é, de xeito algún, é unha dilixencia de constancia. En sentido técnico-xurídico, este é un documento de natureza procesual que é competencia dos secretarios xudiciais no ámbito da tramitación xurisdiccional (art. 456 da Lei Orgánica do poder xudicial). Pretender darlle ao documento asinado desde a vicerreitoría unha natureza propia doutro tipo de actos procesuais só complicaría máis as cousas.

Ese documento foi estendido para permitiren a matrícula nun mestrado propio, segundo manifesta o informe, aspecto este que non aparece por ningunha parte no escrito de queixa do interesado. De seren esta a súa finalidade, era completamente innecesario pois, segundo o regulamento de estudos propios de postgrao da Universidade da Coruña, o acceso a un mestrado propio pode facerse desde un título universitario propio de 2º ciclo, é dicir, desde un título de “graduado superior” que daquela o interesado xa posuía.

(<http://www.udc.es/uepp/es/infGeneral/Normativa/Regulamento%20novo/index.htm>)

É unha irregularidade que unha universidade poda considerar os títulos propios como equivalentes a títulos oficiais, malia que sexa a efectos internos, pois é unha equiparación expresamente excluída pola normativa aplicable. Por este motivo, ningún dos casos expostos no informe en que esta asimilación pode producir efectos resulta axustado a dereito. A pesar desta circunstancia, creouse unha aparencia de legalidade e regularidade do acto administrativo ao que se debe dar algún tipo de resposta.

Estes elementos conectan co seguinte ámbito de análise.

4.- A actuación da Universidade da Coruña no concurso de profesorado

Non está en cuestión a regularidade do proceso selectivo ao que se refire á queixa. O problema fundamental radica en que os títulos expedidos pola Universidade da Coruña xunto coa certificación da vicerreitoría de Organización Académica fundamentaron no interesado a convicción de que constaba coa titulación esixida para o concurso.

Na sentenza de 27 de abril de 2007 (RJ 2007\5798) reflíctese no seu penúltimo fundamento de dereito o xa manifestado nas sentenzas de 20 de maio de 2004 (RJ 2004\3480) e 24 de novembro de 2004 (RJ 2004\8108). “Es cierto que si la Administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar

determinada conducta por su parte, su ulterior decisión adversa supondría quebrantar la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudar las legítimas expectativas que su conducta hubiese generado en el administrado. También lo es que ese quebrantamiento impondrá el deber de satisfacer las expectativas que han resultado defraudadas, o bien de compensar económicamente el perjuicio de todo tipo sufrido con motivo de la actividad desarrollada por el administrado en la creencia de que su pretensión habría de ser satisfecha; pero no sería correcto deducir de esta doctrina que pueda exigirse a la Administración la efectiva satisfacción de lo demandado cuando ésta haya de ajustarse a una conducta normativamente reglada y se aprecie la ausencia de uno de los requisitos que permitan el otorgamiento de lo solicitado. Es decir: la plena satisfacción de la pretensión desatendida no puede obtenerse en aquellos supuestos en los que está excluido el ejercicio de la potestad discrecional de la Administración y sometida su decisión al cumplimiento de determinados requisitos legales, cuya carencia ha de impedir acceder a lo solicitado...”.

Dado que o procedemento desenvolvido no concurso para a contratación laboral de persoal docente axustouse á dereito, cómpre que a Universidade da Coruña tente satisfacer doutro xeito as expectativas defraudadas ou ben compense economicamente o prexuízo sufrido polo administrado sobre a confianza lexítima na validez que o documento expedido por un membro do equipo de goberno da universidade lle puido suscitar.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

1. A utilización da expresión “graduado” ou “graduada” no relativo a títulos propios unha vez que se implantaron os graos adaptados ao Espazo Europeo de Educación Superior xera unha situación problemática. Por este motivo, non consideramos adecuado que, segundo a normativa de estudos propios da Universidade da Coruña, os estudos propios de primeiro ciclo conduzan ao título propio de “Graduado pola Universidade da Coruña” e os de segundo ciclo conduzan ao título propio de “Graduado Superior pola Universidade da Coruña” e recomendamos que a denominación dos títulos sexa modificada para non inducir a error sobre o alcance e natureza do título propio expedido, que non ten carácter oficial, carece de efectos académicos plenos, non outorga habilitación para o exercicio profesional nin ten validez en todo o territorio do Estado, en estrito cumprimento da normativa sobre títulos universitarios.

2. Que a Universidade da Coruña extreme as cautelas para que non se expidan no sucesivo documentos como o que é obxecto deste expediente, nos que un título propio é recoñecido pola universidade como un título oficial, calquera que sexa o seu ámbito de eficacia, mesmo a efectos meramente internos.

3. Que a Universidade da Coruña lle dé ao interesado todas as explicacións pertinentes pola súa actuación neste caso, e tente satisfacer doutro xeito as expectativas defraudadas ou ben compense economicamente o prexuízo sufrido polo interesado sobre a confianza lexítima na validez que o documento expedido por un membro do Equipo de Goberno da universidade lle puido suscitar. Estas medidas deberán ser adoptadas coa maior urxencia para tratar de reparar unha evidente vulneración do principio de boa fe e confianza lexítima.

Resposta do reitor magnífico da Universidade de A Coruña: Aceptada parcialmente no seu apartado 2.

8.- Recomendación dirixida ao equipo directivo e Consello Escolar do CEIP de Zalaeta (A Coruña), en data 25 de abril de 2014, para que valore a conveniencia de flexibilizar as súas normas de organización e funcionamento de forma que, cando os pais comuniquen que o alumno ten autonomía para cambiarse en por si, permítaselle facelo, e dispoñer de mudas de roupa limpa, sen ter que avisar a un adulto responsable para que o cambie (Q/5628/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de, nai de dúas alumnas de E.I. escolarizadas nese centro, nos cursos 4.º e 5.º. No seu escrito, esencialmente, indícanos que considera que debería contemplarse a posibilidade de deixar que os alumnos levaran unha muda de roupa completa para o caso de que fallara a autonomía en control de esfínteres. A dirección do centro comunicou que as normas de organización do colexio non permiten esta situación e se os nenos se mollar ou manchan, esperan sentados na aula co resto de compañeiros a que veña un adulto responsable deles para solucionar o problema. Expón na súa reclamación as implicacións a nivel educativo, emocional e ético que estas eventualidades poden supor para os nenos, ao seu criterio. Segundo instrución da dirección do centro, as mestras non están autorizadas a cambiar a roupa dos nenos en caso de que se mollen. Non importa o motivo; se os nenos móllanse ou manchan a roupa de xeito que non poidan continuar con ela posta, chaman aos pais ou nais ou persoa de contacto para que veñan a cambialos, sen considerar o grao de autonomía do alumno para cambiarse por si mesmo.

Considerando que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, admitiuse a trámite e promoveuse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba, dando conta diso ao Conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria aos efectos previstos no artigo 22.1 da citada Lei do Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos desa consellería que, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre o problema que motivou a queixa, en particular, os motivos polos que no CEIP Zalaeta non se permite que os nenos e nenas dos niveis de E.I. leven unha muda de roupa para poder cambiarse no caso de se manchar ou se mollar de xeito involuntario, malia ter autonomía persoal para mudarse.

A Consellería remitiu o seu informe, asinado polo secretario xeral técnico no que se sinala literalmente o seguinte:

“As normas de organización e funcionamento dos centros educativos son debatidas e aprobadas no seo dos consellos escolares, órganos de goberno nos que a opinión das familias está convenientemente representada.

O Consello Escolar do CEIP Zalaeta (A Coruña) aprobou as súas normas de organización e funcionamento o día 30 de xuño de 2010, e non contemplan o almacenamento no centro de

roupa ou doutros enseres do alumnado que non sexan os requiridos polo centro para o uso estritamente escolar.

Tanto nas reunións preceptivas realizadas en todos os cursos de educación infantil coas nais, os pais e os titores, como nas xornadas de portas abertas que organizou o centro, informóuselles ás familias do procedemento a seguir en caso de que unha nena ou neno teña calquera incidencia que non poda ser solucionada de inmediato no centro (mollarse, lesionarse de maneira significativa,...). Nestes casos, agás para o alumnado con necesidades educativas especiais, chámase aos teléfonos de contacto facilitados pola familia para que acudan ao centro educativo, como ocorre na maioría dos centros de educación infantil da Comunidade Autónoma de Galicia.

Certo é que durante a etapa da educación infantil se fomenta a adquisición, por parte do alumnado deste nivel educativo, da súa propia autonomía en aspectos como comer sos (abrir iogures, galletas, pelar froita, ...); vestirse sos (poñer e quitar abrigos e chaquetas, desabotoar mandilóns, ...), pois se trata de nenos e nenas de 3, 4 e 5 anos que, practicamente na totalidade dos casos, non teñen autonomía persoal para realizar estas actividades cotiás.

Así, maila que un dos obxectivos desta etapa é realizar actividades e inculcar hábitos sinxelos que propicien a aprendizaxe para a adquisición gradual da autonomía persoal, que o alumnado debería lograr ao rematar a etapa, esas actividades de fomento non inclúen situacións impredecibles nas que o alumnado poida quedar espido, quite a roupa interior na aula, se descalce, etc.

O CEIP de Zalaeta conta con tres grupos de educación infantil cunha ratio de 25 alumnas e alumnos por cada grupo (ratio máxima permitida). Nestas condicións, o correcto funcionamento dos grupos, requisito imprescindible para traballar día a día na consecución dos obxectivos programados para esta etapa, precisa da atención permanente do profesorado, razón pola que nin é seguro nin resulta operativo, desatender ao grupo para facerse cargo das incidencias deste tipo que poidan xurdir de xeito repentino durante a xornada escolar”

Coa información aportada cómpre facer as seguintes consideracións. A progresiva adquisición de autonomía persoal nas actividades habituais dos nenos e nenas, que é un principio xeral entre os obxectivos pedagóxicos da etapa de educación infantil expresamente establecido na lexislación educativa, implica, esencialmente, non impedir que os nenos fagan por si mesmos as cousas que xa saben facer no relativo ao seu autocoidado. Si un alumno de 4 ou 5 anos de idade é capaz de limparse e cambiarse só, sen requirir a asistencia do profesor ou profesora, entendemos que non se lle debe impoñer permanecer mollado ou sucio á espera de que un adulto responsable del (o seu pai ou nai, habitualmente) chegue ao centro para facer algo que él sabe facer por si mesmo. Esta mensaxe é absolutamente contraditoria cos hábitos de autonomía, coidado persoal, hixiene corporal e control que hai que inculcar nos nenos e nenas para a súa axeitada maduración, responsabilidade e independencia. Como é evidente, os nenos e nenas non poden comprender o significado dun criterio oposto aos obxectivos de autonomía que se lles propoñen na casa e na escola: malia que pode facelo por si mesmo, ten

que esperar a que outra persoa o faga por el. Os argumentos expresados no informe achegado pola consellería non teñen en conta o interese superior do menor que é ao que debe atenderse. Cómpre subliñar que non se pon en perigo a seguridade do alumno nin do resto dos seus compañeiros ao atoparse os cartos de baño no interior das aulas. Para outro tipo de casos (que o percance se produza no patio, no ximnasio... etc) cómpre adoptar as medidas pertinentes.

-En primeiro termo, non se trata do “almacenamento no centro de roupa ou doutros enseres do alumnado” senón de levar a diario nunha pequena bolsa o mochila unha muda de roupa limpa e levala de volta á casa ao rematar a xornada escolar.

-Trátase dunha incidencia que pode ser solucionada de inmediato no centro no caso de alumnos autónomos, probablemente con menos alteración do ritmo ordinario de traballo na clase que a irrupción dun adulto para facerse cargo do cambio de roupa, feito que ademais “sinala” ante os compañeiros, de forma innecesaria, ao neno o nena que tivo o percance. Para moitos nenos, estar sucios ou mollados diante dos demais é unha situación que lles produce vergoña, malestar e incomodidade, polo que non se lles debe obrigir a permanecer así cando é perfectamente evitable.

-Hai que entender que entre o fomento de hábitos sinxelos está cambiarse só. Porén, non é función do centro ensinar aos alumnos a vestirse e desvestirse pero, cando saiban facelo, entendemos que se lles debe fomentar esta competencia e permitirlles pasar ao aseo para limparse e mudarse.

Estas situacións deben ser abordadas en estreita relación cos pais e nais, recabando a necesaria colaboración entre familia e centro para garantir o benestar, a confianza e a maduración dos alumnos. É importante comunicar ao centro que son capaces de facer os seus fillos para demandarlles tarefas axustadas ás súas capacidades e seguir fomentando que fagan as cousas sos.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese centro a seguinte recomendación:

Que coa finalidade de desenvolver, gradual e eficazmente, hábitos de hixiene e coidado persoal adecuados, o Consello Escolar do CEIP Zalaeta valore a conveniencia de flexibilizar as súas normas de organización e funcionamento de xeito que, cando os pais comuniquen que o alumno ten autonomía para cambiarse por si mesmo, se lle permita facelo, e dispor de mudas de roupa limpa, sen ter que avisar a un adulto responsable para que o cambie.

Finalmente, aclaramos unha cuestión de procedemento. Entendemos que esta situación non se produce con carácter xeral nin se deriva de instrucións de funcionamento dos centros escolares remitidas pola consellería, polo que procede facer chegar esta recomendación directamente ao centro escolar, ao tratarse de criterios organizativos aprobados polo Consello Escolar.

Resposta do equipo directivo e Consello Escolar do CEIP de Zalaeta (A Coruña): No aceptada.

9.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Sarria (Lugo), en data 30 de abril de 2014, para que se adopten as medidas oportunas para que o proceso de matrícula na Escola Municipal de Música garanta o dereito dos usuarios para ter toda a información necesaria sobre a prestación do servizo antes de proceder ao íntegro pago das taxas establecidas na ordenanza fiscal reguladora e, por outra banda, respecte a competencia de auto organización do concello na contratación do seu persoal (Q/5560/13).

Como xa sabe, ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención , con domicilio en Sarria (Lugo), por problemas xurdidos coa matrícula na Escola Municipal de Música do Concello de Sarria.

No seu escrito, esencialmente, indicaba que na data límite para facer efectivo o importe íntegro da matrícula na Escola Municipal de Música so viña especificado o nome e a contía das materias, pero non se fan constar elementos básicos do curso para poder considerar a conveniencia da matrícula: datas de inicio e fin, número de horas, horarios, profesorado, etc... ou uns mínimos criterios sobre o desenvolvemento do curso. Ao requirir información sobre ela entregóuselle unha copia da Ordenanza Fiscal Reguladora da Taxa por Prestación de Servizos na Escola Municipal de Música e Talleres Culturais e Outros Ensinos, que só atinxe ás contías das materias.

Ante iso requirimos informe a ese concello, que nola remitiu cun considerable retraso xa que a información foi solicitada o 29 de agosto e tivo entrada nesta institución o 28 de febreiro. Na información aportada, o concelleiro delegado de Cultura, Educación e Comunicación manifesta que en exercicio da potestade de autoorganización recoñecida ás administracións locais, e dado que o Concello de Sarria ten que contratar aos profesores da Escola de Música antes do inicio do curso para cumprir así coas normas sobre selección de persoal que rexen na administración, e como resulta preciso coñecer previamente á dita selección de persoal o número de alumnos que vai a haber na escola, e en que materias se matriculan, o Concello de Sarria estableceu un período de matriculación no momento que considerou axeitado para poder proceder a realizar dita selección de persoal con tempo suficiente para dar comezo ao curso nas datas previstas e coas condicións que se derivan do número de alumnos en cada materia.

Engade o informe, para rematar, que antes do período de matriculación deuse publicidade ás materias que se poderían cursar no curso 2013-2014, prazo de matriculación e custo da mesma mediante carteis, folletos e na páxina web do Concello de Sarria.

Este último aspecto non é posto en cuestión polo promotor da queixa senón que é precisamente, o motivo da súa reclamación. Esta institución considera fundado o desacordo do interesado coa forma de artellar o funcionamento da escola municipal. Non cabe dúbida da potestade de autoorganización das administracións locais pero non é, evidentemente, o que se discute neste suposto senón a adecuación desa autoorganización aos lexítimos intereses dos cidadáns na prestación dos servizos municipais, mesmo os que son puramente voluntarios

e non esenciais como o que é obxecto da queixa. A planificación e organización da contratación de persoal por parte do concello, que é unha competencia propia que debe ser adecuadamente executada, non pode derivar na obriga para os particulares de pagar íntegramente as taxas dun servizo sen ter información completa sobre os elementos esenciais da prestación: horarios, datas de comezo e remate, datas de exame, obrigas de asistencia... e, polo tanto, sen ter opción a avaliar a conveniencia ou as posibilidades persoais de facer uso do servizo.

Como ambos os dous intereses son lexítimos, debe compatibilizarse a súa protección. En principio, e partindo da base do curso anterior, non parece que exista impedimento para anunciar con antelación as datas de inicio e fin do curso, os horarios das materias ou as datas aproximadas de exame, sen prexuízo de realizar os axustes que sexan necesarios antes das datas de matrícula. Entendemos que sería axeitado establecer un período de preinscrición na Escola Municipal de Música (por exemplo, entre os meses de xuño e xullo) no que se aboaría unha cantidade razoable e reducida en concepto de reserva de matrícula que non daría lugar a devolución, agás que finalmente non se prestase o servizo por causas non imputables ao interesado. Esta preinscrición do alumnado permitiría planificar as necesidades docentes e, polo tanto, unha previsión de contratación do profesorado, xa que constaría na folla de preinscrición as materias nas que se fai reserva de praza, en función dos horarios anunciados e, xa que logo, podería facerse unha previsión do número de alumnos por grupos e materias. Unha vez que se verificase a matrícula definitiva, se procedería ao abono das taxas oportunas.

Por outra banda, sería conveniente, en caso de que non exista, a elaboración e aprobación dun regulamento do servizo da escola municipal, en atención aos principios de seguridade xurídica e boa administración.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que por parte do Concello de Sarria se adopten as medidas oportunas para que o proceso de matrícula na Escola Municipal de Música garanta o dereito dos usuarios a ter toda a información necesaria sobre a prestación do servizo antes de proceder ao íntegro pago das taxas establecidas na ordenanza fiscal reguladora e, por outra parte, respecte a competencia de autoorganización do concello na contratación do seu persoal. A tal fin, sería axeitado establecer prazos de preinscrición ou reserva de matrícula, pagando a cota correspondente á reserva de praza en materias concretas sen ter que aboar íntegramente o prezo do curso ata que remate o proceso no momento da matrícula definitiva. Esa cota de reserva non sería reembolsada en caso de que, finalmente, non se formalizara a matrícula, agás no caso de que non se prestara o servizo por causas alleas ao usuario.

Por outra banda, recoméndase a elaboración e aprobación dun regulamento do servizo da escola municipal, en atención aos principios de seguridade xurídica e boa administración.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Sarria (Lugo): Pendente

10. Recomendación dirixida ao presidente da Deputación Provincial de Pontevedra, en data 8 de maio de 2014, para que realice unha auditoría que sirva para comprobar as condicións de seguridade viaria que afecten a contorna dos centros educativos situados preto das vías das que é titular, e para propoñer as medidas máis necesarias para reducir o risco e mellorar a circulación nas zonas escolares (Q/13526/13).

Nesta institución iniciouse de oficio un expediente de queixa como consecuencia de informacións nas que se sinalaba que a Asociación de Nais e Pais do CEIP Xosé Neira Vilas de Peitieiros, no concello de Gondomar, consideraban que o concello incumpría a súa obriga de garantir a seguridade vial do alumnado do centro e que a Policía Local non se presentara ningún día á hora da saída para ordenar o tráfico da zona, de xeito que os alumnos puideran cruzar a rúa e achegarse ao autobuses de transporte escolar sen risco.

Con data do 18 de outubro requiríuselle un informe ao Concello de Gondomar que informa, esencialmente, que segundo o artigo 8 da Lei 4/2004, de coordinación das policía locais, é función das policía locais ordenar, regular, sinalizar, denunciar infraccións e dirixir o tráfico no ámbito da súa competencia no solo urbano legalmente delimitado de acordo co establecido nas normas de tráfico e seguridade viaria. A vía de acceso ao centro escolar mencionado é a EP 2301, da que é titular a Deputación de Pontevedra, sendo esta a competente en materia de sinalización e tráfico.

Manifesta o informe que as acusacións formuladas polo ANPA do centro non se axustan á realidade, xa que a policía local está a exercer estes labores de forma ordinaria, aínda que é certo que por insuficiencia de persoal, de forma extraordinaria e por motivos de urxencia do servizo resulta imposible a presenza policial á saída deste colexio. O informe remata afirmando que o colexio conta cun paso de peóns elevado, beirarrúas transitables a ambos os dous lados da calzada, e sinalización vertical e viaria necesaria para a seguridade dos viandantes, polo que a presenza policial non sería estritamente necesaria.

Coa información aportada cómpre facer as seguintes consideracións:

Entre os obxectivos actuais en materia de tráfico destaca a diminución de accidentes que impliquen a menores de idade. Segundo estatísticas recentes, os accidentes de tráfico ocasionan máis do 20% das mortes dos nenos con idades comprendidas entre 1 e 6 anos. Cando os nenos teñen idade escolar comeza a aumentar a súa exposición ao tráfico e por tanto, aumenta o risco de ser atropelado. As estatísticas de accidentes mostran que as idades escolares son as de máis alto risco. Un bo deseño dos lugares de tránsito do alumnado dos centros educativos consegue diminuír o número de accidentes en zonas escolares; ao tempo que se revisa a ordenación viaria, mellórase a mobilidade e aumenta a seguridade das contornas dos centros de ensino. Malia o que afirma o informe achegado polo concello, tendo en conta as características da vía no punto no que se localiza o centro, entre dúas curvas de reducida visibilidade, con beirarrúas estreitas e un deseño problemático de estacionamento dos autobuses de transporte escolar na vía, coa necesidade de cruzar para acceder a eles, ningún dos elementos apuntados no informe é suficiente para garantir a seguridade dos usuarios menores de idade. Segundo as estatísticas oficiais e os estudos das aseguradoras (en

concreto, un amplo estudo da Fundación Mapfre (accesible no enlace http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/auditorias-de-seguridad-vial-camino-al-cole_tcm164-5524.pdf), a maioría dos atropelos mortais de nenos con idades comprendidas entre os 5 e os 12 anos ocorren cando os nenos volven do colexio a casa.

Tendo en conta o anterior, é evidente que existe tamén unha obriga legal do ente titular da infraestrutura de facer unha análise minuciosa do deseño da vía e dos mecanismos de seguridade establecidos a prol dos usuarios escolares.

En calquera caso, sería adecuado estudar a constitución, de non existir neste intre, dunha Xunta de Seguridade Local, nos termos contemplados no Real Decreto 1087/2010, polo que se aproba o Regulamento que regula as Juntas Locales de Seguridade, ao abeiro da Ley Orgánica 2/1986, de Forzas e Corpos de Seguridade.

As estratexias que se presentan para acabar coa accidentalidade das zonas escolares son as seguintes :

1. Aumentar a conciencia pública sobre a necesidade de mellorar a seguridade dos peóns infantís.

2. Modificar o comportamento e actitude, tanto de peóns como de condutores, para compartir mellor a vía. Todo iso lógrase concienciando e educando ao menor no ámbito da seguridade vial na que pais, escola e administracións implicadas xogan un papel fundamental.

3. A nivel lexislativo, a Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor e Seguridade Vial, xa citada, no seu Art. 39, prohibe parar e estacionar tanto nos pasos para peóns (frecuentes á saída dun colexio) como nos lugares onde se impida a visibilidade da sinalización aos usuarios. Na zona escolar é moi común que os pais estacionen os seus vehículos en dobre fila, o cal é altamente perigoso e propicia atropelos de menores debido a que ao estacionar incorrectamente o vehículo, pode suceder que os condutores non vexan aos nenos, sobre todo aos máis pequenos, de menor estatura e que soen moverse de xeito impulsivo. Xa que logo, concienciar tanto ao peón como ao condutor de cales son as debilidades dos menores de idade fronte ao fenómeno circulatorio é tarefa tanto dos educadores (pais e profesores) como das autoridades responsables de difundir a educación e seguridade viaria a todos os ámbitos da sociedade.

O Regulamento Xeral de Circulación (R.D. 1428/2003) establece no seu Art. 46 que se circulará a velocidade moderada ao aproximarse a un autobús en réxime de parada, principalmente se se trata dun autobús de transporte escolar ou ao aproximarse a lugares onde sexa previsible a presenza de nenos. Daquela, é aconsellable insistir na sinalización da zona, especialmente para controlar a velocidade dos vehículos

Polo que respecta á Deputación de Pontevedra, no caso concreto do colexio de Peititeiros, cómpre analizar detidamente as circunstancias da vía e garantir todas as medidas de

seguridade pertinentes nunha zona escolar. Tendo en conta os desacordos entre a administración e os usuarios sobre a adecuación das medidas, e por todo o sinalado ata agora, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Deputación a seguinte recomendación:

Que a Deputación de Pontevedra realice unha auditoría que sirva para comprobar as condicións de seguridade viaria que afecten a contorna dos centros educativos situados preto das vías das que é titular, e para propoñer as medidas máis necesarias para reducir o risco e mellorar a circulación nas zonas escolares. En particular, analizar as características e os elementos de seguridade vial da estrada EP 2301, na que se atopa o CEIP Xosé Neira Vilas, en Peitieiros, Gondomar, e adoptar as medidas oportunas.

Resposta do presidente da Deputación Provincial de Pontevedra: Aceptada

11. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Gondomar (Pontevedra), en data 8 de maio de 2014, para que tome as disposicións necesarias para garantir a seguridade dos escolares do CEIP Xosé Neira Vilas, situado en Peitieiros, de forma que nos momentos de acceso e saída do centro escolar, todos os días lectivos, a Policía local realice as pertinentes labores de vixilancia considerando a prioridade deste servizo.

Que se establezan mecanismos de colaboración co ente titular da vía para a realización de auditorías de seguridade viaria que melloren as condicións de tránsito para todos os usuarios. (Q/13526/13).

Nesta institución iniciouse de oficio un expediente de queixa como consecuencia de informacións nas que se sinalaba que a Asociación de Nais e Pais do CEIP Xosé Neira Vilas de Peitieiros, no Concello de Gondomar, consideraban que o concello incumpría a súa obriga de garantir a seguridade vial do alumnado do centro e que a policía local non se presentara ningún día á hora da saída para ordenar o tráfico da zona, de xeito que os alumnos puideran cruzar a rúa e achegarse ao autobuses de transporte escolar sen risco.

Con data do 18 de outubro requiríuselle un informe sobre a situación, e tivo que requirírselle en tres ocasións máis. Finalmente, o informe foi recibido nesta institución con data do 28 de abril, seis meses despois de que fora solicitado. O concelleiro delegado de seguridade e tráfico do Concello de Gondomar informa, esencialmente, que segundo o artigo 8 da Lei 4/2004, de coordinación das policía locais, é función das policía locais ordenar, regular, sinalizar, denunciar infraccións e dirixir o tráfico no ámbito da súa competencia no solo urbano legalmente delimitado de acordo co establecido nas normas de tráfico e seguridade viaria. A vía de acceso ao centro escolar mencionado é a EP 2301, da que é titular a Deputación de Pontevedra, sendo esta a competente en materia de sinalización e tráfico.

Manifesta o informe que as acusacións formuladas polo AMPA do centro non se axustan á realidade, xa que a policía local está a exercer estes labores de forma ordinaria, aínda que é certo que por insuficiencia de persoal, de forma extraordinaria e por motivos de urxencia do

servizo resulta imposible a presenza policial á saída deste colexio. O informe remata afirmando que o colexio conta cun paso de peóns elevado, beirarrúas transitables a ambos os dous lados da calzada, e sinalización vertical e viaria necesaria para a seguridade dos viandantes, polo que a presenza policial non sería estritamente necesaria.

Coa información aportada cómpre facer as seguintes consideracións:

1.- Non é admisible invocar cuestións de competencia ou o argumento da titularidade da vía cando trátase de garantir a seguridade viaria do alumnado escolarizado nun centro educativo situado nunha parroquia do concello. Cando o informe alega que as funcións de control de tráfico se esgotan no solo urbano legalmente delimitado amosa unha concepción moi restrinxida das funcións da policía local tal como veñen configuradas na propia lei mencionada no informe, a Lei 4/2007, de coordinación de policía locais, coa finalidade declarada de garantir a seguridade cidadá e a consecución do benestar social. Con carácter xeral, a Policía local ten competencias para actuar en todo o ámbito territorial do concello con esa finalidade de garantir a seguridade dos veciños. O feito da titularidade da vía ten incidencia en materia de mantemento, conservación, sinalización e tráfico, en xeral, pero non pode excluír (de feito, non o fai) as competencias en materia de seguridade cidadá no ámbito territorial do concello que lle corresponden, sen dúbida, á policía local. Insistimos que neste caso non é unha cuestión de ordenación e control do tráfico, que a policía local realiza no casco urbano, senón de seguridade cidadá.

2.- A cuestión da competencia sobre a seguridade do tránsito na vía é indirectamente contradita no propio informe cando sinala que a policía local xa realiza funcións de vixilancia pero que non pode estar á saída do centro por falta de efectivos persoais. A falta de medios non pode ser unha excusa para incumplir obrigas de servizo polo que é necesario que o Concello de Gondomar adopte as medidas necesarias para garantir a seguridade dos veciños do concello, nomeadamente dos escolares que atravesan os viais que discorren polo seu territorio, á marxe de quen sexa o titular da infraestrutura.

3.- Un último argumento que reforza os anteriores é que estamos a falar da seguridade de escolares menores de idade polo que cómpre aplicar o principio xeral do ordenamento xurídico de que o seu interese é sempre superior e que a protección da seguridade dos menores é preferente a calquera outra función da policía local. A seguridade nos desprazamentos dos menores é unha constante preocupación do lexislador e, recentemente, a Lei 6/2014, pola que se modifica o texto articulado da Lei sobre tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade vial, aprobado polo Real Decreto Legislativo 339/1990, sinala que se poderá prohibir a ocupación dos asentos dianteiros ou traseiros dos vehículos polos menores en función da súa idade ou talla, nos termos que se establezan regulamentariamente. Prohibirase que os nenos de menos de 1,35 metros de altura vaian nos asentos dianteiros, salvo que todos os traseiros estean ocupados. Os axentes poderán inmovilizar o vehículo se o menor non vai no seu asento con mecanismos axeitados de retención infantil.

É incongruente que se impoñan ao condutor medidas estritas de seguridade dos menores transportados no interior dos seus vehículos, sancionando o seu incumprimento, e que, en cambio, as administracións públicas incumpran o deber de adoptar todas as medidas necesarias para garantir a seguridade dos peóns no uso das vías de comunicación.

Dentro dos peóns, o grupo formado polos nenos e anciáns é o máis vulnerable. En Galicia, a cuestión dos atropelos de peóns de idade avanzada no cruce de vías interurbanas é un problema endémico. Pero a peculiar estrutura de asentamento da poboación, cunha notable dispersión xeográfica tamén dos centros escolares fai que, en moitísimos casos, os centros non estean ubicados en zonas urbanas, co risco engadido de cruces de vías de certa densidade de tráfico e características propias das vías interurbanas. Nas zonas escolares os principais usuarios das mesmas adoitan ser menores de 15 anos, xunto cos pais e nais do alumnado de menor idade que acceden a pé ou trasladan aos seus fillos ao colexio nos seus vehículos. Debemos centrar a problemática das zonas escolares no peón, tal e como queda definido no anexo 2 da Lei sobre tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade vial, aprobado polo Real Decreto Legislativo 339/1990, e modificada pola Lei 6/2014.

Un dos factores que caracterizan aos peóns nas zonas escolares é o da idade. Cada grupo, en función da súa idade ten unhas características diferentes. A principal necesidade dos peóns máis pequenos é a supervisión dunha persoa adulta. Segundo estatísticas recentes, os accidentes de tráfico ocasionan máis do 20% das mortes dos nenos con idades comprendidas entre 1 e 6 anos. Cando os nenos teñen idade escolar comeza a aumentar a súa exposición ao tráfico e por tanto aumenta o risco de ser atropelado. As estatísticas de accidentes mostran que as idades escolares son as de máis alto risco. Cando son maiores de 7 anos as cifras das vítimas diminúen debido a que os nenos se familiarizan coas normas de tráfico. Con todo, o número de vítimas mortais volve aumentar de novo sobre os 11 anos de idade, circunstancia que se considera relacionada con que os nenos son maiores e aumenta a súa liberdade ambulatoria xa que non lles acompañan os seus pais tan a miúdo como cando eran máis pequenos.

Un bo deseño dos lugares de tránsito do alumnado dos centros educativos consegue diminuír o número de accidentes en zonas escolares; ao tempo que se revisa a ordenación viaria, mellórase a mobilidade e aumenta a seguridade das contornas dos centros de ensino. Malia o que afirma o informe, tendo en conta as características da vía interurbana entre dúas curvas de reducida visibilidade, con beirarrúas estreitas e un deseño problemático de estacionamento dos autobuses de transporte escolar na vía, coa necesidade de cruzar para acceder a eles, ningún dos elementos apuntados no informe é suficiente para garantir a seguridade dos usuarios menores de idade.

Tendo en conta o anterior, é evidente que existe tamén unha obriga legal do ente titular da infraestrutura de facer unha análise minuciosa do deseño da vía e dos mecanismos de seguridade establecidos a prol dos usuarios escolares. Neste sentido, con data de hoxe fórmase á Deputación de Pontevedra a recomendación da que se lle achega copia para que poidan coordinar as actuacións precisas para darlle cumprimento, no seu caso.

En calquera caso, sería adecuado estudar a constitución, de non existir neste intre, dunha Xunta de Seguridade Local. Tal como está contemplada no Real Decreto 1087/2010, polo que se aproba o Regulamento que regula as Juntas Locales de Seguridade, ao abeiro da Lei Orgánica 2/1986, de Forzas e Corpos de Seguridade, este órgano garante “a acción concertada das Forzas e Corpos de Seguridade no seu conxunto, tanto das dependentes do Estado, como das Comunidades Autónomas e das Corporacións Locais; acción que debe efectuarse a través dos órganos de coordinación operativa que para ese efecto se establecen na propia Lei Orgánica. Un de tales órganos de coordinación, que veu demostrando a súa utilidade na procura de fórmulas realistas de colaboración policial con incidencia favorable na seguridade pública, é a Junta Local de Seguridade, creada polo artigo 54.1 da Lei Orgánica 2/1986, instrumento de coordinación que, sentada sobre o elemento da territorialidade do municipio, constitúe un mecanismo capaz de fixar medios e sistemas de relación ao obxecto de lograr certa homoxeneidade e facer factible actuacións conxuntas, de colaboración mutua e de cooperación recíproca.

As Juntas Locales de Seguridade constitúen, á vez, non só os órganos de coordinación operativa, senón tamén informativa, facilitando canles de canalización que permitan a colaboración dos sectores sociais e institucionais afectados na correcta planificación da seguridade pública, o que redundará, sen dúbida, nun maior achegamento entre a sociedade e as Forzas e Corpos de Seguridade e, consecuentemente, nunha mellor protección por estas do libre exercicio dos dereitos e liberdades públicas recoñecidos constitucionalmente.”

Sería conveniente estudar esta fórmula de coordinación.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que o Concello de Gondomar tome as disposicións necesarias para garantir a seguridade dos escolares do CEIP Xosé Neira Vilas, situado en Peitieiros, de xeito que nos momentos de acceso e saída do centro escolar, todos os días lectivos, a Policía local realice as pertinentes labores de vixilancia considerando a prioridade deste servizo.

Que se establezan mecanismos de colaboración co ente titular da vía cara a realización de auditorías de seguridade vial que melloren as condicións de tránsito para todos os usuarios. Entre os obxectivos que poderían acadarse na Xunta de Seguridade Local está a instalación de sinais de advertencia aos condutores, nas dúas curvas de escasa visibilidade sobre a recta na que se atopa o centro, da presenza de escolares; sinais luminosas no paso de peóns ou que se garanta a visibilidade do cruce, impedindo a parada na vía; habilitar zonas de parada e espera na proximidade do colexio para os vehículos privados; ou estudar o xeito máis seguro de estacionamento dos autobuses de transporte escolar procurando, de ser posible, non ter que cruzar a vía.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Gondomar (Pontevedra): Aceptada

12.- Recomendación dirixida ao reitor magnífico da Universidade de Vigo, en data 12 de maio de 2014, para que revise o acordo adoptado polo Pleno do Consello Social, de 27 de xuño de 2012, e, no seu caso, os demais que o substituísen, polo que acordou aprobar a implantación da taxa de xestión académica por anulación ou pago de matrículas fóra de prazo así como por recibos devoltos, impondo unha recarga do 20% sobre o importe total do prezo público non satisfeito, ao non figurar esta facultade entre as competencias dos consellos sociais das universidades, de acordo co artigo 4 da Lei 1/2003, dos consellos sociais do sistema universitario de Galicia (DOG de 30 de maio de 2003), que era a norma marco vixente no momento de adopción do acordo.

- Que a Universidade de Vigo revise o documento de pago remitido á alumna e aplique a redución derivada da condición de familia numerosa pois, aínda facilitando fóra de prazo a documentación xustificativa, a Universidade chegou a ter constancia antes do pago, do que a alumna era beneficiaria, do correspondente desconto. Trátase dun dereito que non pode decaer por unha cuestión meramente formal senón que a finalidade deste tipo de beneficios sociais esixe que se aplique sempre que se acredite obxectivamente o cumprimento dos requisitos, sen depender de que a anulación da matrícula fose realizada dentro ou fóra de prazo. (Q/14628/13)

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención, con domicilio en Teo (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa por non teren procedido a Universidade de Vigo á anulación da súa matrícula; por non apreciar ás exencións ás que legalmente tiña dereito e por un incremento abusivo e inxustificado do prezo que finalmente tivo que satisfacer. A interesada achegou toda a documentación pertinente, procedente da propia Universidade de Vigo, nomeadamente do Servizo de Alumnado, da Xerencia e da Secretaría Xeral, no que atinxe, neste último caso, á interposición e resolución dos recursos procedentes. Por este motivo, e por non haber máis datos que non se atoparan xa ao dispor da Universidade de Vigo, non se remitiu a copia de todos os escritos achegados. Sen prexuízo da circunstancia relativa á anulación de matrícula que foi feita extemporaneamente ao interpretar á alumna, de xeito erróneo, que só a tería formalizado si achegaba a documentación preceptiva, era necesario esclarecer outros elementos na tramitación deste expediente.

Ante iso requirimos informe a esa reitoría, que xa nola remitiu. No requirimento solicitábamos:

-a especificación dos motivos e dos criterios polos que a débeda inicialmente reclamada polo xefe da Sección de Xestión Económica no oficio de data de 17 de xullo de 2013, que ascendía a 417,90 euros converteuse finalmente na cantidade de 1002,96 euros que tivo que ser abonada.

-a habilitación legal que xustificaba que se aplique unha penalización cando sexa necesario activar a folga de liquidación para emendar o impago, de xeito diferenciado e independente do

recargo de apremio, como mecanismo ordinario previsto xa no Decreto 154/2012, do 12 de xullo da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Segundo o seu artigo 7,

“Os/as obrigados/as ao pagamento dos prezos públicos establecidos no anexo deste decreto deberán liquidar os importes correspondentes no momento de faceren a súa matrícula.

As universidades galegas, na resolución reitoral en que se establezan os prazos de matriculación do alumnado, fixarán os prazos correspondentes para efectuar a liquidación e o pagamento dos prezos públicos universitarios e mais o seu fraccionamento, de ser o caso.

O feito de non facer efectivo o pagamento dos prezos públicos universitarios ou de calquera dos seus fraccionamentos nos prazos establecidos na resolución reitoral, comportará a existencia dos importes correspondentes polo procedemento de constrinximento sobre o patrimonio do obrigado ao pagamento, consonte a normativa vixente”.

A consecuencia da falta de pagamento establecida na resolución reitoral pola que se fai pública a convocatoria de matrícula, remitindo ademais a un acordo aprobado polo Consello de Goberno e ratificado polo Consello Social presentaba dúbidas de legalidade, a falta dunha información pormenorizada. Esa penalización á que se refire a resolución reitoral ten a natureza dunha sanción, malia non terse incoado un procedemento sancionador. Cómpre lembrar a reserva de lei pola que se rexe toda esta materia e que a lei non establece a posibilidade de impoñer outras sancións no caso da falta de pagamento dos prezos públicos, agás a vía de prema.

-Cal é a natureza xurídica desa penalización e baixo que criterios faise a fixación da súa contía.

-Cal é a habilitación legal para establecer que o pago das cantidades pendentes por matrículas de ensinanza conducentes á obtención de títulos oficiais de cursos académicos anteriores e simultáneos será condición previa para outros actos de estrita xestión académica como resolucións de petición de anulación de matrícula, expedición de títulos, emisión de certificacións académicas, xestión de traslados ou acceso á secretaría virtual. Unha cousa é que o impago da matrícula ou a dos pagos fraccionados, no seu caso, determine a retención das cantidades xa abonadas, medida que ten carácter indemnizatorio xa que o servizo público educativo foi efectivamente prestado pola universidade e que é razoable. Máis problemático resulta o feito de que a universidade, ademais do recargo de prema e da posibilidade de iniciar un procedemento de constrinximento, estableza retencións ou medidas limitadoras no ámbito estritamente académico.

-Os motivos polos que o impago non ten como consecuencia a anulación da matrícula, como sucede noutras universidades españolas e producen neste caso un efecto atípico como é o arquivo.

Unha vez recibido o informe da xefa do Servizo de alumnado e a certificación do acordo do Consello Social da Universidade de Vigo no que se aproba a implantación de taxas de xestión

académica por anulación ou pago de matrículas fóra de prazo e a documentación correspondente ao devandito acordo, e examinada dita información, cómpre facer as seguintes consideracións:

1.- No requirimento feito por esta institución, solicitábase información sobre a habilitación legal que xustificaba aplicar unha penalización cando sexa necesario activar a folla de liquidación. A resposta é que a Universidade de Vigo, por acordo do Consello Social, “tomou a decisión de impoñer unha recarga do 20% pola alta morosidade percibida en anos anteriores, ou que prexudicaba seriamente aos alumnos que si cumprían coas súas obrigas económicas con respecto á matrícula”. Con todo, esta facultade non figura entre as competencias de carácter económico, financeiro e patrimonial recollidas no art. 4 da Lei 1/2003, dos consellos sociais do sistema universitario de Galicia (DOG do 30 de maio de 2003), que era a norma marco vixente no momento da adopción do acordo. Non hai ningún precepto legal que faculte a un consello social para impoñer penalizacións, multas coercitivas ou sancións económicas por falta de pagamento. A única vía de exacción dos prezos públicos universitarios non satisfeitos é o procedemento de prema expresamente prevista no Decreto 119/2013, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos que conducen á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2013/14. Hai que entender que a penalización proposta do 20% por “por non aboar en prazo as cantidades correspondentes aos falta de pagamentos así como aos recibos devoltos” non ten cobertura legal.

Hai que subliñar o feito de que toda prestación patrimonial de carácter público está suxeita ao principio de reserva de lei. Entendida coa adecuada modalización que deriva da regulación dos prezos públicos universitarios, esa recarga do 20% só é admisible no procedemento de prema legalmente previsto como vía de recadación executiva. O artigo 81.3.b) da Lei orgánica 6/2001, de 21 de decembro, de universidades, na súa redacción dada polo Real decreto lei 14/2012, de medidas urxentes de racionalización do gasto público no ámbito educativo é o que determina que a Comunidade Autónoma fixará os prezos públicos e dereitos dos estudos conducentes á obtención de títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional dentro dos límites que estableza a Conferencia Xeral de Política Universitaria, que estarán relacionados cos custos de prestación do servizo. O artigo 6 no seu último inciso prevé o seguinte:

“O feito de non facer efectivo o pago dos prezos públicos universitarios ou de calquera dos seus fraccionamentos nos prazos establecidos na resolución reitoral, comportará a esixencia dos importes correspondentes polo procedemento de prema sobre o patrimonio do obrigado ao pago, conforme á normativa vixente”.

Por tanto, é dubidoso que as universidades poidan establecer vías de cobro alternativas ou recargas sobre falta de pagamentos ou recibos devoltos, xa que carecen legalmente desta competencia que, en ningún caso, deriva da autonomía universitaria xa que, como todo recarga, ten natureza coercitiva e réxese polo principio de reserva de lei.

Tampouco parece contar con habilitación legal a penalización fixa de 30 euros que se propoñía aplicar ás anulacións de matrícula, invocando o custo de xestión destes procedementos. Hai que subliñar que nos referimos a estudos de carácter oficial, xa que o Consello Social ten competencia para fixar os prezos das “ensinanzas propias, dous cursos de especialización e os referentes ás demais actividades autorizadas polas universidades”, pero non cando se trate de títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional.

2.- Por outra banda, esta institución mostrou ante a Secretaría Xeral de Universidades da Xunta de Galicia a súa preocupación polo feito de que algunhas resolucións reitorais que publican as convocatorias de matrícula establezan que para determinados actos de estrita xestión académica (acceso ao expediente, traslado de expediente, resolucións de solicitude de anulación de matrícula...) sexa condición previa o pago das cantidades debidas. Entendemos que unha obrigaón de natureza económica conta con vías para facerse efectiva (o procedemento de prema legalmente previsto) e que a falta de pagamento de matrícula debe ter o efecto propio de todo incumprimento de obrigaóns sinalagmáticas que é a inmediata suspensión dos servizos docentes (asistencia a clase, grupos de prácticas, titorías, cualificacións...) e mesmo, da expedición do título que, loxicamente, está subordinado ao íntegro pago dos prezos públicos da matrícula ou de certificados oficiais. Pero carece de base normativa a retención do expediente académico que impediría, no seu caso, un traslado ou o acceso a outro tipo de estudos. A normas de acceso e admisión a estudos universitarios veñen establecidas por lei, en garantía do dereito constitucional á liberdade de estudo que consagran tamén os artigos 42 e 46.2 letra a) da Lei Orgánica 6/2001, de Universidades. En idéntico sentido pronúnciase o Real Decreto 1791/2010, polo que se aproba o Estatuto do Estudante Universitario.

Deste corpus normativo despréndese que a retención do expediente académico do alumno polos servizos ou unidades de xestión académica como elemento de coacción para que sexan abonados prezos públicos de matrícula é unha medida excesiva que pode afectar o exercicio doutros dereitos ou liberdades de maior rango. As razóns son as seguintes:

-O expediente académico é un documento persoal

-Aínda que a remisión do expediente académico a outra universidade en caso de traslado é un servizo que a universidade presta en nome do alumno, non hai medios alternativos para facelo oficialmente de modo que non cabe entendelo como unha xestión máis ou menos voluntaria que a unidade correspondente realiza en nome do alumno senón como parte dun procedemento regrado.

-Non hai ningún precepto legal que habilite ás universidades para reter os expedientes académicos persoais impedindo o dereito de acceso ou os procedementos de admisión noutros centros de educación superior.

-As obrigaóns de natureza económica, que naturalmente deben cumprirse puntualmente por parte dos estudantes, deben garantirse a través doutros mecanismos de exacción ou

recadación executiva e coa suspensión provisional dos servizos docentes e académicos vinculados ao pago dos prezos públicos correspondentes.

3.- Finalmente, e no ámbito concreto deste escrito de queixa, consideramos que carece de apoio o cobro do 50% dos prezos públicos a cuxa exención tiña dereito a alumna pola súa condición de familia numerosa. O feito de que non acreditase esta circunstancia no seu momento, tendo en conta que incorreu no erro de considerar que a súa matrícula non quedara formalizada por non achegar en prazo a documentación requirida, como fixo constar reiteradamente á Universidade de Vigo nos numerosos escritos, recursos e solicitudes de anulación de matrícula que presentou, non parece motivo suficiente para obrigar ao íntegro pago do prezo público con todas as recargas mencionadas, ata o importe de 1.002,96 euros. Non cabe esquecer, neste concreto expediente, que a alumna solicitou con data de 3 de decembro de 2012 a anulación de matrícula que, por ser presentada fóra de prazo, foi desestimada por resolucións de 10 de decembro de 2012 e de 23 de xaneiro de 2013 (ao recurso de reposición presentado contra a anterior desestimación).

A resolución pola que se acorda o arquivo da matrícula é de abril de 2013 e en xullo comunícaselle a cantidade impagada. En todo caso, a condición de familia numerosa que dá lugar ao desconto debía ser apreciada unha vez que se tivo constancia dela ao achegarse a documentación solicitada, en agosto de 2013, tendo en conta o oficio do xefe da sección de Xestión Económica de 13 de xullo de 2013 no que se lle reclama o importe de 417,90 euros. Por tanto, debía rectificarse o “abonaré”. A bonificación ou exención dos prezos públicos por ser membros de familias numerosas é un beneficio de natureza social que se outorga en numerosos ámbitos dos servizos públicos en atención aos custos externos en que incorren as familias numerosas, e non está ligado especificamente aos servizos académicos. Só cabería reclamar o abono íntegro no caso de que non se cumprisen obxectivamente os requisitos invocados para facer valer a bonificación ou exención (é dicir, non ser unha familia numerosa xeral ou especial por non acadar o número mínimo de membros computables), pero o mero feito de non acreditar en prazo esta condición pola presentación do título de familia numerosa é unha circunstancia formal que non pode ocasionar á unidade familiar o prexuízo económico cuxa evitación é, precisamente, o obxectivo deste tipo de axudas públicas e aínda menos cando desde o primeiro momento quedou clara a vontade de anular a matrícula. Non podemos esquecer que a alumna, aínda manifestando un imprudente descoñecemento das normas de matrícula da Universidade de Vigo, e pensando que só facía unha preinscrición, en ningún momento chegou a realizar os actos propios da formalización de matrícula entregando a documentación necesaria.

Unha última consideración á luz do principio de equidade leva a considerar desproporcionado un acto polo que a Universidade percibe 1.002,96 euros sen que se prestara ningún servizo académico por tratarse dun caso de anulación de matrícula.

Por todo ou sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto non artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

-Que a Universidade de Vigo revise o acordo adoptado polo Pleno do Consello Social, reunido en Pontevedra o 27 de xuño de 2012, e, no seu caso, os demais que o substituíran, polo que acordou aprobar a implantación de taxa de xestión académica por anulación ou pago de matrículas fóra de prazo así como por recibos devoltos, impondo unha recarga do 20% sobre o importe total do prezo público non satisfeito, ao non figurar esta facultade entre as competencias dos consellos sociais das universidades, de acordo co artigo 4 da Lei 1/2003, do 9 de maio, dos consellos sociais do sistema universitario de Galicia (DOG do 30 de maio de 2003), que era a norma marco vixente no momento de adopción do acordo.

-Que a Universidade de Vigo revise o documento de pago remitido á alumna e aplique a redución derivada da condición de familia numerosa pois, aínda achegando fóra de prazo a documentación xustificativa, a Universidade chegou a ter constancia antes do pago de que a alumna era beneficiaria do correspondente desconto. Trátase dun dereito que non pode decaer por unha cuestión meramente formal senón que a finalidade deste tipo de beneficios sociais esixe que se aplique sempre que se acredite obxectivamente o cumprimento dos requisitos, sen depender de que a anulación de matrícula fose realizada dentro ou fóra de prazo.

-Que, tendo en conta o anterior, proceda a revisar a liquidación practicada, a anulala e a emitir un novo documento de abono polo importe inicialmente sinalado no oficio do xefe da sección de Xestión Económica de 13 de xullo de 2013 no que se lle reclamou a cantidade de 417,90 euros.

Resposta do reitor magnífico da Universidade de Vigo: Non aceptada

13.- Recomendación e Suxestión dirixidas ao reitor magnífico da Universidade de Vigo, en data 26 de maio de 2014, para que para clarifiquen as circunstancias nas que se produciron a defensa do proxecto de fin de estudos da persoa promotora da queixa e, no seu caso, déanse as pertinentes explicacións e adóptense as medidas precisas derivadas da responsabilidade de non garantir o dereito de todo estudante a unha avaliación obxectiva. (Q/14512/13)

Como sabe, nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de , con domicilio en Pontevedra.

No seu escrito, literalmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa “pola actuación da Universidade de Vigo, en especial fronte ao Director dos títulos propios de "Graduado Universitario en Ciencias Policiais" e "Graduado Universitario en Detective Privado" pola falta de resposta á reclamación de cualificacións no proxecto de fin de carreira do Título propio da Universidade de Vigo.(...)

A vulneración sistemática por parte do director da mi titulación de mis derechos como alumna, actuando de manera arbitraria y discriminatoria en diversos órdenes administrativos que aparecen detallados en el recurso de alzada que he presentado ante el rector.

Ante iso requirimos informe a esa reitoría, que xa o remitiu. Coa información aportada, consta que a Universidade de Vigo adoptou finalmente as medidas precisas para instar a corrección da actuación administrativa controvertida e, á data de hoxe, a cualificación obtida pola alumna nun primeiro momento (5) foi revisada polo tribunal nomeado ao efecto, obtendo una cualificación de 9.5 —nota que case duplica a outorgada inicialmente—, con matrícula de honor.

Á vista do contido do escrito de queixa, que contén información sobre os antecedentes do seu traballo de fin de estudos e a descripción das circunstancias nas que se desenvolveu a defensa do proxecto, e do contido do informe remitido pola Reitoría da Universidade de Vigo, cómpre facer as seguintes consideracións.

A pesar de que a cualificación foi finalmente revisada tal como solicitaba a alumna, entre o seu escrito de 26 de xullo e a revisión final da cualificación, o 6 de marzo de 2014, transcorreron case oito meses. A promotora da queixa concreta o que é un exemplo de mala administración.

“O profesor non accedeu á revisión de nota que lle solicitei mediante un recurso específico que contempla o Regulamento e que recibiu pola súa banda un silencio administrativo, a pesar de que o Regulamento establece que a esta solicitude de revisión de nota ha de darse unha resolución motivada.

Ante este silencio presentei un recurso de alzada ao Reitor de 41 páxinas expoñendo o meu caso. O Reitor tampouco deu resposta ao meu recurso ata que solicitei a intervención do Tribunal de Garantías. A instancias deste Tribunal, 8 meses despois da lectura do meu proxecto volvíñ lero ante un tribunal formado por 3 profesores independentes, da Uvigo, que me outorgaron un 9,5 e a matrícula de honra por unanimidade. Con todo, e por se a demora fose pouca, unha vez outorgada a matrícula de honra polo novo Tribunal, a Universidade mantivo unha nota incorrecta de sobresaliente no expediente durante dous meses máis, durante os cales rexistrei diversos escritos solicitando a rectificación do meu expediente, algo que finalmente fixeron o día 30 de abril.

En total, unha simple e xustificada revisión de nota supuxo para min a entrega de decenas de escritos a numerosas instancias e unha loita de 10 meses contra silencios administrativos e violacións do Regulamento.

Tamén supuxo que o organismo patrocinador dos meus libros cancelase a presentación dos mesmos que estaba previsto facer en Madrid no mes de setembro, dada a controversia sobre a nota que merecía o meu traballo”.

Por outra parte, nos fundamentos xurídicos da Resolución Reitoral de 22 de novembro de 2013 expónse unha serie de situacións que dificultan o adecuado exercicio por parte do alumnado dos títulos propios da Universidade de Vigo dos seus dereitos como estudantes e das garantías do procedemento de revisión de cualificacións. Como a propia resolución xa identifica

claramente tales baleiros normativos que estan a ser colmados pola vía dunha aplicación analóxica doutras normas, cómpre facer unha suxestión nese sentido, co contido que reflectirase máis adiante.

Polo que respecta ao procedemento administrativo, cómpre sinalar que non foi adecuadamente observado.

-Con data do 26/07/2013, ... presenta unha solicitude de revisión de cualificación do proxecto fin de carreira da titulación propia "Graduado Universitario en Detective Privado".

-Mediante escrito do vicerreitor de Alumnado, Docencia e Calidade, de data 30/07/2013, solicítase ao director do título propio "Graduado Universitario en Detective Privado" que informe a esa Vicerreitoría das medidas levadas a cabo para atender a dita reclamación. O director da titulación emite un informe con data 10/09/2013, no que se ratifica na cualificación emitida.

-Non consta no expediente que á alumna se lle notificase contestación expresa á solicitude antedita.

-Con data do 4/11/2013, a interesada solicita que lle sexa expedida certificación de acto presunto por non ter contestación á súa solicitude de data 26/07/2013.

-Con data 07/11/2013, a alumna manifesta que o 9 de outubro de 2013 presentou recurso de alzada perante o reitor e solicita que se lle comunique a composición do novo tribunal que deberá avaliar o seu proxecto fin de carreira. No informe achegado a esta institución pola Universidade de Vigo indícase que a alumna presentou o 9 de outubro un recurso de alzada. Pola contra, na resolución reitoral de 22 de novembro dize que non consta presentación oficial nos rexistros da Universidade dese recurso de alzada de data 9 de outubro de 2013 ao que alude a interesada, nin por calquera dos outros medios previstos no art. 38.4 da Lei 30/1992. Non obstante, o escrito de data 7/11/2013, dirixido ao Reitor amosa claramente a súa vontade de presentar recurso, polo que procede darlle o trámite correspondente. A Universidade de Vigo invoca a obriga de resolver todos os procedementos mediante resolución que decidirá todas as cuestións formuladas polos interesados, polo que entende que procede efectuar resolución expresa e que non cabe a certificación de acto presunto que se solicita pola interesada. Como é sabido, no que atinxe ao silencio administrativo, o artigo 43 da LRXAPPAC na redacción dada pola Lei 4/1999, prevé como regra xeral o silencio positivo, exceptuándose só cando unha norma con rango de Lei ou norma comunitaria europea estableza o contrario. Non podemos esquecer que cando se regula o silencio, en realidade trátanse de establecer medidas preventivas contra patoloxías do procedemento alleas ao correcto funcionamento da Administración. Pois ben, esta situación de falta de resposta pola Administración -sempre indesexable- nunca pode causar prexuízos innecesarios ao cidadán, senón que, equilibrando os intereses en presenza, normalmente debe facer valer o interese de quen cumpriu correctamente coas obrigas legalmente impostas.

Exceptúanse da regra xeral de silencio positivo loxicamente os procedementos de exercicio do dereito de petición, os de revisión de actos administrativos e disposicións xerais, os iniciados de oficio, e os procedementos dos que puidese derivarse para os solicitantes ou terceiros a adquisición de facultades sobre o dominio público ou o servizo público. Trátase de regular esta esencial institución do procedemento administrativo de forma equilibrada e razoable, polo que se suprime a certificación de actos presuntos que, como é sabido, permitía á Administración, unha vez finalizados os prazos para resolver e antes de expedir a certificación ou que transcorrese o prazo para expedila, ditar un acto administrativo expreso aínda cando resultase contrario para os efectos do silencio xa producido. Por todo iso, o silencio administrativo positivo producirá un verdadeiro acto administrativo eficaz, que a administración pública só poderá revisar de acordo cos procedementos de revisión establecidos na Lei. Igualmente, concíbese o silencio administrativo negativo como ficción legal para permitir ao cidadán interesado acceder ao recurso contencioso-administrativo, aínda que, en todo caso, a Administración pública ten a obrigaón de resolver expresamente, de forma que se dá a razón ao cidadán, evitárase o recurso á vía xudicial. Por este motivo, o argumento exposto na resolución reitoral non ten apoio normativo na actual regulación de xeito que a tramitación da impugnación da cualificación incumpriu os prazos e o procedemento legalmente previstos no artigo 18 do Regulamento de Estudantes, do que resultou unha vulneración do dereito da alumna, malia que finalmente a súa cualificación fora revisada. Por iso, non se pode compartir a afirmación do informe de que na Resolución Reitoral de 26 de novembro dáse “cumprida resposta a todas as súas solicitudes”.

Por último, queda a cuestión da normativa aplicable aos traballos de fin de estudos (ou “proxectos de fin de carreira”, como impropriadamente se denominan na documentación deste expediente). Co gallo da tramitación doutros escritos de queixa relativos á xestión académica desta titulación, fixemos mención a algunhas cuestións irregulares no seu funcionamento. O primeiro que hai que salientar é que se trata dunha titulación a extinguir o que fai que as actuacións correctoras no caso concreto do alumnado destes títulos teñan un alcance xa moi limitado, malia que, precisamente, a defensa e avaliación destes traballos é un dos actos académicos que subsisten á data de hoxe. Non por iso poidemos deixar de mencionar a anómala composición destes tribunais durante moitos actos de defensa, nun sentido contrario non só á normativa básica da Universidade de Vigo sobre este tipo de traballos finais —que debería ter sido aplicada analoxicamente cos necesarios axustes—, senón aos usos académicos máis elementais que entenden incompatible a dirección ou titorización dun traballo co feito de formar parte da comisión á que lle corresponde a súa avaliación. Non se discute a prerrogativa do director do título propio e da súa coordinadora a seren membros natos dos tribunais dos proxectos finais, como aparece na súa regulamentación, pero en ningún caso deberían tomar parte na avaliación dos proxectos que eles mesmos dirixiron. Esta cuestión debería quedar tamén oportunamente regulada na normativa xeral dos títulos propios.

Por outra parte, cómpre que a Universidade de Vigo aclare internamente a actuación do director da titulación na defensa do proxecto de fin de estudos da promotora da queixa, e outros casos que puideran terse producido, e adopte as medidas pertinentes. Os datos levan á conclusión de que o traballo non foi xulgado de xeito obxectivo. Require algunha explicación o feito de que a comisión que revisou o traballo case duplicara a cualificación outorgada

inicialmente –pasando de 5 puntos a 9.5, con matrícula de honor– posto que, obviamente, non puido tratarse dun erro de apreciación nin dun erro material-, e á vista da circunstancia de que dous dos membros da comisión inicial fixeran valoracións moi positivas. Calquera avaliación debe estar, por definición, claramente motivada e, nun proxecto destas características, debe estar fundada en razóns técnicas que exclúan calquera arbitrariedade. A transparencia e o rigor nos procesos académicos de avaliación é un irrenunciable obxectivo de calidade nunha institución universitaria.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Reitoría a seguinte recomendación:

Que se clarifiquen as circunstancias que se produciron la defensa do proxecto de fin de estudos da persoa promotora da queixa e, no seu caso, se den as pertinentes explicacións e se adopten as medidas precisas derivadas da responsabilidade de non garantir o dereito de todo estudante a unha avaliación obxectiva.

E a seguinte suxestión:

Que no prazo máis breve posible, se regulen os dereitos e deberes do alumnado dos títulos propios da Universidade de Vigo, no que atinxe ao seu dereito a formular impugnacións das súas cualificacións e ao procedemento para a defensa e avaliación dos seus traballos de fin de estudos ou proxectos finais equivalentes e, en xeral, para a adecuada e plena efectividade dos dereitos recollidos nos artigos 7 ao 11 do Real Decreto 1791/2010, polo que se aprueba o Estatuto do Estudiante Universitario, coas adaptacións que procedan.

Resposta do reitor magnífico da Universidade de Vigo: Non aceptadas

14.- Recomendación dirixida ao reitor da Universidade de Vigo, en data 28 de maio de 2014, para que leve a cabo as oportunas investigacións nos ámbitos sinalados neste escrito; acometa con urxencia as medidas necesarias para solucionar a imposibilidade legal de expedir os títulos aos que se comprometeu; adopte as medidas necesarias para dar efectividade ás reclamacións dos alumnos cando se acredite unha liquidación indebida das taxas polo proxecto final de estudos; proporcione as necesarias explicacións sobre a motivación das súas decisións ou propostas que deron lugar aos sucesivos acordos do Consello Social na liquidación de taxas polo proxecto de fin de estudos; aclare as situacións denunciadas sobre as condicións da docencia (perda de horas lectivas, supresión de prácticas de laboratorio, conversións de materias prácticas en teóricas...); regule adecuadamente os criterios académicos para a defensa e avaliación dos traballos ou proxectos finais, o procedemento de revisión de cualificacións adaptado ás particularidades dos títulos propios e, finalmente, en atención aos principios de transparencia e boa administración, e ao disposto nos artigos 42 e seguintes da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, que se dea resposta a todas as cuestións formuladas nos escritos e reclamacións remitidas aos órganos da Universidade de Vigo polos interesados (Q/14513/13; Q/14631/13 a Q/14646/13; Q/865/14 e Q/20240/14).

Nesta institución iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de varios alumnos da Universidade de Vigo referentes a diversas irregularidades que se tiñan producido no título propio de Graduado Universitario en Detective Privado e Graduado Universitario en Ciencias Policiais.

Nos seus escritos, esencialmente, indicábanos que reclamaban da Universidade de Vigo que se procedera a realizar determinadas actuacións tales como a entrega dos títulos intermedios que respondan aos ofertados na publicidade dos títulos propios, a devolución de taxas académicas e matrículas cobradas, o abono de matrículas de honra, a adopción de medidas académicas no que afecta a composición dos tribunais dos traballos de fin de estudos, revisión de exames, investigación da xestión das subvencións recibidas por parte da Academia Galega de Seguridade Pública e, en última instancia, aplicación do réxime disciplinario de funcionarios públicos ao director da titulación.

Ante iso requirimos informe a esa reitoría, que remitiuno con entrada nesta institución o 21 de marzo. Coa información aportada cómpre facer as seguintes consideracións:

1.- En relación coa súa solicitude de “colaboración coa universidade no empeño compartido de esclarecer os feitos denunciados e as circunstancias que nas denuncias concorren, e que agarde ao remate da citada investigación. Este proceso de investigación interna está sendo máis lento do que a propia Universidade desexaría dada a complexidade do asunto. Ademais é de sinalar a dificultade na obtención de información veraz e na atribución de posibles responsabilidades nuns feitos que se remontan a case dous lustros atrás”:

Non é necesario subliñar a absoluta vontade de colaboración desta institución no empeño de aclarar todo o sucedido nos cursos nos que os títulos propios foron impartidos. Porén, como xa sinalamos noutra ocasión, os procedementos internos de investigación da Universidade de Vigo e as esixencias legais na tramitación dos expedientes de queixa poden non ser coincidentes nos tempos. A Lei 6/1984, reguladora desta institución establece uns prazos de tramitación das queixas que deben ser observados. Neste suposto, a tramitación das queixas iniciouse no mes de novembro de 2013 e fai dous meses que foi recibido o informe da reitoría, polo que cómpre facer unha valoración da información achegada e contrastada nesta institución que, en todo caso, é independente dos procesos internos de investigación e avaliación da Universidade de Vigo. Por outra parte, na nosa facultade de supervisión, inclúese a recomendación de determinadas actuacións que poden orientar a labor de corrección dos órganos de goberno da Universidade de Vigo. Non é preciso subliñar a particular relevancia do obxecto destas queixas e a ineludible obriga de esclarecer todo o sucedido e adoptar as medidas pertinentes unha vez que se depuren as responsabilidades.

A efectos de sistematizar os problemas detectados, cómpre sinalar os seguintes.

2.-Sobre o título

O artigo 34 da Lei Orgánica 6/2001, de Universidades, redactado polo apartado trinta do artigo único da Lei Orgánica 4/2007, pola que se modifica a lei de 2001, establece que as universidades impartirán ensinos conducentes á obtención de títulos oficiais e con validez en todo o territorio nacional e poderán impartir ensinos conducentes á obtención doutros títulos.

Os títulos universitarios de carácter oficial e con validez en todo o territorio nacional deberán inscribirse no rexistro de universidades, centros e títulos, previsto na disposición adicional vixésima da mesma lei. Poderán inscribirse outros títulos a efectos informativos. Corresponde ao goberno regular o procedemento e as condicións para a súa inscrición e establecer as directrices e as condicións para a obtención destes títulos universitarios de carácter oficial e con validez en todo o territorio nacional, que serán expedidos en nome de El-Rei polo reitor da universidade. Para impartilos e expedilos, as universidades deberán posuír a autorización pertinente da comunidade autónoma, segundo o disposto na lexislación da mesma e o previsto no artigo 8 da citada lei orgánica, e obter a verificación do Consello de Universidades de que o oportuno plan de estudos axústase ás directrices e condicións establecidas polo goberno. O procedemento deberá preservar a autonomía académica das universidades. Unha vez que o goberno aprobase o carácter oficial do devandito título, o reitor ordenará publicar o plan de estudos no boletín oficial do estado e no diario oficial da comunidade autónoma.

Para os títulos propios, o Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación dos ensinos oficiais universitarios, sinala na disposición adicional undécima que as universidades, en exercicio da súa autonomía, poderán impartir outros ensinos conducentes á obtención doutros títulos distintos dos de grao, máster universitario e doutor.

A expedición destes títulos realízase do modo que determina cada universidade, sen que nin a súa denominación nin o seu formato poidan inducir a confusión cos títulos oficiais.

O recoñecemento desta amplísima autonomía das universidades para impartir e expedir títulos distintos dos oficiais ten unha contrapartida derivada da súa natureza de centros de educación superior: o absoluto rigor e calidade que é esixible na oferta, na impartición, na xestión académica, na xestión administrativa e económica e na eficacia recoñecida a este tipo de títulos. Calquera irregularidade, anomalía ou lesión causada ás lexítimas expectativas do alumnado que fai uso deste tipo de oferta académica repercute directamente no prestixio da institución universitaria que a promoveu porque, como acabamos de ver, é a propia universidade que imparte títulos propios quen asume a responsabilidade da súa calidade formativa, das condicións para acadalos, da súa xestión académica e económica, da regularidade dos devanditos títulos e, en último termo, do nivel de satisfacción do seu alumnado con ese servizo académico.

Á vista do anterior, consideramos que a Universidade de Vigo incorreu en grave responsabilidade ao permitir a oferta pública (e mesmo cunha ampla publicidade) dun título que non estaba en condicións de emitir, como sucedeu en numerosos supostos co denominado título intermedio de Técnico en Criminoloxía.

2.1.- Con carácter previo ao exame deste problema convén insistir nunha cuestión que xa apuntamos en varias ocasións e que se refire á confusión sobre a natureza dos títulos. En numerosos expedientes de queixa que coñecemos nestes últimos anos está a aflorar un gravísimo problema: os cambios acometidos na estrutura da educación superior xeraron unha enorme confusión sobre o alcance e a natureza dos títulos expedidos polas universidades e outros centros de educación superior. Nalgún caso, como sucede coa Universidade de Vigo, esta confusión non foi oportunamente clarificada, a pesar de terllo advertido, xa no ano 2011, nunha recomendación, e tivo efectos moi problemáticos, tanto entre os alumnos dalgúns títulos propios como nas escolas superiores de ensinos artísticos. Precisamente sobre a cuestión dos títulos nestes ensinos houbo de pronunciarse o Tribunal Supremo ao ser impugnada por algunhas universidades a expedición de títulos de grao polas escolas superiores de ensinos artísticos.

O Tribunal Supremo, a través das súas sentenzas 299, 320, 321 e 348/2012, resolvendo as demandas interpostas por algunhas universidades, entre elas a de Vigo, anulou os artigos 7.1, 8, 11 e 12, así como a disposición adicional sétima, do Real Decreto 1614/2009; é dicir, anulou todos os artigos que empregaban o termo "grao" ou "graduado" para referirse aos títulos dos ensinos artísticos superiores. Estas sentenzas non discuten a natureza de educación superior destas ensinanzas e tampouco a súa equivalencia aos títulos universitarios de grao, equivalencia no sentido gramatical de igualdade no valor e estimación de ambos os dous títulos, tanto no plano académico como para o exercicio profesional. O fundamento destas sentenzas (tal como reflectíase nas correspondentes demandas) é o artigo 3.5 da Lei Orgánica de Educación, de 2006, que dispón que constitúen a educación superior en España "o ensino universitario, as ensinanzas artísticas superiores, a formación profesional de grao superior, as ensinanzas profesionais de artes plásticas e deseño de grao superior e as ensinanzas deportivas de grao superior". Son as universidades, ao amparo de Real Decreto 1393/2007, as que poden impartir os ensinos de grao conducentes á obtención dos correspondentes títulos oficiais. Pola súa banda, a disposición adicional 19.1 da Lei Orgánica de Universidades, en redacción dada pola Lei 4/2007, establece unha reserva da devandita denominación unicamente para uso exclusivo dos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, e expresa que só poderá utilizarse a denominación de universidade, ou as propias dos centros, ensinos, títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional e órganos unipersonales de goberno a que se refire esta Lei, cando fosen autorizadas ou recoñecidas de acordo co disposto na mesma. E conclúe: "Non poderán utilizarse aquelas outras denominacións que, polo seu significado, poidan inducir a confusión con aquelas".

A lei insistía moito en evitar confusións nas denominacións. En igual sentido, o Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación dos ensinos universitarios oficiais e o Real Decreto 861/2010, que o modifica. A consecuencia é que hai que distinguir entre educación superior e ensinos universitarios. Son ensinos universitarios os que se imparten polas universidades, a pesar de que non conduzan a un título oficial, incluídos os títulos propios, os simples cursos de formación ou os cursos de experto ou especialista. En cambio, a educación superior é un concepto obxectivo relativo a calquera título, diploma ou certificado emitido por unha institución educativa que acredita adquirir un conxunto de resultados da aprendizaxe, despois de superar satisfactoriamente un programa de formación nunha institución legalmente recoñecida no ámbito da educación superior (cfr. preámbulo do Real Decreto

1027/2011, polo que se establece o Marco Español de Cualificaciones para a Educación Superior). É necesario transcender, por tanto, a idea do título de grao como título único nos estudos superiores de segundo ciclo.

Sobre esta cuestión, cómpre poñer de manifesto que, en realidade, son as universidades as que, en moitos casos, fixeron unha aplicación irregular da norma que lles confire a habilitación para expedir títulos, amparadas por unha lexislación confusa e utilizando o principio de autonomía universitaria nun sentido que diverxe amplamente da súa propia configuración constitucional. Non deixa de ser un paradoxo que as universidades consideren que son as únicas que poden expedir, en exclusiva, os títulos de grao e elas mesmas estean a expedir títulos propios “que non teñen carácter oficial nin validez en todo o territorio nacional” e os denominen Graduado/a universitario, denominación que, claramente, induce a confusión sobre a natureza do título. Sobre esta cuestión fixemos no seu día unha resolución dirixida a esa universidade, referida á titulación expedida no marco dos Estudos Superiores en Deseño Téxtil e Moda de Galiza, pero non é a única das universidades españolas que o fixo. Convén aclarar esta cuestión porque está a crear entre os alumnos a percepción de que son vítimas dunha publicidade enganosa e pode supoñer un grave descrédito para as institucións universitarias.

Os títulos propios son títulos universitarios pero só polo feito de que os expide unha universidade. Non son títulos oficiais. **En ningún caso poden equipararse aos graos universitarios** ao amparo do Marco Español de Cualificaciones para a Educación Superior e **en ningún caso os alumnos son graduados universitarios** ao finalizar os estudos, a pesar da publicidade que fan os centros ou as direccións dos títulos propios. Trátase dun suposto moi problemático xa que o adxectivo “universitario” emprégase por referencia á institución que expide o título pero non polo nivel académico e profesional que se acada con eses estudos, cuestión que, con todo, non é de coñecemento xeral. Nalgúns casos, é ignorada polos propios alumnos do título propio. Non debería utilizarse o término grao ou graduado/a para referirse a títulos propios.

Este tipo de confusións derivan dos profundos cambios que se acometeron no ensino superior e que modificaron a súa estrutura, a organización dos estudos, os contidos e plans de estudos, as cualificacións profesionais, os títulos... e unha longa lista de aspectos propios destes ensinos. O primeiro dato, e o máis elemental, é que nos atopamos ante un novo modelo que particulariza os resultados da aprendizaxe, e acredita niveis de formación. En consecuencia, é imprescindible unha ampla difusión do novo marco de titulacións, da natureza, recoñecemento oficial e efectos de cada título e das súas posibilidades formativas. No ámbito universitario existe o Rexistro de Universidades, Centros e Títulos creado polo Real Decreto 1509/2008, para proporcionar a información máis relevante sobre as universidades, centros e os títulos que conforman o sistema universitario español, no que constan inscritos os novos títulos de grao, master e doutoramento oficiais. Ten carácter público e de rexistro administrativo, e foi concibido como un instrumento en continua actualización. Xunto a el, **é preciso que as universidades, no ámbito dos títulos non oficiais que poden expedir, e as escolas superiores, utilicen con rigor as denominacións legalmente adecuadas á natureza dos títulos que expiden.**

Hai que destacar o feito de que, por oficio do 27 de novembro de 2008, do director xeral de Ordenación e Calidade do Sistema Universitario de Galicia, comunicou ao reitor da Universidade de Vigo que:

"Estanse a ofertar pola Universidade de Vigo vos títulos non oficiais denominados "Graduado Universitario en Ciencias Policiais" e "Graduado Universitario en Detective Privado".

Lémbbraselle que, de acordo co establecido na disposición adicional décimo novena da Lei orgánica 6/2001, de Universidades, modificada pola Lei Orgánica 4 /2007, só poderán empregarse as denominacións propias de ensinanzas e títulos de carácter oficial e validez en todo ou territorio nacional cando tiveran sido autorizadas ou recoñecidas de acordo co disposto na mesma, tampouco poderán empregarse aquelas outras denominacións que, polo seu significado, podan inducir a confusión con aquelas.

Fáiselle notar tamén que a disposición adicional undécima do Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais, disposición relativa ós títulos non oficiais, establece que na expedición destes títulos, ou seu formato e denominación será realizada de xeito que non poda inducir a confusión cos títulos que se establecen en dito Real Decreto, entre eles, o de Graduado, recollido non artigo 9.

Polo anterior requíreselle para que cese a publicidade e proceda á modificación da denominación dos títulos non oficiais da UVIGO en "Ciencias Policiais" e "Detective Privado", de xeito tal que se elimine a referencia a "Graduado" ou "Grao" e non se induza a confusión con ensinanzas conducentes á obtención de títulos universitarios oficiais".

Se xunta copia dunha captura de pantalla das titulacións propias da Universidade de Vigo na que, en novembro de 2013, aínda se utilizaba a denominación de "Grao Universitario" para referirse a tres títulos propios. A día de hoxe séguese a empregar a denominación de "Graduado Universitario".

2.2.- Os alumnos que se matricularon no Título propio de Graduado en Ciencias Policiais e Detective Privado, dividido de forma case inmediata á súa posta en marcha en dous títulos distintos, recibiron unha información inexacta e, o que é igualmente grave, o informe que a Universidade de Vigo remite a esta institución sobre este punto concreto non é veraz. En ningún dos documentos, ningún, dos que contiñan a información do título, menciónase que se expedirá un título de "Curso de Formación" ao concluír o 1º e 2º curso, en función dos requisitos académicos preexistentes no alumno. En toda a documentación —incluída a guía docente— que se achega, aparece a denominación dun título intermedio de "Técnico en Criminoloxía". Así figura tamén, entre outros moitos, nun certificado expedido polo xefe de Área académica da Escola Técnica Superior de Enxeñeiros Industriais e de Minas (secretaría da titulación) quen certifica que, de acordo coa documentación arquivada no expediente e o cumprimento dos requisitos de acceso, o título que lle corresponde á interesada é o de Técnico.

Mesmo no convenio asinado entre a Universidade de Vigo e a Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local o 29 de novembro de 2004 figura na súa cláusula primeira que ao concluír o segundo curso a Universidade pode conceder os títulos de Técnico, Especialista ou Máster.

Con todo, no informe remitido a esta institución a Universidade de Vigo manifesta:

Respecto á reclamación sobre a denominación que recae nos diplomas emitidos aos estudantes que reunían os requisitos para a obtención dalgún dos títulos intermedios asociados aos estudos de "Graduado Universitario en Ciencias Policiais" e "Graduado Universitario en Detective Privado", pola que se apela ao dereito a recibir un diploma que recolla a denominación de "Técnico en Criminoloxía" en substitución da de "Curso de Formación de Técnico en Criminoloxía", cómpre dicir que:

Das 32 solicitudes presentadas, 31 delas corresponden a persoas que xa finalizaron os seus estudos, tanto de "Graduado Universitario en Detective Privado" coma "Graduado Universitario en Ciencias Policiais", e a este alumnado correspóndelle a emisión do correspondente título propio da Universidade de Vigo de Graduado Universitario e non outro. E importante sinalar que os estudos que levan a obtención da titulación de graduado comprenden os das titulacións intermedias, xa que estas obtéñenas aqueles estudantes que superaron os dous primeiros cursos das titulacións de graduado, e establecíanse como un diploma acreditativo de menor rango que o título terminal. O título intermedio obtido nestas condicións dependía dos requisitos académicos que cada estudante reunise segundo a normativa aplicable da universidade, contemplando a posibilidade de acceder ao título de master, so para os titulados universitarios; ao título de especialista, ademais para os estudantes cunha titulación de 1º ciclo, con tres cursos dunha carreira superados ou con tres anos de experiencia profesional na especialidade do título e requisitos de acceso á universidade; e ao título de curso de formación, ao que ademais podía acceder calquera estudante da universidade e profesionais da especialidade do título cos requisitos de acceso á universidade.

Cumpre ademais insistir en que, en concreto, o diploma acreditativo emitido de "Curso de Formación de Técnico en Criminoloxía" correspóndese na súa denominación coa normativa aplicable da Universidade de Vigo para as súas titulacións propias, e que en ningún caso pode considerarse unha titulación oficial ou habilitante profesional. E que nun sentido académico, o diploma dunha titulación intermedia non aporta nada ao da titulación de graduado, xa que este acredita a superación duns estudos que xa inclúen os da titulación menor.

Finalmente nesta cuestión é importante sinalar ademais que, segundo informe do Servizo de Alumnado da Universidade de Vigo: "As universidades non poden emitir títulos de "Técnico en... "debido a que é unha denominación do ámbito da formación profesional, non de estudos universitarios. Por tal motivo, no regulamento de títulos propios de posgrao e outros cursos da Universidade de Vigo, aprobado en Consello de Goberno de 22 de xullo de 2003, aparecen como estudos que teñen como finalidade contribuir á especialización, actualización e mellora da cualificación profesional os cursos de formación e os cursos complementarios. Polo tanto, a denominación "Curso de formación en técnico en criminoloxía" é a correcta segundo a normativa vixente".

Do expresado neste informe pode desprenderse a posibilidade de que, de admitirse a denominación de "Técnico en criminoloxía" que esixen os reclamantes para os diplomas acreditativos podería, no escenario normativo actual, dar lugar a **confusión coa denominación dunha titulación oficial con posibles atribucións profesionais**. En calquera caso, aparte desta posible confusión que provocaría a adopción da denominación reclamada, a natureza, valor académico e alcance profesional do diploma en cuestión, non serían distintos que coa súa denominación actual axustada á norma.

Esta parte do informe apunta a numerosas cuestións conflitivas e é perfectamente comprensible que sexa o tema que máis preocupa á Universidade. Con todo, non é aceptable que a Universidade de Vigo trate de derivar aos alumnos a responsabilidade por este problema, referíndose mesmo a "esta denominación de "Técnico en criminoloxía" que esixen os reclamantes para os diplomas acreditativos". Os reclamantes esixen só o que a universidade lles ofreceu. Tamén por este título pagaron as súas matrículas. É a Universidade de Vigo quen ten que buscar unha solución a este problema e non parece admisible ningún dos argumentos contidos no informe para non abordar decididamente e con urxencia esta cuestión.

- *Por unha banda, o feito de que o título final (que, como vimos, non ten tampouco unha denominación legalmente adecuada) englobe o título intermedio, non pode ser unha excusa. A Universidade de Vigo expediu o título de Especialista ou o de Máster (ambos os dous intermedios) a aqueles alumnos que reunían os requisitos académicos necesarios, segundo a formación previa acreditada ou a súa experiencia profesional. Non é aceptable, desde o prestixio que un centro universitario debe ter, a consideración de que este título intermedio, que desde o comezo da titulación foi amplamente difundido polos seus xestores como un valor engadido, sexa "un diploma acreditativo de menor rango". Insistimos na idea xa exposta de que unha universidade debe xestionar con rigor os títulos que expide. Existe unha flagrante contradicción no seguinte argumento: "É importante sinalar que os estudos que levan a obtención da titulación de graduado comprenden os das titulacións intermedias, xa que estas obtéñenas aqueles estudantes que superaron os dous primeiros cursos das titulacións de graduado, e establecíanse como un diploma acreditativo de menor rango que o título terminal. O título intermedio obtido nestas condicións dependía dos requisitos académicos que cada estudante reunise segundo a normativa aplicable da universidade, contemplando a posibilidade de acceder ao título de master, so para os titulados universitarios; ao título de Especialista, ademais para os estudantes cunha titulación de 1º ciclo, con tres cursos dunha carreira superados ou con tres anos de experiencia profesional na especialidade do título e requisitos de acceso á universidade; e ao título de curso de formación, ao que ademais podía acceder calquera estudante da universidade e profesionais da especialidade do título cos requisitos de acceso á universidade". Esta argumentación contida no informe da Universidade de Vigo abunda na idea da falta de rigor coa que se xestionaron estes títulos e ocasiona unha gran confusión xa que equivale a sinalar que os títulos de Especialista ou un título de Master propio (ambos podían obterse ao remate do 2º curso) son diplomas acreditativos de menor rango que o título final, o de Graduado universitario. Esta xustificación pretende establecer unha "xerarquía" de títulos que non ten correspondencia co previsto na normativa de títulos propios de posgrao da Universidade de Vigo. Non se entende qué significa "que, nun sentido académico o diploma dunha titulación intermedia non aporta nada ao da titulación de*

graduado, xa que este acredita a superación duns estudos que xa inclúen os da titulación menor”.

- Das investigacións feitas e da documentación achegada, parece desprenderse que a dirección do título propio fixo unha oferta que non se axustaba a dereito. O informe manifesta con rotundidade que, como sinalou o Servizo de Alumnado da Universidade de Vigo, non se podía expedir legalmente o título de técnico. Pero esta circunstancia era xa coñecida no momento de deseñarse os títulos propios de “Graduado Universitario en Detective Privado e Ciencias Policiais”, que se aprobou en 2006, xa que o regulamento de títulos propios é de 2003. Non ten xustificación que a universidade afirme que, “de admitirse a denominación de “Técnico en criminoloxía” que esixen os reclamantes para os diplomas acreditativos podería, no escenario normativo actual, dar lugar a confusión coa denominación dunha titulación oficial con posibles atribucións profesionais”. Abundando en toda a argumentación sobre a falta de rigor na oferta destes títulos propios, fai anos que existe a oferta formativa de técnicos superiores en criminoloxía no eido da formación profesional. Xa que logo, é arriscado dicir que “o diploma dunha titulación intermedia non aporta nada ao da titulación de graduado, xa que este acredita a superación duns estudos que xa inclúen os da titulación menor”. Os perfís profesionais e as demandas de emprego tenden a utilizar expresións que teñen un significado reconecible e requiren a adecuada acreditación dos títulos. Así sucede co título de Técnico en Criminoloxía.*

- Por último, considerar “axustada á norma a actual denominación” é tamén un argumento falaz xa que esa denominación non se axusta a unha titulación que sexa identificable no ámbito universitario no que non existe ningún título homologable a un “curso de formación en técnico”.*

A propia referencia a que se trata dun “curso de formación” é igualmente problemática. Segundo o Regulamento de Títulos Propios da Universidade de Vigo, nos seus artigos 12 e 13, un curso de formación ten unha duración temporal inferior a un ano e pode constar dun mínimo de tres créditos e un máximo de 20. En ningún caso pode durar dous cursos académicos e 123 créditos polo que a emisión destes títulos como correspondentes a un curso de formación estaría a vulnerar un regulamento interno da Universidade de Vigo. Da documentación que obra no expediente queda constancia da inquietude de diversas unidades de xestión da universidade ante as dificultades para abordar un problema creado desde a dirección do título propio.

2.3. Merece tamén algunha explicación as numerosas continxencias experimentadas polo título propio que poden ser indicativas dun certo grao de improvisación na súa oferta. O plan de estudos comeza a impartirse no curso académico 2005-2006. Antes de que conclúa este primeiro curso, o Consello de Goberno na súa reunión de 16 de marzo de 2006 aproba a separación da titulación en dúas, o que obrigou aos alumnos xa matriculados a pagar adicionalmente 794,43 créditos e cursar tres materias máis para obter os dous títulos que equivalían ao título único no que se matricularon. No curso 2009-2010, acórdase a suspensión da matrícula de primeiro curso en atención a unha serie de cambios normativos no ámbito profesional afectado pola titulación que, moi posiblemente, eran previsibles como

consecuencia da extinción da anterior licenciatura en criminoloxía. O cambio definitivo na titulación prodúcese a Resolución de 12 de novembro de 2012 da Secretaría de Estado de Seguridade, pola que se determinan os programas de formación do persoal de seguridade privada.

3.- Sobre as taxas do PFC e outros problemas da xestión económica do título

Non lle corresponde a esta institución supervisar todas e cada unha das follas de liquidación ou das cartas de pago que foron achegadas. É a Universidade de Vigo quen debe aclarar ante os reclamantes:

3.1. Os motivos polos que no mesmo curso académico fíxase un distinto prezo do crédito. Consta na documentación achegada que, no mesmo curso académico e polo mesmo concepto ("curso completo titulación propia de tipo C"), uns alumnos pagaron 40,65 euros por cada crédito e outros 47,62 euros.

3.2. Os motivos polos que o prezo do crédito figura nunhas follas de liquidación e non noutras.

3.3. Os motivos polos que se obrigaba ao pago do proxecto de fin de carreira no mesmo momento de realizar a matrícula de terceiro curso, cando, como é sabido, non se pode defender este traballo final sen aprobar todos os créditos dos cursos de que consta o título; en particular, debe xustificarse ante os reclamantes os motivos polos que, tratándose dun proxecto final que se liquida sempre separadamente dos créditos ordinarios (e que mesmo nos sucesivos decretos polos que se fixan os prezos correspondentes aos estudos que conducen á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario, teñen unha tarifa diferenciada), a súa taxa aparece refundida coas materias de terceiro curso. Segundo a documentación achegada por numerosos promotores das queixas, a diferenza entre o pagado polos alumnos dun mesmo título propio na matrícula do proxecto de fin de carreira ascendeu a 255 euros. Da documentación analizada resulta que só un alumno reclamante (J.L.C.G.) non abonou as taxas do proxecto final.

3.4. Os motivos polos que o Consello Social adoptou en tres anos sucesivos tres acordos nos que se modificou substancialmente o criterio para a exacción das taxas para os proxectos finais de carreira das titulacións propias: equiparalas ás que cada ano fíxásenlle a estes efectos nas titulacións oficiais; aprobar a exención do seu abono ou determinalas como resultado de multiplicar o prezo do crédito polo número de créditos. Esta variación de criterio levou a que por un mesmo acto, os alumnos dun mesmo título en tres cursos académicos sucesivos pagasen 117,09 euros, outros 365,85 e outros nada. Por outra banda, estes acordos son, en moitos casos, posteriores ao cobro das taxas de determinadas matrículas e nos períodos da súa aprobación (220, 2008 e 2009), **todos os alumnos dos títulos propios atopábanse xa matriculados** neles polo que, iniciado o título, foron modificadas de xeito non motivado, as súas condicións económicas. Constan no expediente cartas de pagamento de matrículas P.F.C. do curso académico 2008-2009 no título de Graduado universitario en Detective Privado, abonadas en xullo de 2009, nas que se cobraron 117,09 euros cando estaba xa en vigor o acordo do Consello Social da Universidade de Vigo de 17 de decembro de 2008

no que se aprobou a exención do aboamento de taxas polo proxecto de fin de carreira para os estudantes que se matriculen na titulación propia de graduado superior (sic) en Detective Privado. Non se xustifica se é aplicable só aos novos matriculados ou tamén aos que xa estaban a cursar a titulación.

Non está en cuestión, como é lóxico, a competencia dos respectivos Consellos sociais das universidades galegas para establecer o importe dos prezos por estudos conducentes a títulos ou diplomas que non teñan carácter oficial. O que hai que aclarar é a inequívoca motivación de tales decisións. Pola contra, produciríase unha vulneración dos principios de boa fe e confianza lexítima.

O artigo 3.1, parágrafo segundo, da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, proclama que as administracións públicas deberán respectar na súa actuación os principios de boa fe e de confianza lexítima. Estes principios dimanan directamente do principio de seguridade xurídica proclamado polo artigo 9.3 CE.

O fundamento do principio de confianza lexítima que esixe que as autoridades e a Administración sexan fieis aos seus propios actos ou á súa propia conduta anterior, radica na esixencia da máis elemental seguridade xurídica que deriva, á súa vez, da existencia do Estado de Dereito. Os cidadáns posúen o dereito para prever e ordenar cara ao futuro a súa traxectoria persoal. Que o Dereito garanta un mínimo de estabilidade sobre a cal construír un proxecto persoal ou profesional sen que os cambios súbitos e sen fundamento legal algún, supoñan trastornos nas relacións xurídicas xa establecidas, nin cambios nas expectativas xurídicas creadas. Xuridicamente implica a prohibición de ir contra os propios actos.

Como declarou a STS de 11 de xullo de 1986, FJ 3 (RJ 1986,5063), “La buena fe (...) en cuanto principio jurídico, tiene muy distintas manifestaciones. En lo que ahora importa, implica una exigencia de coherencia con la confianza que en los demás ha podido razonablemente originar la conducta anterior del sujeto actuante (...)”.

O principio de protección da confianza lexítima tradúcese, en último termo, na irrevogabilidade das situacións subxectivas consentidas e admitidas. É unha técnica de protección das situacións consolidadas, unha salvagarda dos dereitos fronte á Administración; unha garantía do cidadán que axustou a súa actuación a como lexítimamente podía supoñerse que ía actuar a Administración ponderando os precedentes, a legalidade aplicable, e as situacións xa consolidadas.

Na sentenza de 27 de abril de 2007 (RJ 2007/5798) reproducíase no seu penúltimo fundamento de dereito o anteriormente manifestado nas Sentenzas de 20 de maio (RJ 2004/3480) e 24 de novembro de 2004 (RJ 2004/8108). "Es cierto que si la Administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar determinada conducta por su parte, su ulterior decisión adversa supondría quebrantar la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudar las legítimas expectativas que su conducta hubiese generado en el administrado. También lo es

que ese quebrantamiento impondrá el deber de satisfacer las expectativas que han resultado defraudadas, o bien de compensar económicamente el perjuicio de todo tipo sufrido con motivo de la actividad desarrollada por el administrado en la creencia de que su pretensión habría de ser satisfecha; pero no sería correcto deducir de esta doctrina que pueda exigirse a la Administración la efectiva satisfacción de lo demandado cuando ésta haya de ajustarse a una conducta normativamente reglada y se aprecie la ausencia de uno de los requisitos que permitan el otorgamiento de lo solicitado. Es decir: la plena satisfacción de la pretensión desatendida no puede obtenerse en aquellos supuestos en los que está excluido el ejercicio de la potestad discrecional de la Administración y sometida su decisión al cumplimiento de determinados requisitos legales, cuya carencia ha de impedir acceder a lo solicitado...”.

Neste suposto, xustamente, o que existe é unha ampla discrecionalidade da administración.

A STS de 28 de xullo de 1997, FJ 6 (RJ 1997,6890), describe certeramente a función do principio de confianza lexítima ao establecer que o principio de protección da confianza lexítima que ha de ser aplicado, non tan só cando se produza calquera tipo de convicción psicolóxica no particular beneficiado, senón máis ben cando se basea en signos externos producidos pola Administración o suficientemente concluíntes para que lle induzan razoablemente a confiar na legalidade da actuación administrativa, unido a que, dada a ponderación dos intereses en xogo -interese individual e interese xeral-, a revogación ou abandono sen efecto do acto fai xurdir cara ó patrimonio do beneficiado que confiou razoablemente na devandita situación administrativa, uns prexuízos que non ten por que soportar.

4.- Sobre a xestión académica do título: defensa dos traballos, composición dos tribunais, revisión de cualificacións, redución de horas lectivas ou de prácticas de laboratorio

Sobre esta materia, con ocasión do expediente D.3.Q/14512/13, fixéronse unha serie de consideracións que atinxen tamén a estas queixas. Ou primeiro que hai que salientar é que estamos tratando dunha titulación a extinguir o que fai que as actuacións correctoras non caso concreto do alumnado destes títulos teñan un alcance xa moi limitado, malia que, precisamente, a defensa e avaliación destes traballos é uns dos actos académicos que subsisten á data de hoxe. Non por iso podemos deixar de mencionar a anómala composición destes tribunais durante moitos actos de defensa, nun sentido contrario non só á normativa básica da Universidade de Vigo sobre este tipo de traballos finais, que debería ter sido aplicada analoxicamente cos necesarios axustes, senón aos usos académicos máis elementais que entenden incompatible a dirección ou titorización dun traballo co feito de formar parte da comisión á que lle corresponde a súa avaliación. Non é discutida a prerrogativa do director do título propio e da súa coordinadora a seren membros natos dos tribunais dos proxectos finais, como se reflicte na súa regulamentación, pero en ningún caso deberían tomar parte na avaliación dos proxectos que eles mesmos dirixiron. Esta cuestión debería quedar tamén oportunamente regulada na normativa xeral dos títulos propios.

Consta a transformación de materias prácticas en teóricas (en algunhas promocións, non houbo prácticas de tiro); a diminución de horas lectivas sinaladas no horario para prácticas de laboratorio (cómpre aclarar a queixa feita neste punto polo alumnado na que se cuantifican

os créditos non impartidos en 35,8, que multiplicados polo prezo do crédito na matrícula sería un importe de 1455,27 euros satisfeitos e que non tiveron correspondencia cos horarios oficiais impartidos; outros alumnos doutras promocións estiman as horas non impartidas en 42,55, que cuantifican nun importe de 1729,66 euros); as modificacións de contidos da programación, etc.

Hai que poñer de manifesto que os elevados importes que tiveron que pagarse no título propio de Detective Privado (fronte a habitual subvención de matrículas no de Ciencias Policiais) fan que sexa esixible o máximo rigor e transparencia na xustificación da xestión académica en relación coa xestión económica.

5. Sobre o convenio asinado coa Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local o 29 de novembro de 2004

A Universidade de Vigo debe fiscalizar as cantidades achegadas e a súa adecuada inversión dacordo co destino previsto para a subvención.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

Que, desde os principios de seguridade xurídica, boa fe e confianza lexítima na actuación das administracións públicas, a Universidade de Vigo leve a cabo as oportunas investigacións nos ámbitos sinalados neste escrito; acometa con urxencia as medidas necesarias para solucionar a imposibilidade legal de expedir os títulos aos que se comprometeu; adopte as medidas necesarias para dar efectividade as reclamacións dos alumnos cando se acredite unha liquidación indebida das taxas polo proxecto final de estudos; proporcione as necesarias explicacións sobre a motivación das súas decisións ou propostas que deron lugar aos sucesivos acordos do Consello Social na liquidación de taxas polo proxecto de fin de estudos; aclare as situacións denunciadas sobre as condicións da docencia (perda de horas lectivas, supresión de prácticas de laboratorio, conversións de materias prácticas en teóricas...); regule adecuadamente os criterios académicos para a defensa e avaliación dos traballos ou proxectos finais, o procedemento de revisión de cualificacións adaptado as particularidades dos títulos propios e, finalmente, en atención aos principios de transparencia e boa administración, e ao disposto nos artigos 42 e seguintes da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, que se de resposta a todas as cuestións formuladas nos escritos e reclamacións remitidos áos órganos da Universidade de Vigo polos interesados.

Resposta do reitor da Universidade de Vigo: Aceptada parcialmente

15.- Recomendación dirixida ao reitor da Universidade de Vigo, en data 2 de xullo de 2014, para que revise os termos do seu convenio coa Tompkins Cortland Community College (TC3) e con Walt Disney World de forma que, durante as prácticas, os estudantes poidan completar tanto os deberes do curso académico como o calendario de traballo en

WDW. Por este motivo, os horarios deben facer razoablemente compatible o estudo e o traballo, o que non parece fácil con xornadas de traballo de 40 horas semanais en condicións físicas de certa esixencia. Por outra banda, a UdC ten que supervisar que as concretas actividades propostas dentro do programa de traballo axústense o máis posible a unhas prácticas no marco dun curso de administración empresarial e cumpran as necesidades académicas do seu alumnado. (Q/18882/13)

Como vostede sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención, que no seu día foi alumna da UdC (4º curso de Comunicación Audiovisual) e tomou parte nun programa de prácticas ao abeiro do convenio TC3 Disney-Fundación Universidade da Coruña. A interesada presentou a súa queixa polos feitos acontecidos durante a súa estancia en EEUU nunha estadía combinada de traballo e estudio *on-line* de formación no Tompkins Cortland Community College, que determinaron a imposibilidade de rematar a estadía.

Ante iso requirimos informe a esa reitoría, que xa nola remitiu. Coa información aportada cómpre concluir o seguinte:

- 1) A alumna aceptou expresamente participar no programa de prácticas en Orlando e traballar no posto de traballo ofertado por Disney en *Food and Beverage outdoor/indoor*, é dicir, servizos de comidas e bebidas no interior e exterior, estando debidamente informada das condicións meteorolóxicas ás que ía estar exposta, así como dos restantes detalles do programa.
- 2) Durante o proceso de selección nunca se mencionou que padecía intolerancia ás altas temperaturas, circunstancia que, con toda probabilidade, orixinaría a súa inadmisión ao programa, que se ía a desenvolver en Orlando, en Florida (USA), e daba comezo no mes de agosto.
- 3) A FUAC, entidade xestora do programa, subliña que reaccionou coa máxima dilixencia ante as queixa da alumna, conseguindo, de maneira inmediata, un reaxuste do seu horario e, nun prazo moi curto, a súa reubicación noutro posto de traballo no interior. Tamén tramitou a súa petición de cambio de residencia, xa que non estaba conforme co aloxamento nin coas compañeiras coas que o compartía.

No relativo aos gastos satisfeitos, no oficio que lle remitimos á UdC dando conta da queixa comunicábaselle á Universidade que a alumna manifestara que tivo que abonar persoalmente os gastos pola asistencia médica hospitalaria recibida nos EEUU, que ascenderon a 3.823,86 €. Con todo, a Universidade sinaou que dita manifestación non se axustaba ao que a mesma interesada puxo de manifesto na páxina 8 da súa reclamación perante a UdC na que, en concepto de gastos médicos e taxis, reclamou 172,86 euros e o resto, ata o total da cantidade citada, respondía a outros conceptos (billetes avión, matrícula TC3 e gastos bancarios).

Na devandita suma, ademais, a UdC sinalou que semellaba non terse en conta que TC3 lle reembolsou 647,5 dólares ao abandonar o programa, segundo constaba no documento que se achegou e, ademais, omitiu que, segundo as condicións do seu seguro médico, que lle foron facilitadas, este tiña unha franquía de 100 dólares (*Pre-arrival information-part 2*).

Finalmente, no relativo á non resolución da reclamación presentada, a UdC explicou que obedeceu a unha acumulación de tarefas así como á consideración de que unha eventual resolución expresa -que habería de ser necesariamente desestimatoria e, polo tanto, coincidente co sentido do silencio administrativo- tería o efecto de profundar no desgusto que tiña a alumna, aínda que a universidade considera que as causas polas que o programa non chegou a finalizar con éxito non lle son imputables.

Á vista do contido do informe, hai que facer as seguintes consideracións. Coa información achegada pola universidade e derivada do contido do escrito de queixa, entendemos que, en efecto, a FUAC non ten responsabilidade directa no feito de que o programa de prácticas non puidese concluír na forma prevista. Toda a información necesaria sobre as condicións da estancia foi comunicada aos participantes. Por outra banda, os cambios imprescindibles para evitar o malestar sufrido a consecuencia do desenvolvemento das tarefas asignadas no parque foron realizados con razoable rapidez. Porén, no informe, a UdC atribúese as xestións pertinentes e remite correos electrónicos en tal sentido, mentres que na queixa, a interesada fai constar que todos os cambios foron xestionados directamente por ela ante os supervisores locais do programa. En calquera caso, é evidente que, nas condicións físicas e psicolóxicas nas que a alumna se atopaba, xa non só un día máis senón mesmo unhas horas de traballo sen que cambiase nada, deberon resultarlle unha experiencia insoportable. En tales circunstancias, o mero feito de que transcorreran dous ou tres días entre a comunicación dunha situación de traballo inasumible e a corrección efectiva desas condicións resultoulle especialmente duro.

O relato que a alumna fai sobre a súa estancia en Disney da conta dunha penosa situación, e resulta lamentable que a alumna pasase esta experiencia, especialmente no que se refire á falta de apoio humano nos momentos nos que precisou atención sanitaria. Pero non resulta demostrado que esa situación sexa claramente imputable a unha xestión irregular ou negligente por parte da UdC da que poida derivarse unha responsabilidade patrimonial por parte da universidade. Existe, ademais, unha circunstancia que modaliza esta actuación da UdC como é que este programa inclúese no ámbito de actividades de carácter estritamente voluntario. Estamos fóra do marco dos ensinos regrados derivados de títulos de carácter oficial. A participación neste tipo de programas de intercambio ten unha natureza puramente voluntaria e artículase sobre a base de convenios con outras entidades, o que limita a responsabilidade da UdC aos aspectos determinados no propio convenio sobre a xestión do programa.

Con todo, é precisamente neste punto no que consideramos que cabe facer unha recomendación á Universidade. Plantexa dúbidas que se considere adecuado este programa de prácticas para o alumnado da UdC unha vez que se ten coñecemento das xornadas reais de traballo ás que ten que facer fronte os alumnos, e se sabe que os horarios superiores ás 40

horas semanais non son excepcionais senón que se producen de forma ordinaria. A isto cómpre engadir a natureza das tarefas desenvolvidas que non parece axustarse propiamente a un programa de prácticas a nivel universitario senón a unha actividade de carácter laboral de baixa cualificación. Así parece desprenderse do tipo de actividade desenvolvida pola promotora da queixa no servizo de comidas e bebidas nun carriño situado no exterior do parque ou da limpeza de locais. Hai que lembrar que este programa é un curso de 15 créditos que inclúe prácticas pagadas en Walt Disney World (WDW) en Orlando, Florida; que o programa está rexido e supervisado segundo as necesidades académicas da Tompkins Cortland Community College (TC3); e que durante o programa de prácticas, os/as estudantes traballan en WDW como internos pagados no curso de Administración Empresarial, Programa de Prácticas Walt Disney World College (BUAD 261) da Tompkins Cortland Community College (TC3).

A outra circunstancia que debería ser corrixida é a falta de resposta expresa á reclamación da alumna xa que ningunha das dúas xustificacións que da a universidade (nin a acumulación de tarefas nin o desexo de evitar causarlle un desgusto maior) é aceptable.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

Que a UdC revise os termos do seu convenio coa Tompkins Cortland Community College (TC3) e con Walt Disney World de xeito que, durante as prácticas, os estudantes poidan completar tanto os deberes do curso académico como o calendario de traballo en WDW. Por este motivo, os horarios deben facer razoablemente compatible o estudio e o traballo, o que non parece doado con xornadas de traballo de 40 horas semanais en condicións físicas de certa esixencia. Por outra banda, a UdC ten que supervisar que as concretas actividades propostas dentro do programa de traballo se axusten o máis posible a unhas practicas no marco dun curso de administración empresarial e cumpran as necesidades académicas do seu alumnado.

Resposta do reitor da Universidade da Coruña: Aceptada

16.- Recomendación dirixida ao presidente da Deputación Provincial da Coruña, en data 15 de xullo de 2014, para que nas convocatorias de bolsas de investigación non se estableza como requisito un limiar de renda familiar na persoa do investigador solicitante, xa que hai que entender que a promoción da ciencia e da investigación non ten unha finalidade de compensación de condicións socioeconómicas desfavorables senón que ten como obxectivo o progreso do coñecemento e o avance da innovación e desenvolvemento tecnolóxicos, o crecemento económico, o fomento do emprego e a mellora das condicións de traballo, o fortalecemento da capacidade competitiva, o desenvolvemento dos servizos públicos e a adecuación da sociedade aos cambios que leva o desenvolvemento científico e as novas tecnoloxías. Por este motivo, sería conveniente eliminar os requisitos de renda familiar puntuando os proxectos ou traballos presentados en función dos obxectivos sinalados, pola calidade e eficiencia do proxecto e o interese dos seus resultados no desenvolvemento da provincia (Q/15282/14)

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención , con domicilio en Santiago de Compostela (A Coruña).

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa polo feito de que con data do 25 de febreiro de 2014 publicouse a convocatoria de bolsas de investigación 2014 da Deputación da Coruña, en cuxo punto 2.3 se require aos solicitantes que non superen certos umbrais de renda. Considerando a natureza destas bolsas de investigación, a promotora da queixa manifestaba o seu criterio de que o devandito requirimento vai en contra do réxime de obxectividade e concorrência competitiva das propias axudas, xa que se converte en condición de exclusión fronte aos méritos dos candidatos, sendo a formación dos candidatos un indicativo do bo aproveitamento das axudas e da consecución duns resultados investigadores de calidade.

Ante iso requirimos informe a esa deputación, que xa nola remitiu. Coa información aportada resulta que desde a Dirección da Área de Servizos Provinciais considérase que por mor da actual crise económica xurde mais que nunca a necesidade de dar por parte da administración pública un maior apoio á aquelas persoas que se encontran mais desprotexidas ante as continxencias derivadas da presente situación desfavorable.

Neste senso, na convocatoria das bolsas de investigación 2014, establécese na base 2.3 unha limitación por renda familiar ou, no seu caso, individual, que resulta relevante para determinar a capacidade económica do solicitante. Invócase o principio de xustiza social como fundamento dunha distribución equitativa dos recursos públicos con protección económica aos máis necesitados.

Na mesma liña, arguméntase que o artigo 31.2 CE establece que o gasto público realizará unha asignación equitativa dos recursos públicos e tamén os principios xerais que rexon na xestión de subvencións. O informe remata sinalando: “Por todo elo e sen discriminar a viabilidade técnica do proxecto de investigación que será debidamente valorado en condicións de igualdade polo tribunal, salientamos a necesidade de incorporar a dita limitación económica en aras de garantir a equidade dos participantes”.

Como resulta evidente, ningún dos principios invocados no informe é discutido, pero cabe poñer en cuestión a súa validez para fundamentar criterios de exclusión nunha convocatoria pública de axudas á investigación. A filosofía subxacente ao informe achegado pola administración ten un marcado compoñente asistencial (“maior apoio á aquelas persoas que se encontran mais desprotexidas ante as continxencias derivadas da presente situación desfavorable”) e compensatorio das desigualdades que é pouco adecuado cando falamos de apoio a proxectos ou traballos concretos de investigación en determinadas áreas científicas ou académicas. O cumprimento do deber constitucional de garantir a igualdade dos cidadáns no acceso á educación require a remoción de calquera obstáculo de natureza socioeconómica que dificulte ou impida o exercicio deste dereito fundamental. Mais alá da educación básica, as prestacións educativas perden as notas de obrigatoriedade e/ou gratuidade, pero a garantía constitucional do dereito á educación esixe que ninguén quede excluído do acceso ao ensino de niveis que non sexan obrigatorios ou gratuítos por razóns socioeconómicas, para o que é preciso establecer mecanismos de exención de taxas e prezos públicos ou de compensación destes gastos aos beneficiarios, a través de bolsas e axudas ao estudo. Deste

xeito, pode inferirse que o constituínte fixou a obrigación dos poderes públicos de establecer un sistema de bolsas e axudas para garantir o dereito de todos á educación.

Fronte a isto, a promoción da ciencia e da investigación non ten unha finalidade de compensación de condicións socioeconómicas desfavorables senón que orientarase, por mandato constitucional, á consecución de obxectivos como o progreso do coñecemento e o avance da innovación e desenvolvemento tecnolóxicos, o crecemento económico, o fomento do emprego e a mellora das condicións de traballo, o desenvolvemento e o fortalecemento da capacidade competitiva, o desenvolvemento dos servizos públicos e a adecuación da sociedade española aos cambios que leva o desenvolvemento científico e as novas tecnoloxías.

O certo é que os umbrais de renda familiar non se toman en conta en ningunha das axudas que teñen por obxecto o apoio á investigación, á innovación ou o crecemento. O financiamento da actividade investigadora por parte da Deputación da Coruña debería ter o foco na eficiencia e calidade do proxecto e na avaliación dos seus resultados ou, como di literalmente a convocatoria, “o seu interese e aplicación práctica para o desenvolvemento da provincia”, pero as axudas á investigación non teñen unha finalidade de igualación social. Entender o contrario sería como excluír da financiación pública proxectos de investigación presentados por grupos universitarios de investigación consolidados polo feito de que están integrados por profesores funcionarios ou contratados que teñen, todos eles, recursos económicos propios suficientes. Nin as axudas á investigación do ministerio nin as bolsas e axudas da Xunta de Galicia consideran a renda familiar como requisito que cómpre ponderar nos solicitantes.

Hai que entender que a investigación é unha actividade esencial para o desenvolvemento da sociedade e que as axudas públicas deben ter como obxectivo o apoio a proxectos de calidade, cun retorno claro de resultados en función da súa aplicabilidade, da súa capacidade de innovación e de xeración de coñecemento. A concorrência competitiva neste tipo de procedementos debería valorar a calidade científico-técnica do proxecto e a relevancia e novidade científica dos seus obxectivos; a viabilidade do proxecto; a capacidade científico-técnica do investigador, a súa formación, o seu currículo, ou o carácter prioritario da investigación proposta, xunto a outros méritos académicos ou científicos, pero en ningún caso a renda familiar debería motivar a exclusión dun solicitante.

A propia redacción da convocatoria amosa algunha esixencia disfuncional como cando se refire ao titor ou persoa encargada da garda e protección do menor no seu caso, cando estamos a falar de titulados universitarios. Toda a configuración dos membros computables da unidade familiar do apartado 2.3 da convocatoria ten encaixe noutro tipo de axudas pero non en este ámbito.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar á Deputación da Coruña a seguinte recomendación:

Que nas vindeiras convocatorias de bolsas de investigación non se estableza como requisito un umbral de renda familiar na persoa do investigador solicitante, xa que compre entender que a promoción da ciencia e da investigación non ten unha finalidade de compensación de condicións socioeconómicas desfavorables senón que ten como obxectivo o progreso do coñecemento e o avance da innovación e desenvolvemento tecnolóxicos, o crecemento económico, o fomento do emprego e a mellora das condicións de traballo, o fortalecemento da capacidade competitiva, o desenvolvemento dos servizos públicos e a adecuación da sociedade aos cambios que leva o desenvolvemento científico e as novas tecnoloxías. Por este motivo, sería adecuado eliminar os requisitos de renda familiar puntuando os proxectos ou traballos presentados en función dos obxectivos sinalados, pola calidade e eficiencia do proxecto e o interese dos seus resultados no desenvolvemento da provincia.

Resposta do presidente da Deputación Provincial da Coruña: Aceptada

17.- Recomendación dirixida ao reitor da Universidade de Vigo, en data 25 de agosto de 2014, para que tome en consideración a eficacia invalidante do defecto de forma que xa foi posta de manifesto na primeira resolución reitoral de 14 de novembro de 2013. A Comisión Académica do Traballo de Fin de Grao que avaliou os traballos presentados na convocatoria ordinaria de 2013 na Facultade de Químicas incorreu no mesmo defecto no procedemento de produción do acto de cualificación, sendo nulo de pleno dereito por faltar absolutamente o procedemento legalmente establecido ao establecer as puntuacións conforme a escalas de notas non coñecidas nin publicadas con anterioridade á defensa dos traballos (Q/19752/14)

Como sabe, nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de A promotora da queixa facía un pormenorizado relato do sucedido na avaliación do seu traballo de fin de grao na Facultade de Química da Universidade de Vigo do que se lle deu traslado literal pola relevancia de certos feitos e para que puidera avaliar os razoamentos da alumna co gallo de determinadas actuacións da comisión.

Ante iso requirimos informe a esa reitoría, que no seu día nolo remitiu, sobre o problema que motivou a queixa, en particular, as razóns polas que non foi atendida pola Comisión do TFG da Facultade de Química a resolución reitoral do 14 de novembro de 2013 na que se estimaba a reclamación da alumna. Coa información aportada cómpre facer as seguintes consideracións.

Danse neste caso varias situacións problemáticas que poden ser subsumidas en dúas: a legalidade da actuación da comisión avaliadora do traballo de fin de grao e o alcance da actuación revisora da propia Comisión sobre os criterios de cualificación aos demais alumnos avaliados na mesma convocatoria.

1.- En canto ao primeiro punto, o documento que esclarece todo o sucedido e o anexo I da acta da Comisión Académica do Traballo de Fin de Grao de 26 de novembro de 2013 e os votos particulares achegados por dous dos membros da Comisión. Malia a rotunda declaración coa que se inicia o escrito, manifestando que a Comisión cumpriu escrupulosamente todas as normativas aplicables á materia Traballo de Fin de Grao e que non existiu inseguridade xurídica para ningún alumno, esta institución ten que expresar o seu

desacordo con esta manifestación. A Comisión fai unha distinción entre “avaliación” e “cualificación” que ten sentido propio no eido pedagóxico ou no ámbito conceptual da metodoloxía docente pero que é absolutamente alleo á súa regulamentación xurídica. Toda a normativa sobre esta cuestión ten como eixe o Real Decreto 1125/2203, polo que se establece o sistema europeo de créditos e o sistema de cualificacións nas titulacións universitarias de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional. No seu artigo 5 este real decreto establece que: “El nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes se expresará con calificaciones numéricas que se reflejarán en su expediente académico junto con el porcentaje de distribución de estas calificaciones sobre el total de alumnos que hayan cursado los estudios de la titulación en cada curso académico”. É dicir, os resultados da aprendizaxe se cualificarán nunha escala numérica de 0 a 10, con expresión dun decimal, á que poderá engadirse a súa correspondente cualificación cualitativa. Por este motivo, toda a normativa singular sobre os traballos de fin de grao na Universidade de Vigo ou na propia Facultade de Química e as guías docentes, refírense conxuntamente a avaliación e a cualificación. O Regulamento para a realización do Traballo de Fin de Grao da Universidade de Vigo, no apartado 8 do seu artigo 8 establece que a cualificación global terá en conta, polo menos, a calidade científica, técnica ou artística do traballo presentado, a calidade do materia entregado e o grao de adquisición de contidos e competencias específicos da titulación e de competencias transversais. Os criterios de avaliación quedarán recollidos na guía docente da materia. Esta previsión normativa exclúe toda posibilidade de que unha comisión académica de avaliación dun traballo de fin de grao poida acordar “utilizar como ferramenta de avaliación rúbricas con criterios detallados que debían ser valorados individualmente”; asignar valores cualitativos diferentes ao sistema ordinario de cualificacións legalmente previsto que non figuren expresamente publicados; decidir asignar a estes valores cualitativos valores numéricos particulares distintos dos ordinarios; asignarlle ao valor cualitativo DEFICIENTE un valor numérico que “na meirande parte dos casos” foi superior a cero; en definitiva, establecer fórmulas matemáticas, algoritmos ou escalas da nota que non sexan públicos e estean aprobados con carácter previos á elaboración e defensa dos traballos.

Xurídicamente carece de apoio o argumento de que nas normativas da Universidade de Vigo non aparece expresamente recollido que os criterios de cualificación, é dicir, de transformación do resultado da avaliación nun número de 0 a 10 deban ser públicos con anterioridade. Non é potestade do profesor situar o sobresaliente, o notable, o aprobado e o suspenso de forma proporcional aos resultados da avaliación tendo en conta casuísticas xurdidas durante o curso, como sinala o informe. As cualificacións teñen valores obxectivos que non poden ser resituados. O Real Decreto 1125/2203 citado sinala que “Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

0-4,9: Suspenso (SS)

5,0-6,9: Aprobado (AP).

7,0-8,9: Notable (NT).

9,0-10: Sobresaliente (SB).

Cousa distinta é que o profesor poida outorgar unha cualificación ou outra en función dos resultados da avaliación pero non pode re-escalar estas cualificacións situando os valores mínimos e máximos dentro de límites distintos dos establecidos na norma sen que estes criterios sexan públicos e coñecidos con anterioridade. Seguindo a liña argumental da comisión, o que non aparece recollido en ningún caso, nin nas normas xerais nin nas normativas da Universidade de Vigo, é que os criterios de cualificación podan xurdir de fórmulas, algoritmos ou escalas acordadas pola comisión no momento de cualificar e non coñecidos previamente. De aí que a inicial lexitimidade de acordar criterios específicos de cualificación en función de certas táboas de rúbricas queda desvirtuada polo feito de que as puntuacións foron decididas pola comisión avaliadora “despois dun pequeno debate sopesando as vantaxes e desvantaxes de cada procedemento proposto”, como literalmente sinala a acta da sesión do 8 de maio de 2013. A comisión académica fixo un uso discrecional dos criterios de cualificación, que deben ser públicos, obxectivos e transparentes. Así o demostra o feito de que, sen proceder a unha repetición da avaliación (o acto de defensa do traballo non foi reiterado nin se corrixiron os criterios de avaliación), cambiouse a nota aplicando un novo procedemento matemático de transformación, polo que se incorreu en arbitrariedade ao utilizar novamente unha escala de 10 a 30 na cualificación do titor e de 19 a 70 na puntuación da comisión. Tampouco esta nova escala era pública e coñecida e, ademais, aplícase só a unha alumna e non aos demais alumnos afectados o que orixina unha discriminación inxustificada.

2.- O criterio da comisión académica e da asesoría xurídica da Universidade de Vigo sobre que o acto de cualificación dos demais alumnos é firme e consentido xa que non foi recorrido non pode ser aplicado neste caso. A anulación ou revogación do acto de cualificación respecto dun só alumno aplicando uns criterios distintos aos que se lle aplicaron aos demais, e non de simple corrección dun erro material, aritmético ou de apreciación, é un acto administrativo contrario á equidade e lesivo do dereito fundamental á igualdade polo que decae o argumento de que non foi recorrido e, polo tanto, debe considerarse firme e consentido. A xurisprudencia administrativa se ten referido en numerosas ocasións ás especificidades do control de legalidade fronte a criterios aos que, pola súa habitualidade ou especial fundamentación, se lles atribúe unha certa presunción de acerto e de seren conformes coa legalidade. Neste caso, ao modificar a comisión os criterios e escalas de cualificación empregados na súa primeira reunión, non se aplica o criterio xeral sobre a firmeza dos actos administrativos que non foron impugnados en prazo.

Cómpre sinalar que, no seu caso, cabería instar por parte dos alumnos afectados un recurso extraordinario de revisión consonte o artigo 118 da LRJAP-PAC xa que hai elementos e documentos que evidencian o erro nas cualificacións outorgadas pero a comisión non cualificou novamente a todos os alumnos, transformando directamente as cualificacións dos titores e da Comisión nunha escala de 0 a 10, como lle obrigaba a resolución reitoral, senón que o fixo empregando novamente unha escala non publicada nin coñecida previamente, circunstancia á que estaba legalmente obrigada.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

Que esa reitoría tome en consideración a eficacia invalidante do defecto de forma que xa foi posta de manifesto na primeira resolución reitoral de 14 de novembro de 2013. A Comisión académica do Traballo de Fin de Grao que avaliou os traballos presentados na convocatoria ordinaria de 2013 na Facultade de Químicas incorreu no mesmo defecto no procedemento de produción do acto de cualificación, sendo nulo de pleno dereito por faltar absolutamente o procedemento legalmente establecido ao establecer as puntuacións conforme a escalas de notas non coñecidas nin publicadas con anterioridade á defensa dos traballos.

Por tratarse dun acto nulo de pleno dereito, debe procederse á anulación das cualificacións outorgadas a todos os demais alumnos que concorreron á devandita convocatoria e adoptarse as medidas pertinentes para que todos os traballos sexan novamente cualificados de acordo cos criterios de avaliación previamente publicados, aplicando as porcentaxes previstas na nota global e conforme a escala ordinaria de 0 a 10 xa que non se comunicou, publicou nin aprobou previamente á defensa dos TFG a adopción de fórmulas, escalas ou algoritmos distintos.

Resposta do reitor da Universidade de Vigo: Non aceptada

18.- Recomendación dirixida ao reitor da Universidade de Santiago de Compostela, en data 16 de outubro de 2014, para que extreme as cautelas e garantías para o desenvolvemento do programa de prácticas Europracticum VII, programa Leonardo da Vinci, en particular, no relativo ao puntual pago das cantidades concedidas, dado que un atraso por pequeno que sexa, orixina nos beneficiario prexuízos que non ten a obrigaón de soportar. A tramitación dos pagos debe quedar adecuadamente prevista nos períodos que coinciden coas vacacións do persoal. (Q/21983/14)

Como sabe, ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención No seu escrito comunicábanos que é bolsista do programa Leonardo da Vinci a través da Universidade de Santiago de Compostela (Europracticum VII).

Na súa queixa reflectía varias anomalías na xestión do programa. A que tivo máis incidencia no desenvolvemento das condicións da bolsa foi un considerable retraso no abono do 50% do importe da axuda, de case un mes. O informe da vicerreitora de Servizos Universitarios do Campus de Lugo manifesta que a orde de pagamento retrasou a súa saída por causa da baixa da persoa que estaba encargada de executala. E que por mor das vacacións doutro membro do persoal e da xefa de Contabilidade os pagamentos sufriron un retraso, aínda que a persoa beneficiaria do programa europeo cobrou finalmente o primeiro pagamento o día 19 de setembro, con 25 días de retraso sobre a data prevista como data máxima de cobro.

O informe remata recoñecendo o incumprimento das bases da convocatoria, que obriga a que os bolsistas dispoñan dunha parte da súa bolsa antes de comezar o traballo no lugar de destino, pero insiste no feito de que a baixa por enfermidade da persoa encargada de realizar os pagamentos foi unha circunstancia imposible de prever con antelación, e que foi a que motivou este retraso. E salienta o feito de que a promotora da queixa tardou menos dun mes en ver solucionada a súa demanda.

-Nada di o informe, e cómpre entender que é certo, sobre o feito de que transcorreron dous meses sen comunicarlle a empresa ou organización seleccionada para as súas prácticas e foi a propia bolseira quen realizou persoalmente a procura. A Universidade de Santiago de Compostela non lle comunicou a sinatura do convenio e non o fixo ata que a interesada chamou para informarse da situación.

-Con data do 19 de xuño, a técnica de xestión de Europracticum VII da Universidade de Santiago de Compostela fai constar o período de estadía (do 1 de setembro de 2014 ata o 15 de febreiro de 2015) e a institución italiana coa que se asinou o convenio. Xa que logo, era perfectamente posible realizar a tramitación do pago cun marxe suficiente. A propia interesada remitiu dous correos electrónicos con data do 21 de agosto solicitando información sobre o pago da beca e informou telefonicamente de que tiña que viaxar o día 25. Non obtivo ningunha clase de información.

-Os problemas para poñerse en contacto co persoal da Universidade de Santiago de Compostela encargado dalgunha das fases da tramitación do programa europeo, ou para obter unha mínima información da situación do expediente, foron reiterados. E o que é máis grave, a información subministrada por unha das responsables do programa coa que a beneficiaria da bolsa contactou telefonicamente o día 9 de setembro, despois de varios intentos, é radicalmente contraditoria coa xustificación que figura no informe.

Este tipo de actuacións non son admisibles e, de feito, a xustificación do retraso que figura no informe non se lle aceptaría á persoa promotora da queixa no caso de que fora ela quen incorrera nalgún retraso na presentación da documentación pertinente para a tramitación das axudas ou no estrito cumprimento das súas obrigas para a xustificación da estadía e os gastos reembolsables.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

Que a Universidade de Santiago de Compostela extreme as cautelas e garantías para o desenvolvemento do programa de prácticas Europracticum VII, programa Leonardo da Vinci, en particular, no relativo ao puntual pagamento das cantidades concedidas, dado que un retraso por pequeno que sexa, orixina no beneficiario prexuizos que non ten o deber de soportar. A tramitación dos pagos debe quedar adecuadamente prevista nos períodos que coinciden coas vacacións do persoal.

Resposta do reitor da Universidade de Santiago de Compostela: Aceptada

19.- Recomendación dirixida ao reitor da Universidade de Vigo, en data 30 de decembro de 2014, para que revísese o acordo do Consello de Goberno da Universidade de Vigo na súa sesión de data 26 de novembro de 2014, polo que se acorda inadmitir a trámite o recurso presentado por??.. e outros, contra o acordo do Consello de Goberno do día 4 de xullo de 2014, tendo en conta que, examinado o expediente, consta que nese Consello de Goberno do día 4 de xullo non se observaron trámites esenciais para adoptar validamente unha resolución ou manifestación de vontade creadora dunha situación xurídica, polo que é necesario dar

trámite a ese recurso, examinando os argumentos expostos nel. (Q/21728/14 ao Q/21752/14, ambos inclusive).

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dun grupo de profesores desa Universidade, encabezado por, decana da Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, esencialmente, indicánnos que na reunión ordinaria da Xunta de Facultade celebrada o 9 de xullo aprobouse por unanimidade presentar recurso potestativo ante o Consello de Goberno da Universidade de Vigo así como queixas ante o Valedor do Pobo e o Tribunal de Garantías en relación á modificación do artigo 4 da Normativa de simultaneidade dos Graos en ADE e Dereito aprobada na reunión do Consello de Goberno de 4 de xullo de 2014. Os promotores da queixa solicitan que sexa declarado nulo o acordo do Consello de Goberno desa data con base nas consideracións xurídicas contidas no recurso potestativo de reposición e que non se reproducen por ser xa coñecidas por esa reitoría; e que se manteña a redacción acordada polas xuntas de facultade de ambos os dous centros e aprobada polo Consello de Goberno na súa reunión de 12 de febreiro de 2014.

A queixa foi admitida a trámite e, con data do 26 de agosto, requirimos dese órgano que no prazo de 15 días, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre o problema que motivou a queixa, en particular sobre o procedemento seguido para modificar un acordo entre centros validamente concluído e aprobado polo Consello de Goberno na súa reunión do 12 de febreiro de 2014.

2. Con data do 11 de decembro tivo entrada nesta institución o informe da Universidade de Vigo no que, en síntese, sinálase que, recibido o recurso presentado por dona e outros profesores, presentado o 29 de xullo de 2014, en contra do acordo do Consello de Goberno de 4 de xullo de 2014 polo que se modifica o artigo 4 da Normativa de Simultaneidade dos Estudos de ADE-Dereito, a Secretaría xeral solicitou, con data do 31 de xullo de 2014, un informe de Asesoría Xurídica.

Este informe, que foi recibido o 30 de setembro (Anexo I), aclara que "a Normativa específica para a simultaneidade do grao en Administración e Dirección de Empresas e o Grao en Dereito, e por tanto a súa modificación, compre todas as características anteditas para ser considerada unha disposición de carácter xeral e non un acto administrativo: así ten vocación de xeneralidade e vai dirixida a unha pluralidade de destinatarios, non esgota co seu cumprimento, senón que se reafirma co mesmo, innova o ordenamento xurídico.

Polo tanto, ao tratarse dun recurso contra unha disposición de carácter xeral na vía administrativa, entendemos que procede a inadmisión a trámite deste, segundo o artigo 107.3 da Lei 30/1992, do 26 de novembro."

Atendendo ao parecer expresado pola Asesoría Xurídica, na orde do día da seguinte sesión ordinaria do Consello de Goberno celebrada o 14 de outubro de 2014, incluíuse a toma en consideración do recurso presentado por e outros contra o Acordo do Consello de Goberno do día 4 de xullo de 2014, polo que se modifica o art. 4 da Normativa de simultaneidade dos estudos ADE-Dereito, pero por defectos formais na comunicación da convocatoria acordouse adiar a decisión relativa a este punto ata a seguinte sesión do Consello de Goberno, como figura nos acordos que son comunicados a todos os membros da comunidade universitaria a través da páxina web da Universidade de Vigo-Secretaría Xeral (Anexo II).

A proposta que a Secretaría Xeral da Universidade de Vigo presentou diante do Consello de Goberno neste punto, foi secundar o parecer da Asesoría Xurídica, que entende que se trata dunha normativa e polo tanto unha disposición de carácter xeral o que se quere impugnar, a cal non é recorrible en vía administrativa. Por este motivo é polo que se propuxo a inadmisión a trámite deste recurso, o cal foi aprobado por asentimento polo Consello de Goberno. Así foi recollido nos acordos deste órgano, e comunicado aos interesados mediante Resolución Reitoral de día 2 de decembro (Anexo III), esgotándose a vía administrativa e deixando aberta a posibilidade de interpor recurso contencioso-administrativo.

ANÁLISE

1. A Secretaría Xeral da Universidade de Vigo baséase nun informe da Asesoría Xurídica que considera que o recurso interposto por e os demais profesores asinantes é un *recurso contra unha disposición de carácter xeral na vía administrativa*, e non contra un acto administrativo. Sen embargo, cómpre distinguir entre o contido material dos actos administrativos e a actividade dos suxeitos ou órganos da administración pública dirixida á súa produción, que é un acto administrativo tamén. A lei reguladora da xurisdición contenciosa administrativa contén un concepto de acto administrativo que o define como "a declaración ou manifestación de vontade, xuízo ou coñecemento expresada en forma verbal ou escrita ou por calquera medio, que con carácter xeral ou particular, emitiren os órganos da administración pública e que producira ou puidera producir efectos xurídicos". Xa que logo, unha cousa son os efectos xurídicos dun acto e outra o acto administrativo en si, de xeito tal que aqueles efectos non se producen se concorre algunha causa de nulidade ou anulabilidade na declaración ou manifestación de vontade da administración. Son elementos formais dos actos administrativos: o procedemento, a forma da declaración e a motivación cando é legalmente esixible. O procedemento é o conxunto de actuacións preparatorias e conducentes ao acto ou resolución final cuxa finalidade é asegurar o acerto e a eficacia da administración pública, ademais de garantir os dereitos e liberdades dos particulares. É un requisito esencial, que cumpre unha función análoga ao proceso xudicial. A esencialidade vén imposta pola LRXAP-PAC (os actos administrativos produciranse polo órgano competente mediante o procedemento que, no seu caso, estivese establecido, con sanción de nulidade de pleno dereito para actos que fosen ditados prescindindo total e absolutamente do procedemento legalmente establecido (arts. 53 e 62).

2. Examinado o expediente administrativo, esta institución aprecia que o acordo do Consello de Goberno de 4 de xullo de 2014 (que ten substantividade propia, como actividade dos suxeitos ou órganos da administración, á marxe do seu contido relativo a decisións ou normas no exercicio das potestades administrativas) poderíña ter incorrido en causa de nulidade por varias razóns. A primeira é que vulnera un trámite esencial do procedemento como é o trámite de audiencia, regulado no artigo 84 da LRJAP-PAC). Con carácter previo á resolución debéra terse dado audiencia a un dos órganos interesados no procedemento como é a Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo, representada pola súa decana. Non é posible considerar que este centro non tiña interese na resolución ao ser un dos dous centros que elaboraron a proposta de normativa do programa de simultaneidade, que foi despois aprobada, primeiro polas respectivas Xuntas de Facultade e despois polo Consello de Goberno.

3. Esta esixencia de participación e audiencia do centro vese reforzado na propia normativa interna da Universidade de Vigo. O Regulamento de Réxime interno do Consello de Goberno (http://secxeral.uvigo.es/opencms/export/sites/secxeral/sites/default/microsites/sxeral/Campus/regulamento_consello_de_goberno.pdf) establece de xeito imperativo que “Non poderá recaer acordo do Consello de Goberno cando afecte especialmente a un centro, departamento ou instituto se non é citado de audiencia directa o decano ou decana/director ou directora que o represente”. Xa que logo, non pode tomarse validamente ningún acordo que incida no réxime xurídico-administrativo dun centro sen citar en audiencia ao seu representante, cousa que non se fixo.

4. Por outra parte, entre as normas que conteñen as regras esenciais para a formación da vontade dos órganos colexiados está a de terse posto ao seu dispor toda a documentación necesaria para avaliar adecuadamente a decisión. Non cabe someter a votación un acordo que afecta a un centro (e que modifica unha normativa cuxa proposta foi aprobada pola Xunta de Facultade), non só ser ter citado en audiencia ao decano ou decana que o representa, senón sen comunicar ao Consello de Goberno que existe un acordo da Xunta de Facultade en cuestión rexeitando por unanimidade a inclusión dese punto na orde do día do Consello de Goberno de 4 de xullo de 2014 e esixindo a súa retirada. A certificación da Secretaria da Facultade foi enviada á Secretaría xeral en tempo hábil, como recoñece o propio informe da Universidade de Vigo. A mención de que non había tempo de que fora valorada non parece xustificar esta falta de comunicación, xa que o acordo unánime da Xunta de Facultade non contiña elementos argumentativos que houbera que avaliar senón unha solicitude de que fora retirado da orde do día un punto que afectaba a competencias propias do centro no sentido expreso do artigo 13, f dos Estatutos da Universidade de Vigo.

5. Esta decisión debería ter sido adoptada polo reitor á vista do incumprimento dos artigos 2.3 e 8.4 do Regulamento interno do Consello de Goberno, retirando o punto da orde do día. Esta competencia é propia do reitor e pódese facer uso dela na mesma sesión. O informe achegado pola Secretaría Xeral refírese a esta mesma situación con motivo da falta de comunicación á comunidade universitaria da orde do día do Consello de Goberno do 14 de outubro, o que levou a adiar ese asunto para non producir indefensión. A circunstancia de que podan aprobarse acordos nulos por incumprimento de trámites esenciais ou das regras esenciais para a formación da vontade dos órganos colexiados debe dar lugar á mesma decisión de retirada do punto da orde do día.

6. Non é relevante neste punto, aos efectos da validez do acto administrativo, a consideración de que calquera representante dos reclamantes podería ter solicitado a súa participación nese Consello de Goberno porque o Regulamento interno esixe que se cite en audiencia ao decano ou decana do centro.

7. A argumentación do informe sobre a non susceptibilidade de recurso na vía administrativa das disposicións de carácter xeral nada ten que ver coa validez ou invalidez do acto administrativo de decisión, como xa se dixo. Non está en debate que o acordo tiña por obxecto unha disposición de carácter xeral, que non é recorrible na vía administrativa. O que se impugna é o acordo mesmo, que ten que ser válido para producir ese pretendido efecto de modificar unha disposición de carácter xeral.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa reitoría a seguinte recomendación:

Que se revise o acordo do Consello de Goberno da Universidade de Vigo na súa sesión de data 26 de novembro de 2014, polo que se acorda inadmitir a trámite o recurso presentado por..... e outros contra o acordo do Consello de Goberno do día 4 de xullo de 2014, tendo en conta que, examinado o expediente, consta que nese Consello de Goberno do día 4 de xullo non se observaron trámites esenciais para adoptar validamente unha resolución ou manifestación de vontade creadora dunha situación xurídica, polo que cómpre dar trámite a ese recurso, examinando os argumentos expostos nel.

Resposta do reitor da Universidade de Vigo: Non aceptada

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

- O recoñecemento desta ampla autonomía das universidades para impartir e expedir títulos distintos dos oficiais ten unha contrapartida derivada da súa natureza de centros de educación superior: o absoluto rigor que é esixible na oferta, na impartición, na xestión académica, na xestión administrativa e económica e na eficacia recoñecida a este tipo de títulos, ademais da obriga de evitar denominacións que induzan a confusión sobre a natureza do título. Calquera irregularidade, anomalía ou lesión causada ás lexítimas expectativas do alumnado que fai uso deste tipo de oferta académica repercute directamente no prestixio da institución universitaria que a promoveu porque é a universidade que imparte títulos propios quen se fai responsable da súa calidade, das condicións para a súa obtención, da xestión dos devanditos títulos e, en último termo, do nivel de satisfacción do seu alumnado con ese servizo académico.

- Todos os órganos, servizos e unidades implicados, tanto nas universidades coma na administración educativa, deben intensificar os esforzos, no marco normativo e técnico, para que se poidan expedir con rapidez os títulos universitarios oficiais, e resolver todos os problemas técnico-xurídicos que afectan o Suplemento Europeo ao Título, tanto para o grao coma para o máster e o doutoramento.

- Convén avanzar no protocolo de recoñecementos de estudos na educación superior, elaborando táboas de recoñecementos ou validacións que han de ser constantemente actualizadas e aplicando rigorosamente as previsións do Real Decreto 1618/2011 co fin de non prexudicar a quen desexa mellorar a súa formación académica.

- En materia de prezos públicos, a autonomía universitaria non pode prevalecer sobre o disposto na lei. Deben revisarse os criterios que se están a aplicar en caso de falta de pagamentos para evitar que se dea calquera vulneración do establecido con carácter xeral para os prezos públicos no artigo 48 da Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, impondo as universidades obrigacións accesorias que non lles corresponden e asumindo funcións relativas aos procedementos de recadación que exceden, con moito, as súas competencias en materia económica e financeira. Aínda que as universidades, prestadoras do servizo que dá lugar ao deber de pagamento, son as entidades ás que lles corresponde a xestión e liquidación, deben diferenciarse claramente das funcións de recadación e das sancións por falta de pagamento, que non forman parte das súas competencias.

- No ámbito da seguridade viaria, resulta fundamental que todos os axentes sociais asuman un papel moi activo, especialmente porque hai que ter en conta que o tráfico é un espello onde se reflicten comportamentos sociais que se estenden ao conxunto da sociedade. Resulta clara a necesidade de inculcar nos nenos, desde os primeiros anos, comportamentos responsables e exemplos de boas prácticas como usuarios das vías de comunicación. Para estes obxectivos, a participación das familias e da escola é fundamental. A educación viaria debería formar parte do currículo escolar.

Pero, á súa vez, as administracións asumen a obrigaón de garantir as mellores condicións de seguridade nas proximidades dos centros escolares. A rede viaria galega necesita unha auditoría de seguridade. En toda a rede, con independencia do titular, atopamos estradas sen beirarrúa ou sen beiravías, sen protección nos pasos para peóns, sen semáforos en puntos próximos ao acceso ao centro escolar etc. Ademais da mellora en conservación necesaria na rede viaria, hai algunhas medidas que, no noso criterio, poderían contribuír a mellorar a seguridade para os alumnos dos centros educativos:

zonas exclusivas de aparcadoiro para os autobuses escolares, con accesos seguros desde o centro educativo; prohibir o tránsito simultáneo de vehículos e peóns no recinto escolar; pasos elevados para cruzar vías con tráfico intenso; sinais luminosos e incluso radares que cumpran a función de sancionar os excesos de velocidade na proximidade de centros escolares; unha adecuada iluminación exterior etc. Por outra parte, é evidente a necesidade dunha maior presenza dos axentes de tráfico na proximidade dos centros escolares nas horas de entrada e saída dos colexios, como se fai ordinariamente nas principais cidades de Galicia.

- A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recoñeceu os problemas para adaptar un elevado número de centros de certa antigüidade aos requisitos mínimos que deben cumprir legalmente os centros educativos. Nun contexto de restrición do gasto como o que vivimos todos estes anos, fíxose un gran esforzo neste ámbito coa construción de novos edificios educativos pero non podemos renunciar a promover a constante mellora destas infraestruturas, que teñen un carácter prioritario.

Certos problemas estruturais afectan a numerosos centros educativos, sobre todo os de maior antigüidade: falta de illamento térmico adecuado; cubertas de fibrocemento; condensacións e humidades en paredes e teitos; saneamentos obsoletos; insuficiente potencia eléctrica ou mal estado da instalación; falta de adaptación aos alumnos con problemas de mobilidade; problemas de accesos e de seguridade viaria polo tránsito de vehículos particulares peóns ou autobuses de transporte en recintos reducido etc. Moitos colexios carecen de patio cuberto, o que obriga o alumnado a quedar nas aulas, ou a concentrarse en espazos cubertos reducidos os frecuentes días de choiva. Debe darse prioridade aos investimentos en reformas e melloras nos edificios escolares máis antigos, en particular no ámbito rural, corrixindo todo o necesario para garantir no posible a súa adecuación aos requisitos mínimos que legalmente deben cumprir estas instalacións.

- A inestabilidade do marco normativo no subsistema de formación profesional para o emprego, os desaxustes técnicos na determinación das unidades de competencia en relación con ocupacións ou postos de traballo concretos ou a regulación da acreditación de competencias crave para acceder a unidades formativas están a ocasionar prexuízos a moitas persoas traballadoras desempregadas que necesitan mellorar o seu emprego. Os certificados de profesionalidade e as unidades de competencia que deban superarse han de axustarse á formación adquirida que sexa necesaria para o posto de traballo, co fin prioritario, nestes momentos, de facilitar a inserción e integración laboral. Este é o criterio primordial que debe terse en conta. O acceso a un posto de traballo é hoxe para moitas persoas un obxectivo máis urxente e apremiante que a progresión persoal, a aprendizaxe permanente ou o incremento da cualificación profesional. Como vimos, todo o marco regulatorio insiste na idea de flexibilizar a forma de acreditar que, aínda que non

se cursaron estudos regrados, a experiencia laboral ou outras vías non formais de formación proporcionaron a unha persoa determinada as competencias profesionais coas que poden desempeñar validamente certas ocupacións.

- A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debe continuar intensificando os esforzos para que todas as necesidades educativas específicas estean sempre adecuadamente cubertas. Sobre este punto, o Valedor do Pobo ten que lamentar moitas das situacións producidas xa que comprobamos que, nalgúns casos, os alumnos vense privados, ou acceden con gran atraso, a un apoio educativo ao que teñen dereito xa que vén indicado nos informes psicopedagóxicos entre as medidas concretas de apoio. Como é sabido, a atención temperá de certo tipo de atrasos madurativos e do desenvolvemento é moi importante para conseguir os obxectivos pedagóxicos do alumnado con necesidades educativas especiais.

ÁREA DE INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO

I- INTRODUCCIÓN

A normativa estatal e autonómica que regula cada un dos sectores que integran esta área configurou e van condicionar a tramitación e resolución dos expedientes de queixas adscritos ao seu ámbito material.

1. En Industria

No marco das dificultades polas que atravesamos o sector empresarial coa finalidade de mellorar a súa competitividade podemos, actualmente, destacar tres: a rixidez do acceso ao crédito financeiro, a morosidade nos pagos (cunha referencia especial ás administracións públicas) e a crise do sistema eléctrico.

Por razón da materia asignada a esta área, entendemos que debemos centrarnos nesta última causa, acentuada polo grave desequilibrio anual existente entre ingresos e custos do sector eléctrico.

Para corrixir o déficit tarifario estrutural recibido, os expertos consideran que as políticas públicas relativas ás subministracións de servizos básicos, esenciais e universais que se prestan á industria e aos consumidores e usuarios, deberían ter en conta o grao de competencia existente no mercado, as circunstancias persoais dos receptores do servizo e as condicións dos establecementos e fogares en aspectos relacionados coa eficiencia enerxética.

Coa finalidade de regular o mercado enerxético descrito, o marco lexislativo é o instrumento fundamental para proporcionar ás empresas e ás persoas a confianza e seguridade que necesitan e establecer as condicións encamiñadas a manter a eficiencia e a sustentabilidade enerxéticas. Iso explica que ao longo do ano 2013 se aprobase o Real Decreto-lei 2/2013, que introduciu novas medidas para corrixir os custos do sector eléctrico e os ingresos obtidos a partir dos prezos regulados; o Real Decreto-lei 9/2013, de medidas urxentes para garantir a estabilidade financeira do sistema eléctrico; a Lei 15/2013, pola que se establece o financiamento para o ano 2013 para determinados custos do sistema eléctrico con cargo aos orzamentos xerais do estado; e a Lei 24/2013, reguladora do sector eléctrico.

2. En comercio y consumo

O seu marco xurídico é estatal e autonómico.

Na vertente **estatal** destacamos a Lei 17/2009, –a cal traspuxo a Directiva comunitaria 206/123/CE do Parlamento e do Consello-, que regulou o libre acceso ás actividades de servizos así como o Decreto-lei 19/2012, de medidas urxentes de liberación do comercio e de determinados servizos. Tamén mencionamos pola súa incidencia transversal no sector a Lei 9/2014, xeral de comunicacións.

Na vertente **autonómica**, hai que anotar a Lei 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia e a Lei 1/2013, que modificou a Lei 13/2006, de horarios comerciais de Galicia. Pola súa importancia no sector, debemos incluír o Decreto 152/2014, que regula a inspección do comercio en Galicia.

Tamén hai que citar, pola súa incidencia no sector de consumo, o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, aprobado polo Real Decreto-lei 1/2007, e a Lei autonómica 2/2012, galega de protección xeral de persoas consumidoras e usuarias.

3. En turismo

A regulación xurídica deste sector foi actualizada pola Lei autonómica 7/2011, de turismo de Galicia, para adaptala á realidade social do sector e á Directiva comunitaria 2006/123/CE.

Tamén e dentro deste apartado, pola súa singularidade, consideramos oportuno mencionar o Decreto da Xunta de Galicia, 215/2012, que regula os furanchos e que a normativa galega non os considera como establecementos de restauración aínda que admite a necesidade dunha regulación propia.

Por último, resulta conveniente citar o Decreto 144/2013, que establece a ordenación dos campamentos de turismo en Galicia, e o Decreto 148/2013, que regula o libro de visitas de inspección turística e as follas de reclamacións.

II- DATOS CUANTITATIVOS

1 Número de queixas recibidas no ano 2014

Ascende a 88 queixas, o cal supón un descenso respecto ao ano 2013 (122 queixas) e unha coincidencia, case numérica, coas tramitadas no 2012 (89 queixas). A explicación hai que buscala no feito de que no ano 2013 foron tramitadas 750 queixas múltiples, con

identidade formal no seu obxecto: opoñerse á instalación dunha subestación eléctrica en Bértola, Concello de Vilaboa (Pontevedra).

De conformidade co anteriormente exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	88		88	
Admitidas	59	67,05 %	59	67,05 %
Non Admitidas	26	29,55 %	26	29,55 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	3,40 %	3	3,40%

O resultado numérico é o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	42	71,19 %	42	71,19 %
En trámite	17	28,81 %	17	28,81 %

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Industria

A nosa cultura xurídica fixou como criterios substanciais para a interpretación e aplicación das normas xurídicas, entre outros, o sentido propio das palabras e a realidade social do período temporal en que deben ser aplicadas. Guiados por esta dobre motivación, o Valedor do Pobo considerou oportuno determinar que as normas xurídicas reguladoras dos servizos básicos, que se prestan ao cidadán, ao consumidor e ao usuario, deben interpretarse aproximando a legalidade á realidade material coa finalidade de facelos efectivos e garantir a calidade da vida cidadá.

A aplicación da normativa vixente incidiu principalmente en dous sectores, o de subministración eléctrica e o referente ás comunicacións electrónicas.

A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica

Este dereito evolucionou de forma significativa. En principio catalogouse como un servizo público condicionado por unha forte intervención administrativa. A partir das leis 54/1997 e 17/2007, configúrouse como un servizo esencial. Posteriormente e como consecuencia da transposición de directivas comunitarias cualificouse como un servizo de prestación universal. Agora e despois da aprobación da Lei 24/2013, o apartado primeiro do seu preámbulo declara que “constitúe un servizo de interese económico xeral pois a actividade económica e humana non pode entenderse hoxe en día sen a súa existencia”.

É certo que a subministración eléctrica está liberalizada e partindo desa realidade, a Lei 24/2013, do sector eléctrico, establece un sistema novo. Mantén a regulación do prezo mediante a chamada subministración de referencia (que comprende o prezo voluntario para o pequeno consumidor e o bono social); mellora a protección do consumidor eléctrico; incorpora o catálogo de dereitos dos consumidores de enerxía eléctrica (previsto na Directiva 2009/72/CE), e establece un procedemento administrativo de resolución de controversias entre consumidores e operadores ante o Ministerio de Industria, Energía y Turismo, análogo ao do sector de telecomunicacións.

Desenvólvese a precedente norma lexislativa no Real Decreto 216/2014, que establece a metodoloxía de cálculo dos prezos voluntarios para o pequeno consumidor de enerxía e o seu réxime xurídico de contratación, lembrando no seu preámbulo que *a obligación de subministración a prezo voluntario para o pequeno consumidor e a tarifa de último recurso configúrase como unha obligación de servizo público*.

Complétase este desenvolvemento coa Lei 18/2014, de aprobación de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia (algunha das cales afectan o ámbito enerxético e a creación do Fondo Nacional de Eficiencia Enerxética) e culmina coa Lei 32/2014, que modifica os artigos 4, 16.2 e 33 da Lei 24/2013.

A apuntada evolución normativa do sector orienta as decisións adoptadas por esta Institución en relación coas reclamacións admitidas a trámite e que, por razóns metodolóxicas, se agrupan nos seguintes apartados:

- a) Idoneidade das instalacións de tendido eléctrico, enganche e mantemento eléctrico e gasístico.

Como consideración xeral hai que remarcar que o valedor entendeu que as empresas subministradoras están obrigadas:

- A prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida.
- A informarlles de incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo.
- E a facilitarlles canles de reclamacións que resulten efectivas, evitando as respostas xenéricas.

Nos nove expedientes tramitados dentro deste apartado, o Valedor do Pobo supervisou a normativa alegada pola administración autonómica e abriu canles de información aos interesados, destacando a súa intervención nos seguintes expedientes:

- Números 20.533 e 20.534/14, sobre a instalación dunha planta de gas natural licuado na parcela rústica número 219 do polígono 59 do lugar de Mourelle-Santa Comba. O estudo conxunto dos 25 recursos interpostos por membros da asociación veciñal de Mourelle e a oposición fundada da corporación municipal, no seu acordo de 15 de maio de 2014, puxeron de manifesto a modificación do emprazamento da planta de GNL de subministración á rede de distribución de gas natural.

A resolución da Consellería de Economía e Industria de 7 de novembro de 2012 concedeu autorización administrativa a Gas Natural SDG.S.A., para instalar a planta no polígono industrial de Santa Comba. Posteriormente a compañía presentou un proxecto de execución, o 4 de xuño de 2013, no que figura, como emprazamento da planta a parcela rústica referenciada, localizada no lugar de Mourelle. Ou sexa, un emprazamento distinto ao fixado no proxecto de autorización administrativa.

Este feito, relatado nos escritos do Valedor do Pobo dirixidos ao concello e á Consellería de Economía e Industria en solicitude de información, foi considerado no informe da dirección xeral de Minas e Enerxía de 8 de xullo de 2014, que estima os recursos no único sentido de anular a resolución de 3 de setembro de 2013, de aprobación do proxecto de execución, acordando a retroacción do procedemento administrativo ao momento inmediatamente anterior ao da modificación do emprazamento. Ante os informes elaborados, a empresa instaladora iniciou a procura dun novo emprazamento que,

ademais de cumprir cos requisitos técnicos e urbanísticos para instalacións desta natureza, estivese afastado das vivendas próximas do lugar de Mourelle.

- Número 19.118/14, sobre a competencia dun arquitecto técnico para redactar a documentación técnica relativa a instalacións eléctricas de baixa tensión. Sobre este punto, a dirección xeral de Enerxía e Minas ratificou outro informe emitido o 28 de xullo de 2011 no sentido de concluír que o proxecto de instalación eléctrica de baixa tensión non pode estar subscrito unicamente por un titulado en arquitectura técnica.
- E o número 19604/14. Foi incoado pola asociación Cluster da Xeotermia Galega (ACLUXEGA), que manifestou ante o valedor a súa queixa pola exclusión da enerxía xeotérmica das convocatorias de axuda a proxectos de eficiencia enerxética e a axudas renovables do Instituto Enerxético de Galicia (INEGA) para o ano 2013.

A resposta da consellería á solicitude da oficina do Valedor do Pobo motívase na Directiva comunitaria 2009/28 CE, de 23 de abril, que establece a obrigatoriedade de considerar esta enerxía como unha fonte renovable a partir do ano 2013; prazo que dificulta a súa consideración dentro das liñas de aforro e eficiencia enerxética e a súa inclusión no programa operativo FEDER-Galicia 2007-2011, para enmarcalo dentro das liñas de axuda a proxectos de enerxía renovable.

En base ao exposto, esta institución entendeu que non existía unha discriminación negativa respecto desta tecnoloxía, ao quedar aberta a vía para a súa inclusión en proxectos de mellora da eficiencia das instalacións térmicas das edificacións.

b) Garantías de continuidade e calidade da subministración de enerxía eléctrica

Oito expedientes incluimos neste epígrafe. A súa motivación é variada: cortes prolongados na subministración eléctrica; interrupcións illadas; caída de tensión... Dos tramitados entendemos que dous deben ser obxecto de especial consideración:

- O número 18.824/13. Foi incoado de oficio polo Valedor do Pobo a finais do ano 2013 como consecuencia da borrasca denominada *Dirk*, a cal produciu, entre os días 23 e 25 de decembro de 2013, o corte ou a suspensión do servizo de subministración eléctrica a moitas vivendas situadas en municipios da provincia da Coruña.

A información solicitada ás empresas Unión Fenosa-Distribución, Iberdrola e Begasa centrábanse en dúas cuestións: as medidas adoptadas para restablecer o servizo e as posibles compensacións aos usuarios afectados pola interrupción.

A empresa Iberdrola-Distribución Eléctrica, con data de 20 de xaneiro, comunicou a esta institución que as poboacións afectadas polo corte de subministración eléctrica non pertencían ao ámbito territorial da súa distribución. A empresa Unión Fenosa Distribución, despois dunha comparecencia persoal na oficina do valedor, con data de 3 de xaneiro, e Begasa, con data de 4 de febreiro, facilitaron a información requirida, tanto respecto das medidas extraordinarias adoptadas para o restablecemento do servizo coma ao procedemento de compensacións nos termos previstos no artigo 105 do Real Decreto 1955/2000 e no 13 da Orde ECO/797/2002, co compromiso de atender as reclamacións dos consumidores por interrupcións superiores aos limiares de calidade individual establecidos. Á vista destas actuacións, o valedor solicitou o informe da Consellería de Economía e Industria, a cal, a través do director xeral de Enerxía e Minas, con data de 3 de abril, comunicou o seguinte:

“Desde esta dirección xeral requiríuselle a todas as distribuidoras de enerxía eléctrica en Galicia (un total de 41 empresas) información detallada sobre as consecuencias do temporal e os medios para restablecer o servizo. Para os efectos de unificar a información, enviósuseltes un formulario detallado con indicación pormenorizada de velocidades máximas do vento, efectos do temporal na súa rede de distribución, despregamento de medios e secuencia de reposición do servizo cada dúas horas.

Á vista da documentación remitida polas empresas, e analizados os datos no seu conxunto, conclúese que o temporal provocou un total de 1.167 incidentes, que afectaron a 343.443 clientes.

O despregamento de medios ascendeu a un total de 914 persoas traballando.

Da secuencia de reposición compróbase que ás 8h do día 24 de decembro estaban repostas o 71,78% das subministracións e ás 20h do día 24 de decembro estaban repostas o 99% das subministracións.

Os concellos máis afectados con incidentes pendentes de reposición ás 20h do día 24/12/2013 foron Rois, Oroso, Brión, Teo, Frades, Val do Dubra e Vedra na zona

de distribución de Unión Fenosa Distribución S.A., e Fonsagrada, Mondoñedo, Xermade e Vilalba na zona de distribución de Begasa.

Polo que respecta ás reclamacións presentadas polos afectados, déuselles o trámite previsto na normativa do sector eléctrico e de consumo, e serán contestadas individualmente”.

- E a número 5611/2014, sobre o programa de substitución por contadores eléctricos dixitais. A institución solicitou á Consellería de Economía e Industria a súa intervención sobre a actuación das empresas instaladoras, recomendando a súa inspección e seguimento para garantir un proceso, ordenado e notificado coa antelación suficiente ás vivendas seleccionadas.

c) Modificacións na facturación eléctrica

Neste apartado incluímos cinco expedientes que foron concluídos.

O primeiro que sorprende ao informador é a caída de reclamacións por este concepto. A razón hai que buscala na disposición derogatoria única do Real Decreto 1718/2012, que anulou a disposición adicional sétima do Real Decreto 1578/2008, a cal estableceu a tarifa mensual estimada cunha lectura bimestral dos equipos de medida instalados para o efecto. Iso permitiu que a factura do consumo eléctrica sexa agora bimestral con lectura real, acolléndose desta forma as múltiples reclamacións de anos anteriores contra a lectura mensual estimada.

Tamén contribuíu a esta diminución a entrada en vigor do novo modelo de factura eléctrica a partir do 1 de xullo de 2014, o cal será obxecto de consideración no apartado V Consideracións xerais.

Por último e dada a importancia para a economía dalgúns concellos galegos, a institución formulou de oficio o expediente de queixa 19.552/2014, en relación coa sobrefacturación practicada por algunhas empresas eléctricas a determinados concellos por consumo de enerxía en iluminación pública. Neste sentido requiriu a colaboración da FEGAMP para que convidase os concellos a realizar auditorías enerxéticas en materia de iluminación pública, a cal emitiu o seguinte informe:

“En outubro de 2012 desde a Fegamp solicitouse á totalidade dos alcaldes galegos, que se nos informase de cales eran as problemáticas concretas nos seus respectivos Concellos

para poder articular unha solución de forma coordinada e conxunta nos municipios da nosa comunidade.

Recibidas as queixas e peticións dun terzo dos nosos asociados, esta Federación mantivo reunións coas compañías eléctricas que operan en Galicia para trasladar as distintas cuestións que os Concellos nos foron expondo.

Nas reunións mantidas coas compañías eléctricas, non só se trasladaron as cuestións particulares de cada un dos Concellos afectados, senón que ademais abriuse, a petición da Fegamp, unha canle directa de comunicación tanto telefónica coma a través dun correo electrónico habilitado a tal fin para a totalidade dos concellos da nosa comunidade autónoma.

En abril de 2013 a Fegamp a través dunha nova comunicación aos nosos Alcaldes, solicitou que se nos informase do grao de cumprimento e satisfacción deste servizo de atención específico creado a tal fin polas compañías eléctricas. Desde esa data tivemos tres consultas puntuais telefónicas, que lles foron trasladadas ás respectivas compañías eléctricas.

Non obstante, estamos a ultimar a prestación dun servizo de asesoría xurídica en materia enerxética co fin de que os nosos asociados dispoñan de asesoramento puntual sobre as referidas cuestións que nos ocupan”.

A valoración do valedor é positiva respecto da iniciativa impulsada pola FEGAMP, en tanto que lles permitirá aos concellos prestar un servizo programado entre áreas urbanas e rurais, detectar excesos ou consumos desproporcionados e garantir a sustentabilidade económica da subministración, dentro dos límites orzamentarios.

d) Reclamacións en relación con expedientes de enerxía renovables

Para comprender a situación actual das enerxías renovables resulta necesario considerar o seu marco normativo. Desde a aprobación do Real Decreto-lei 1/2012 (que estableceu unha moratoria para novos proxectos de enerxía renovables) e continuando co Real Decreto-lei 2/2013 (que suprimiu a opción de percibir o prezo do mercado eléctrico complementado por unha prima), desembócase nun novo marco normativo integrado polo Real Decreto-lei 9/2013, a Lei 24/2013, do sector eléctrico, e o Real Decreto 413/2014, que regula a actividade da produción de enerxía eléctrica a partir de fontes de enerxía renovable, coxeneración e residuos. O resultado deste complexo proceso

normativo é a nova regulación do réxime xurídico e económico da actividade de produción de enerxía eléctrica, a partir daquelas fontes, e a desaparición da clásica distinción entre réxime ordinario e réxime especial (que afectaba ás devanditas enerxías renovables).

De acordo con este novo marco xurídico, as instalacións poderán percibir “durante a súa vida útil regulatoria, adicionalmente á retribución pola venda da enerxía valorada ao prezo do mercado, unha retribución específica composta por un termo por unidade de potencia instalada que cubra, cando cumpra, os custos de investimento para cada instalación tipo que non poidan ser recuperados pola venda da enerxía no mercado, á que se denomina retribución ao investimento, e un termo á operación que cubra, no seu caso, a diferenza entre os custos de explotación e os ingresos pola participación no mercado de produción da devandita instalación tipo, ao que se denomina retribución á operación” (Exposición de motivos, apartado II do Real Decreto 413/2014).

A citada evolución normativa tamén incidiu na Comunidade Autónoma de Galicia, xa que a Lei 4/2014 modificou a Lei autonómica 8/2009, reguladora do aproveitamento eólico en Galicia cun obxectivo claro “que é o de fomentar o inicio de novas actividades que reactiven a economía galega para xerar oportunidades e emprego e reducir a dependencia enerxética exterior”.

A situación xurídica anteriormente descrita ten reflexo en catro expedientes en trámite sobre investimentos no financiamento de proxectos de enerxía renovables (entre eles os que afectan as bombas de calor xeotérmicas); na instalación de parques eólicos singulares en Porto do Son e A Pobra do Caramiñal e en Mouriños (municipio de Cabana de Bergantiños). Respecto destes expedientes, a Consellería de Economía e Industria aínda non remitiu a información requirida.

En resumo a situación deste sector é crítica e segundo a Fundación Renovables está necesitada dun desenvolvemento normativo da Lei 24/2013, que urxiu ao goberno coa aprobación dunha norma “en canto á aprobación das modalidades de autoconsumo ou autoproducción de enerxía, de forma que non resulten penalizadas en comparación co consumo ordinario de enerxía da rede”.

B) Comunicacions telefónicas e electrónicas como servizo universal

Neste sector as normas estatais deben ser especialmente mencionadas en canto afectan a servizos cuxa prestación se garante para todos os usuarios finais, con independencia da súa localización xeográfica, cunha calidade determinada e a un prezo accesible.

A primeira norma a citar é o Real Decreto 13/2012, que incorpora ao ordenamento xurídico español o novo marco regulador europeo -composto pola Directiva 200/136/CE do Parlamento Europeo e do Consello (dereitos dos cidadáns) e a Directiva 2009/140/CE do Parlamento Europeo e do Consello (Marco Común das Redes e dos Servizos e das comunicacións electrónicas).

A segunda é a Lei 9/2014, xeral de telecomunicacións, cuxo artigo 47 detalla os dereitos básicos e específicos dos usuarios finais de redes e servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público:

- A celebración de contratos cos operadores e ao contido mínimo destes.
- A resolución dos contratos en calquera momento, sen penalización en caso da modificación das condicións contractuais.
- Cambio de operador con conservación do número, no prazo máximo dun día laborable, sen poder ser transferido a outro operador sen a súa vontade.
- Á información veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable sobre os servizos de comunicacións electrónicas.
- Á desconexión de determinados servizos nos prazos e condicións estipulados.
- Á continuidade do servizo e a obter unha compensación automática pola súa interrupción.
- Ao respecto ás condicións xerais da contratación.
- A recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada e de fácil consulta sobre a calidade dos servizos.
- Elección do medio de pago.

- Acceso gratuito aos servizos de emerxencia.
- Obter facturación detallada, clara e sen erros, sen prexuízo do dereito a recibir facturas non desagregadas a petición do usuario.
- Detención do desvío automático de chamadas efectuado ao terminal por parte dun terceiro.
- Procedemento sinxelo e gratuito para impedir a presentación da identificación da liña nas chamadas. Este dereito non inclúe as chamadas de emerxencia.
- Dereito a rexeitar as chamadas entrantes non identificadas.

Unida a esta normativa estatal, citamos no ámbito da nosa comunidade autónoma a vixencia da Lei 3/2013, de impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia. Constitúese nun instrumento legislativo para potenciar o camiño aberto cara á execución do Plan estratéxico Galicia 2010-2014-Horizonte 2020.

A normativa citada condicionou a decisión do Valedor do Pobo na admisión de dez expedientes presentados. Destes, aos interesados en cinco deles, indicoulle a conveniencia da súa reformulación ante a Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de Información, do Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ao amparo do Real Decreto 899/2009, que aproba a Carta de Dereitos do usuario. Os cinco restantes admitíronse a trámite e foron remitidos a informe da Consellería de Economía e Industria (Instituto Galego de Consumo), coa finalidade de velar para que as operadoras ofrezan información clara e suficiente aos seus clientes á hora de facturar os seus servizos. Nun deles (número 20.296/2014), a reclamación fundaméntase na falta de recoñecemento de bono social a un pensionista. A posición da institución é clara: débese ter en conta as variacións das pensións para o seu axuste automático, evitando que as persoas con rendas baixas teñan que prescindir dun servizo básico como a telefonía. O estado social debe garantir que os cidadáns teñan cuberto un servizo básico como é o teléfono.

Por último, e en relación con estes expedientes, a oficina do valedor detectou que os servizos de atención das compañías operadoras prestaron unha información insuficiente sobre a obrigatoriedade de permanencia na compañía telefónica contratada e as consecuencias do seu incumprimento; o procedemento e prazos para computar o día da baixa no servizo inicialmente contratado; e o prezo final dos servizos; así como a non

determinación no contrato inicial dunha autorización expresa para incluír as débedas do usuario no ficheiro de morosos.

2. Consumo

O marco xurídico no que se desenvolve esta actividade céntrase na Lei estatal 1/2007 e na Lei autonómica 2/2012, ambas as dúas reguladoras da protección xeral do consumidor e usuario. A este bloque normativo hai que sumar na nosa comunidade:

- A disposición adicional terceira da Lei autonómica 3/2013, anteriormente citada, que atribúe á Axencia de Modernización Técnica de Galicia a obrigaón de promover a información e protección dos consumidores e usuarios.
- E a instrución 1/2011, da Consellería de Economía e Industria, que lle asigna aos servizos provinciais de consumo integrados no Instituto Galego de Consumo o procedemento para atender as reclamacións por facturacións erróneas, corte de subministración por falta de pagamento dos recibos ou por incumprimento das condicións pactadas nos contratos de prestación de subministración enerxética.

Coa habilitación normativa descrita, destacamos a intervención do Valedor do Pobo en trece expedientes tramitados co propósito de impulsar e finalizar a actuación da administración autonómica en relación cos danos producidos en vehículos nun taller ou nun depósito municipal (números 916 e 5835/2014); a adquisición bens de consumo en mal estado ou defectuosos (934 e 23235/2014); defectos en redes de saneamento ou de transformación eléctrica (20528 e 21923/2014); e o seguimento de expedientes sancionadores con demoras excesivas na toma de decisión. En termos xerais, o valedor fíxose eco da existencia de trabas burocráticas que dificultan ou demoran unha información suficiente ao interesado sobre o estado de tramitación da súa reclamación ou da data de iniciación do expediente sancionador.

En relación con este último apartado, debemos mencionar o expediente 23957/2104, admitido a trámite en relación cunha reclamación presentada contra Gas Natural S.U.R. e SDGA. O interesado formulou a súa reclamación ante a administración autonómica o 26 de novembro de 2011, presentou alegacións o 17 de abril de 2012 e ata o 19 de novembro de 2014 non recibiu a comunicación de inicio do procedemento sancionador contra a empresa sancionadora (15R001/3925/2011/1).

3. Comercio

O marco xurídico autonómico deste sector está configurado polas leis autonómicas 1/1996, sobre regulación das actividades feirais de Galicia e a 13/2010 de comercio interior de Galicia. A esta normativa sumamos o Decreto 118/2012, que regula o rexistro galego de comercio.

Antes de relacionar os expedientes incluídos neste apartado, hai que formular unha consideración de carácter xeral: existe unha dificultade contrastada para deslindar algunhas reclamacións que afectan o consumo daquelas outras que son propias do comercio e que se reflicten no transcurso da súa tramitación.

A partir desta observación previa, relacionamos dez expedientes sobre materias diversas tales como publicidade enganosa, adquisición de bens defectuosos, prestación deficiente no servizo dunha gasoleira, demora na concesión de licenza de primeira ocupación para apertura dun local comercial e, en especial, os catro expedientes tramitados en materia de venda ambulante con intervención da Federación Sociedade Xitana de Galicia, da Asociación Profesional de Comercio Ambulante e Comercio en Prazas de Abasto de Galicia (ACAPAG), da Asociación Galega de Ambulantes e Autónomos (AGAA) e da FEGAMP.

En relación con estes últimos expedientes de venda ambulante, tomáronse en consideración as reclamacións formuladas pola expulsión dalgúns colectivos de vendedores ambulantes nos postos de traballo designados nalgúns concellos, polo establecemento de taxas municipais anuais e con pago adiantado, pola non adaptación das ordenanzas municipais á Lei autonómica sectorial 13/2010, reguladora do comercio interior, e pola falta de desenvolvemento dunha ordenanza marco proposta pola FEMP en xuño de 2010.

Para afrontar de forma equilibrada os conflitos existentes, o Valedor do Pobo recordou que a venda ambulante é unha competencia compartida entre a comunidade autónoma de Galicia e as súas entidades locais:

- Á Xunta de Galicia compételle expedir a tarxeta de persoas vendedoras ambulantes (artigo 73.3 da Lei 13/2010); velar para que a súa exhibición nos mercados e feiras sexa visible e legible (artigo 77) e exercer as funcións de auxilio, cooperación e control sobre as actuacións das entidades locais para garantir o

cumprimento efectivo das leis sectoriais e autonómicas na devandita materia (artigo 95 da citada lei).

- Aos concellos galegos o deber de exercer a competencia propia que ten atribuída en materia de feiras, abastos, mercados, lonxas e comercio ambulante (artigo 25.2, letra i, da LRBRL); así como a específica atribuída polos artigos 72 e 78 da Lei autonómica 13/2010, outorgando as licenzas de ocupación sobre o aproveitamento especial do dominio público municipal, establecendo o seu procedemento de outorgamento, e as medidas de inspección e sanción mediante regulamentos ou ordenanzas municipais, dentro da lexislación básica do estado e da sectorial da comunidade autónoma.

En base ao exposto, esta institución considera oportuno a elaboración e aprobación dun convenio de colaboración entre a administración autonómica e a FEGAMP en materia de venda ambulante, coa finalidade de:

- Garantir o normal funcionamento deste sector comercial.
- Evitar actos de intrusismo que xeran unha competencia desleal.
- Protexer os dereitos dos consumidores que accedan ao mercado de venda ambulante.

4. Turismo

A súa regulación xurídica foi actualizada pola lei autonómica 7/2011, de turismo de Galicia, coa finalidade de adaptala á realidade social do sector e á Directiva comunitaria 2006/123/CE. Tamén anotamos, polo seu impacto no sector, o Decreto 144/2013, sobre ordenación dos campamentos de turismo en Galicia.

Neste punto tramitáronse dous expedientes en relación con denuncias formuladas por peregrinos no camiño francés e no camiño da prata, por prezos abusivos ou altercados en albergues municipais, impulsando a oficina do Valedor do Pobo a apertura de expedientes sancionadores en ambos os supostos.

As referidas denuncias poñen de manifesto, a xuízo desta institución, a necesidade de mellorar e reforzar as inspeccións en establecementos públicos asistenciais ou destinados a albergues de peregrinos nos distintos camiños de Santiago; a súa sinalización, a difusión

de guías orientativas; e a conveniencia de instalar teléfonos en contacto directo cos informadores locais dos distintos concellos da ruta xacobeá.

5. Queixas inadmitidas. Causas

Como sinalabamos anteriormente ao consignar os datos estatísticos, vinte e cinco iniciativas non foron admitidas a trámite.

As causas foron as seguintes:

- Por inexistencia dunha actuación administrativa previa sobre a que se puidese exercer a función de supervisión da administración pública denunciada (oito expedientes).
- Por expor á institución do Valedor do Pobo relacións xurídicas privadas existentes entre a empresa comercial e o particular afectado (dezaseis expedientes). En moitos casos, indicouse aos interesados a procedencia de presentar a súa reclamación ante a Secretaría de Estado para la Información Pública.
- Por carecer de habilitación legal para intervir no ámbito material denunciado (un expediente).

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1.- Suxestión dirixida ao Sr. conselleiro de Economía e Industria en data 31 de xullo de 2014 para a conexión do parque eólico singular de Porto do Son e da Pobra do Caramiñal (Q/20313/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ... , en nome e representación da mercantil...

No seu escrito, esencialmente, indicábanos os problemas xurdidos e as denuncias formuladas ante a administración autonómica polo conflito existente coa empresa Unión-Fenosa Distribución en relación coa conexión do parque eólico singular dos Concellos de Porto do Son e da Pobra do Caramiñal coa rede eléctrica na barra de 20Kv da subestación de Palmeira.

Tendo en conta a documentación achegada ao expediente e co propósito de fundamentar a decisión que se vai a adoptar, relaciónanse os seguintes

ANTECEDENTES

I- O 14 de maio de 2014 tivo entrada no rexistro desta Institución a reclamación formulada por ..., relativa aos conflitos de conexión do parque eólico singular de Porto do Son e da Pobra do Caramiñal, con Unión-Fenosa, Distribución, S.A. (en diante UFD) respecto á conexión coa SET PALMEIRA.

II-Da reclamación e dos nove anexos de documentación presentados, déronse traslado á Consellería de Economía e Industria o 26 de maio (rexistro de saída nº 7195/2014).

III- O reclamante e interesado no expediente de queixa en trámite, remitiu novos escritos complementarios o 10 e 26 de xuño de 2014.

No primeiro deles, acompaña entre outros documentos, a consulta respondida polo director de enerxía da Comisión dos Mercados e da Competencia, de data 20 de maio de 2014, así como o informe emitido pola Xefatura Territorial da Consellería de Economía e Industria da Coruña de 3 de xuño.

No segundo, fundamenta, entre outras peticións, que se incoe expediente sancionador á empresa Unión-Fenosa Distribución pola comisión dunha infracción moi grave tipificada no artigo 60.a) apartado 7 da Lei 54/1997.

Á vista do exposto, fórmulanse as seguintes:

CONSIDERACIÓNS

Con fundamento na información solicitada da Dirección Xeral de Enerxía e Minas sobre as denuncias formuladas por PDR ante a administración autonómica polo conflito existente con UFD -relativo á conexión dos parques eólicos singulares dos Concellos de Porto do Son e A Pobra do Caramiñal, na subestación de Palmeira-, dúas cuestións son obxecto da nosa consideración:

Primeira.- Sobre a conexión solicitada polos referidos concellos

O conflito de conexión interposto no seu día polos citados Concellos de Porto do Son e A Pobra do Caramiñal contra a empresa distribuidora citada, foi resolto mediante resolución da Xefatura Territorial da Coruña o 12 de xaneiro de 2012. Nela establecéronse as infraestruturas eléctricas que debían ser executadas para a conexión dos citados parques eólicos así como o réxime da súa execución e financiamento.

Os concellos promotores ante a notificación practicada con oferta de recursos, non interpuxeron ningún e manifestaron a través das empresas concesionarias dos parques -entre elas PDR- e mediante os correspondentes escritos a súa conformidade coa solicitude ditada pola administración solicitando que se instase á UFD o cumprimento inmediato e estrito da citada resolución, así como a apertura dos expedientes sancionadores que procedesen.

Pola súa banda UFD interpuxo recurso de reposición o 15 de febreiro de 2012 no que, en esencia, sostén a necesidade de que as actuacións que se deban levar a cabo no punto de conexión, dentro das instalacións da distribuidora sexan realizadas por ela. Posteriormente mediante escrito de 29 de marzo de 2012, as empresas concesionarias comunicaron a

existencia do acordo con UFD para executar as actuacións de conexión e solicitaron a retirada do seu escrito de 23 de febreiro de 2012, no que se instaba á execución da resolución e á apertura do procedemento sancionador.

En resumo a administración autonómica requirida manifesta que non incorreu en inactividade material fronte aos escritos formulados polo reclamante. Máis ben exerceu a súa competencia dirimendo de controversias neste ámbito estimando a reclamación efectuada polos concellos. En definitiva e a día de hoxe, ao parecer, os parques eólicos singulares de Porto do Son e da Pobra do Caramiñal atópanse executados e en funcionamento.

Segunda.- Órgano competente para a apertura do procedemento sancionador por presuntas infraccións administrativas

No informe emitido pola Dirección Xeral de Industria e Enerxía, maniféstase que a Xefatura Territorial da Coruña remitiu á PDR escrito de 3 de xuño de 2014 no que lle comunica, de forma motivada, a non procedencia da incoación do procedemento sancionador polas razóns que nel expóñense. Deste xeito cumpríntase o trámite preceptuado no artigo 11.2 do Real Decreto 1398/1993, polo que se aprobou o regulamento de procedemento para o exercicio da potestade sancionadora. Nel dispónse que, cando se presentou unha denuncia acompañada de solicitude de incoación, deberase comunicar ao denunciante a iniciación ou non do procedemento.

Na citada cuestión hai que precisar dous aspectos:

- A queixa de PDR diríxese tamén contra a Dirección Xeral de Enerxía e Minas. Na súa resposta debemos destacar que o artigo 1 do Decreto 232/2006, distribúe a competencia para o exercicio da potestade sancionadora entre os órganos da Consellería de Economía e Industria e determínanse as normas de tramitación dos procedementos sancionadores nas materias da súa competencia. Neste caso a competencia para iniciar o procedemento sancionador correspóndelle ás delegacións provinciais da consellería e só á dirección xeral competente naqueles casos de infraccións administrativas que afecten o ámbito territorial de dous ou máis provincias.
- No escrito de 3 de xuño de 2014, a Xefatura Territorial da Coruña comunícalle ao denunciante que non procederá a incoación do expediente sancionador instado por exceder das súas competencias.

CONCLUSIÓN

O exame do expediente e da documentación incorporada poñen de manifesto que, por unha banda, a Dirección Xeral de Industria e Enerxía considera competente para a incoación do expediente sancionador ou non, denunciado pola empresa PDR, á Xefatura Territorial da Coruña (informe de 3 de xullo de 2014) e, por outra, o informe da Xefatura Territorial da Consellería na Coruña sinala que non procederá a incoación do expediente sancionador que se insta por exceder das súas competencias.

Para superar esta aparente contradición esta Institución no exercicio das competencias atribuídas no artigo 32 da Lei autonómica 6/1984, formula á Consellería de Economía e Industria a seguinte suxestión:

Polo órgano competente da Consellería de Economía e Industria para exercer a facultade prevista no artigo 11.2 do Real Decreto 1398/1993, do procedemento para o exercicio da potestade sancionadora, deberíase adoptar unha resolución expresa, motivada e notificada, con ofrecemento dos recursos procedentes ante a decisión de non iniciar o procedemento sancionador solicitado para que o denunciante-interesado poida exercer as accións que estime procedentes na defensa do seu dereito.

Resposta do conselleiro de Economía e Industria: Pendente de resolución.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

O exame dalgunha das actuacións practicadas nesta área durante o ano 2014 móvenos a expor dúas cuestións con proxección no exercicio 2015.

1. Información ao consumidor do servizo eléctrico

No informe ordinario do ano 2013 anunciabamos que a entrada en vigor da Lei 24/2013, reguladora do sector eléctrico, ía producir un cambio de modelo no mercado eléctrico. E iso era necesario porque ao finalizar o ano 2013 os consumidores domésticos españois tiñan a sexta tarifa eléctrica máis cara da Unión Europea; o custo de produción da enerxía representaba o 40% do recibo eléctrico imputándose o resto ás peaxes de acceso, cargos correspondentes e custos de comercialización. E ademais, desde o segundo semestre do ano 2007 ao primeiro semestre do ano 2013, os prezos para os consumidores españois aumentaron nun 59% situándose por riba da media europea.

En relación co anteriormente exposto, consta unha comunicación de 22 de xaneiro de 2014, dirixida ao Parlamento Europeo, ao Consello, ao Comité Económico e Social Europeo e ao Comité das Rexións, sobre os prezos e o custo da enerxía en Europa, en cuxo apartado de conclusións dicíase o seguinte:

“Ao analizar as tendencias dos prezos da enerxía desde 2008, pódense extraer as seguintes conclusións:

Os prezos da electricidade e, o que é máis importante, os seus custos, seguiron aumentando en xeral, tanto para os fogares coma para a industria, a pesar da caída ou da estabilización dos niveis de consumo. Os prezos do gas fluctuaron, pero non aumentaron significativamente durante o período 2008-2012.

Este aumento dos prezos está causado principalmente polos aumentos nos impostos ou gravames e nos custos da rede. A evolución da compoñente enerxía dos prezos foi

desigual; en países cunha gran implantación da enerxía eólica e solar houbo unha presión cara abaixo nos prezos por xunto da electricidade, pero non noutros. Os progresos alcanzados no funcionamento do mercado interior da enerxía deberían ter un positivo asegurando a converxencia dos prezos dos mercados almacenistas en toda Europa. Este non foi o caso para os prezos polo miúdo, onde os sistemas de distribución da rede, as políticas enerxéticas e climáticas nacionais descoordinadas, os impostos, os gravames e a regulamentación das tarifas da rede difiren, coa consecuente fragmentación do mercado interior.

As tendencias da UE ocultan grandes disparidades entre os Estados membros e os distintos sectores da industria. Esta circunstancia apunta a debilidades no mercado interior da enerxía, con grandes diferenzas entre as políticas dos Estados membros sobre os custos da rede e os impostos e gravames”.

A) O novo sistema de subministración eléctrica

Desde a entrada en vigor da Lei 24/2013, para as comercializadoras de referencia, establécense dous modos de subministración:

- A subministración a prezo voluntario para o pequeno consumidor (en diante PVPC), para cuxo cálculo se terá en conta o custo de produción, as peaxes de acceso e cargos correspondentes e os custos de comercialización.
- A subministración a tarifa de último recurso (TUR), para os consumidores vulnerables, ou sexa, aquelas persoas físicas que na súa vivenda habitual cumpren coas características sociais, co consumo e co poder adquisitivo determinado no artigo 75.1 da Lei 24/2013. Dentro deste grupo hai que citar os beneficiarios do bono social, que son consumidores cun nivel de renda baixo, con potencia contratada inferior a 3 KW, os pensionistas perceptores dunha pensión mínima, as familias numerosas e aquelas nas que todos os membros da unidade familiar se atopen en situación de desemprego.

Como complemento da anterior, hai que citar ás comercializadoras libres que subministran ao resto dos consumidores ao prezo e coas condicións libremente pactadas.

Por último e en relación co presente apartado, hai que mencionar:

- O Decreto 216/2014, que establece o procedemento para a fixación do prezo do servizo eléctrico a imputar ao usuario.
- A mellora notoria no sistema de protección ao consumidor. De conformidade co disposto no artigo 43.4 da citada Lei 24/2013, o consumidor, ademais de poder acudir ao sistema arbitral na sede da comunidade autónoma correspondente, ten como alternativa a apertura dun procedemento especial de resolución de controversias entre as comercializadoras e os usuarios finais, que sexan persoas físicas, ante o Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- E a incorporación completa, como anexo á Lei do catálogo dos dereitos do consumidor de enerxía eléctrica previsto na Directiva 2009/72/CE.

B) Estrutura e contido da factura eléctrica

O artigo 60.2, letra b) do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios establece que: “En toda información sobre o consumidor e usuario sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informarse do prezo total, desagregando, no seu caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación, dos gastos que repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento, utilización de distintos medios de pago ou outras condicións de pago similares”.

Para facer efectivo este dereito no mercado eléctrico, o Real Decreto 216/2014 faculta á Dirección general de política energética y minas, do Ministerio de Industria, Energía y Minas, para establecer o contido mínimo, obrigatorio e un formato tipo de facturas que deberán remitir aos consumidores as comercializadoras de referencia ou de último recurso de electricidade ou gas e as comercializadoras do mercado libre de electricidade aos consumidores en baixa tensión de ata 15 Quilowatts de potencia contratada, non acollidos ao prezo voluntario para o pequeno consumidor. No seu cumprimento, apróbase e publica a Resolución de 23 de maio de 2014 pola que se establece o contido mínimo e o modelo de factura de electricidade (BOE nº 31, de 23 de maio):

A resolución establece que a factura debe constar de dúas follas e determina o contido que debe figurar en cada cara (anverso e reverso). Polo tanto, desde o 1 de outubro de 2014, os titulares dun contrato de electricidade reciben unha factura de catro páxinas que conteñen información sobre o seu consumo eléctrico, os datos do contrato (potencia contratada, tipos de contador e data final do contrato...), así como dos teléfonos gratuítos

de atención ao cliente, avarías e urxencias e da entidade de resolución alternativa de litixios á que se atope adherida a empresa comercializadora, entre outros.

Ademais, a resolución ministerial determina que a Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicará na súa páxina web información detallada sobre o modelo de factura e os seus compoñentes, así como un glosario do significado de cada un dos termos empregados.

Por último hai que compartir unha noticia beneficiosa para o consumidor: o Ministerio de Industria remitiu a finais do ano 2014, unha proposta á Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para conxelar o 40% do recibo eléctrico, operando sobre as peaxes de acceso, xa que é potestade do goberno a súa subida ou baixada, aínda que desde o ano 2014 actualízanse de forma automática se o sistema eléctrico xera déficit.

2. A pobreza enerxética

No ditame do Comité Económico y Social Europeo, denominado “La pobreza energética en el contexto de la liberación y de la crisis económica” de 11 de febreiro de 2011, descríbese a pobreza enerxética como *a dificultade ou a incapacidade de manter a vivenda nunhas condicións adecuadas de temperatura, así como de dispoñer doutros servizos enerxéticos esenciais a un prezo razoable*.

Os elementos constitutivos desta definición foron recollidos pola Asociación de Ciencias Ambientales ao declarar que un fogar atópase en situación de pobreza enerxética cando é incapaz de pagar unha cantidade de servizo da enerxía suficiente para a satisfacción das súas necesidades domésticas e/ou cando se vexa obrigado a destinar unha parte excesiva dos seus ingresos para pagar a facturación enerxética da súa vivenda.

Estamos por tanto en presenza dun problema actual que sofren moitas familias que contan con persoas desempregadas, xubiladas ou de avanzada idade con escasos recursos económicos.

As causas e consecuencias da pobreza enerxética foron obxecto dun seguimento puntual no marco comunitario, como poñen de manifesto os seguintes textos:

- As Directivas comunitarias 2009/72/CE e 2009/73/CE, reguladoras do mercado interior da electricidade e do gas, as cales obrigan os estados membros a

desenvolver políticas enerxéticas e plans para responder a esa realidade social en protección dos dereitos do consumidor.

- O ditame do Comité Económico y Social Europeo de 21 de novembro de 2013 *“por unha acción europea coordinada para previr e combater a pobreza enerxética”*.
- E o proxecto *European Fuel Poverty and Energy Efficiency* elaborado no marco do espazo europeo de investigación.

Tamén en España é un problema de actualidade e unha realidade crecente que sofren moitas familias incursas en pobreza enerxética. Basta con considerar dous feitos significativos:

- O concepto de pobreza enerxética inclúese por primeira vez nun texto normativo estatal como é a Lei 8/2013, de rehabilitación, rexeneración e renovación urbanas.
- España é un dos estados membros da U.E. no que aumentou a porcentaxe de risco e exposición social ao fixarse no 28,2% ao finalizar o ano 2012.

Na nosa comunidade este problema permaneceu en estado latente durante algún tempo, pero a crise económica puxo de manifesto tanto a súa existencia coma a necesidade urxente dunha atención específica como tivemos ocasión de estudar nalgúns expedientes de queixa. Son situacións denunciadas que obrigan a recordar a vixencia do artigo 6.2, letra c), sobre o principio de responsabilidade pública da Lei 3/2011, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, o cal no seu inciso segundo, preceptúa que se dispensará especial atención ás familias con dificultades derivadas da súa estrutura ou das súas circunstancias e a aquelas que se atopen en situación de especial vulnerabilidade ou en risco de exclusión social. Similar referencia atopámola no artigo 48.1, punto 1, letra a) referida a axudas vinculadas ao uso da vivenda da Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia.

Con carácter xeral as causas xeradoras desta precariedade son diversas: baixos ingresos do fogar, calidade insuficiente da vivenda, prezos elevados da enerxía ou prezos elevados dos alugueres. As súas consecuencias son tamén variadas: temperatura inadecuada da vivenda, incidencia sobre a saúde física e mental, con especial referencia aos nenos e anciáns, risco de endebedamento, desbaratamento de enerxía, degradación dos edificios.

Nos estudos realizados en materia de pobreza eléctrica consideráronse como factores principais e desencadeamentos da mesma: a situación de paro do consumidor, a falta de

eficiencia enerxética da súa vivenda habitual e o incremento do prezo da enerxía eléctrica. Sobre esta última causa, e para corrixir os seus efectos desfavorables, creouse no ano 2009 o denominado bono social eléctrico que se mantén no artigo 45, apartados 2, 3 e 4 da Lei 24/2013, “que será considerado como obrigación de servizo público, segundo o disposto na Directiva 2009/72/CE”.

A súa aplicación efectiva supón un desconto do 25% sobre o prezo voluntario ao pequeno consumidor e que se aplica aos consumidores vulnerables. Sobre a devandita axuda, esta Institución entende que é necesario o establecemento duns prezos sociais ou tarifas reducidas subvencionadas para as persoas en situación de vulnerabilidade, as cales lle permitan dispoñer do mínimo indispensable para poder gozar dunhas condicións de vida, minimamente dignas e saudables.

Ademais desta axuda de carácter estatal, a comunidade autónoma de Galicia creou o denominado billete enerxético social, que se fixo efectivo a partir do mes de agosto de 2014 coa finalidade de reducir a factura eléctrica das familias que ingresen menos do IPREM -532,51 euros mensuais- e teñan cargas familiares.

Para coñecer a evolución da medida autonómica adoptada, o Valedor do Pobo procedeu de oficio á apertura do expediente de queixa 22600/14 ante a Consellería de Economía e Industria que, con data de 30 de outubro, emitiu o seguinte informe:

“Que o número de solicitudes presentadas a 28 de outubro de 2014 ascende a un total de 352, aínda que é necesario aclarar que o prazo habilitado para a presentación de solicitudes finaliza o 30 de novembro de 2014.

A Xunta de Galicia e a Federación Galega de Municipios e Provincias asinaron o 13 de xullo de 2010 o Convenio de colaboración para o desenvolvemento da administración electrónica nas entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia. En data de 27 de abril de 2011, a Dirección Xeral de Administración Local da Xunta de Galicia ditou Resolución pola que se prestou conformidade ás adhesións solicitadas polas Entidades Locais que figuran no anexo da mesma ao citado convenio de colaboración. Este convenio dá continuidade ao asinado entre a Xunta de Galicia e a FEGAP o 15 de febreiro de 1996, no marco do plan de Reforma e Modernización da Administración impulsado desde a Xunta de Galicia, a Consellería de Presidencia e Administración Pública e a FEGAMP, as cales asinaron un convenio de colaboración -denominado Portelo único- co obxectivo de poñer en marcha un programa para instalar nos concellos galegos a infraestrutura informática e telemática suficiente para o funcionamento dunha oficina de información, o

servizo de rexistro, o acceso ao Registro General de Contratistas da comunidade autónoma e outros servizos. Este convenio foi ampliado na súa dimensión posteriormente para incluír o desenvolvemento dun portal que intensificase a comunicación e tramitación de servizos a través de internet entre as Entidades Locais e a Xunta de Galicia”.

Sobre a súa operatividade formuláronse varias críticas consistentes en que a solicitude desta axuda se formalice por vía telemática –sen referencia a que poida facerse por escrito-, o seu limitado importe e a necesidade de acompañar a documentación cun informe dos servizos sociais municipais que valoren a necesidade da familia solicitante, sen que poida ser substituído coa achega da declaración da renda do último ano.

Por último debemos destacar que se atopa en estudo unha medida cautelar suspensiva, referida ao corte ou interrupción do servizo eléctrico en relación con aquelas familias que se atopen incursas nunha situación de pobreza eléctrica declarada.

ÁREA DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA

I. INTRODUCCIÓN

Sen dúbida, as áreas obxecto de atención neste capítulo representan auténticos sectores fundamentais da economía da nosa comunidade autónoma.

O primeiro, a agricultura en sentido amplo que pode considerarse como unha actividade organizada que incide economicamente no campo, na gandería e nos recursos forestais. A súa finalidade é tripla, social, a de garantir un nivel de vida á poboación agrícola, o seu asentamento e o mantemento de prezos razoables ao consumidor; económica, co obxectivo de incrementar a súa produtividade e a estabilización dos mercados; finalidade ambiental, evitando a degradación do medio pola contaminación do solo, da auga e da atmosfera, impedindo desta forma que se transformen as zonas rurais en lugares máis atractivos onde vivir e traballar.

En definitiva, fixar a poboación no espazo rural cunha mellora do estado patrimonial dos intereses agrícola, gandeiro e forestal, dentro dun marco ambiental e paisaxístico sustentable e conforme aos obxectivos da política agraria común.

O segundo referido á pesca en Galicia que se consolidou nun sector estratéxico, tanto polo seu peso económico coma pola súa dimensión social.

No aspecto económico é unha actividade extractiva dos recursos pesqueiros, marisqueiros e acuícolas, que debe ser investigada e ordenada en todas as súas fases, desde o seu crecemento, captura ata a súa comercialización. E todo iso dentro do escenario europeo comunitario que establece unha política pesqueira común respecto da conservación e explotación dos devanditos recursos para garantir un desenvolvemento sostido e equilibrado nos aspectos económicos, sociais e ambientais.

Na vertente social debe contribuír a fixar a poboación nas zonas costeiras, a manter o emprego mellorando as condicións laborais; e a regular a participación laboral da muller e a súa integración nas organizacións do sector pesqueiro.

Por todas estas circunstancias determinantes resulta necesaria unha resposta lexislativa e unha organización administrativa que proporcione un marco regulador da prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área.

1. Agricultura, Gandería e Montes

Na tramitación dos expedientes asignados a este sector, o marco xurídico vixente está integrado polas seguintes normas:

- Lei autonómica 10/1985, de concentración parcelaria para Galicia, modificada pola Lei autonómica 12/2001
- Lei autonómica 7/1992, de pesca fluvial
- Lei autonómica 3/2007, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia
- Lei autonómica 6/2011, de mobilidade de terras
- Lei autonómica 7/2012, de montes de Galicia
- Lei autonómica 13/2013, de caza de Galicia
- E o decreto da Xunta de Galicia 52/2014, que regula os instrumentos xerais de ordenación e de xestión de montes de Galicia, e o decreto 125/2014, que regula a venda directa de produtos agrícolas

2. Pesca e acuicultura

A lexislación autonómica reguladora da pesca marítima refundiuse na Lei 11/2008, modificada pola Lei 1/2009, que altera a entrada en vigor da súa disposición final cuarta, e pola Lei 6/2009, que modifica, de forma extensa e ao longo de 98 artigos, a Lei refundida 11/2008.

Por último, anotamos o Decreto 8/2014, polo que se regulan as confrarías de pescadores de Galicia e as súas federacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1. Queixas recibidas

Durante o ano 2014 recibíronse 40 queixas relacionadas coas materias incluídas nesta área. Por razón do seu contido, a maioría das queixas admitidas (35) afectan á actividade

agrícola, forestal e gandeira, e as restantes queixas (5) están vinculadas con actividades propias da pesca marítima, acuicultura e marisqueo.

Tendo presente que nesta área non se computan queixas que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflectímolos dunha forma máis sinxela.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	40		40	
Admitidas	39	97,50 %	39	97,50 %
Non Admitidas	1	2,50 %	1	2,50 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0	0	0

2. Estado de tramitación a 31 de decembro

En base a los datos achegados, a situación é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	33	84,62 %	33	84,62 %
En trámite	6	15,38 %	6	15,38 %

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Deficiencias e atrasos nos procesos de concentración parcelaria

No ano 1983 e en relación co mundo rural galego, adquiriu carta de natureza legal o termo Actuación intensiva en parroquias rurais, definíndoo como o conxunto de accións e investimentos públicas destinadas a dotar e conservar as infraestruturas e os equipamentos dos servizos comunitarios; a mellorar a contorna ecolóxica e a calidade de vida da poboación rural; e a promoción de explotacións agrogandeiras de dimensións suficientes para garantir a súa rendibilidade económica.

Entre as medidas adoptadas, entendeuse que era fundamental apoiar o proceso de concentración parcelaria dotándoa dun instrumento legal a partir de agosto de 1985, coa aprobación da Lei autonómica 10/1985, e dos suficientes recursos orzamentarios nos sucesivos exercicios económicos. Desde entón son frecuentes as reclamacións dos veciños sobre a clasificación de leiras achegadas, a atribución de leiras de substitución, a execución de obras complementarias e a excesiva duración dos procesos de concentración.

A partir da realidade descrita, a intervención do valedor, de forma regular e continua, fíxose efectiva tendo en conta a documentación achegada polos interesados e os informes da administración autonómica, co resultado seguinte:

- Nos supostos de obras complementarias insuficientes ou executadas de forma inadecuada, tívose en conta a data e firmeza do acordo de concentración e da acta de entrega de estruturas e vías aos concellos, porque a partir dese momento os camiños pasan a ser de titularidade municipal e nestes casos o Valedor do Pobo requiriu a administración municipal para que proceda á comprobación dos danos existentes e á adopción das medidas procedentes para a súa reparación.
- Naqueles casos nos que a reclamación se baseou na atribución incorrecta das leiras de substitución, examinou a data do acordo de concentración e a posibilidade de presentar recurso de alzada en prazo hábil. De presentarse e non constar a súa resolución, solicitou un impulso da administración autonómica para a súa terminación en forma e prazo, facendo uso o valedor da función atribuída polo parágrafo final do artigo 20 da súa Lei reguladora.
- Por último e en relación co estado de tramitación dalgúns procedementos de concentración a institución do valedor requiriulle á administración autonómica a axilización da súa tramitación ante a demora ou atraso de expedientes como o que se cita a continuación:

Zona de Cobas-Esmelle-Marmancón-Mandiá (Ferrol).

Esta zona declarouse por Decreto de 15 de decembro de 1983, afectou a 2.043 hectáreas, a 2.125 propietarios, o número de parcelas de achega foi de 22.957 e o número de leiras de substitución previstas ao final do proceso era de 5.004. As bases definitivas adquiriron firmeza o 17 de xullo de 2003; o acordo de aprobación o 18 de decembro de 2003 e o

inicio da toma de posesión das leiras de substitución o 25 de febreiro de 2005, sen que a metade do ano 2014 o proceso de concentración finalizara.

A) Cales son as causas que desencadean esta demora?

A administración autonómica encargada da súa xestión expón as seguintes:

Ser unha zona decretada a pesar do seu escaso interese agrario.

É unha zona periurbana de Ferrol.

Abarca unha considerable extensión (2.043 ha.).

Os terreos víronse afectados polas obras do Porto Exterior de Ferrol.

Foi necesario adaptar os terreos de concentración ás restricións relativas á Lei de Costas (alteración da delimitación do dominio público marítimo-terrestre) e á Rede Natura (supuxo entre outras consideracións o ter que adaptar a rede de camiños do proceso de concentración, xurdindo problemas de acceso ás novas leiras).

Zona complicada ambientalmente ao atoparse dentro do seu perímetro: O subperímetro da Mina de Cobarradeiras (Cobarradeiras-Cobas). A Toupeira (Raxón-Cobas). Necrópole de Espadañido (mámoas 1 e 2, Baladora-Esmelle). Castro de Tralocastro (Tralocastro-Esmelle). Castro de Papoi (Papoi-Marmancón). Castro de Vitela (Vitela-Mandiá). Castro dous Castros (Fraga-Mandiá). O Casal (Esmelle), O Murado (Castido-Esmelle) e o subperímetro que abarca a masa húmida situada ao sueste do "Comunal das Cabezas", rodeada de parte do camiño C-33, C-37, C-37a e C-35, a estrada que une Esmelle coa que une Cobas con San Xurxo e esta última. Todos estes terreos tiveron que ser obxecto de especial tratamento e finalmente excluíronse do proceso de concentración.

B) Cal é a situación actual?

Para conseguir a firmeza do Acordo é necesario completar as seguintes fases:

a) Resolución de contestación ás peticións dos particulares

Estase a elaborar unha resolución que daría contestación ás peticións presentadas polos particulares (reclamacións de falta de superficie, variacións de lindes, permutas etc.).

Contra esta resolución poderase interpoñer recurso de alzada, polo que notificada a mesma deberase deixar transcorrer o prazo dun mes. Se se presenta algún, deberíase resolver.

Unha vez resoltas as solicitudes procederase ao amolloamento das mesmas no prazo máis breve posible.

b) Resolución de cesión de masas comúns ao Concello

Este proceso realízase en paralelo co anterior. Preveuse, para a última semana do mes de maio de 2012, unha reunión preceptiva da xunta local que aprobaría a cesión das masas comúns resultantes do proceso de concentración ao Concello.

Posteriormente, emitiríase a correspondente resolución de cesión.

c) Firmeza do acordo e autorización do Acta de Reorganización da Propiedade

Unha vez cumpridos os trámites anteriores declararíase a firmeza do Acordo.

Posteriormente estenderíase o Acta de Reorganización da Propiedade que, unha vez incluída no protocolo do notario, serve de base para elaborar os títulos.

Estimouse que a finais do mes de xullo de 2014, o Acordo de concentración parcelaria se declarase firme.

d) Trámites pendentes posteriores á declaración de firmeza

- Elaboración dos títulos.

A maior parte deles xa están elaborados e só quedan pendentes aqueles que corresponden ás peticións que están en estudo.

Incorporación ao protocolo notarial e inscrición dos títulos no rexistro.

Os títulos de propiedade serán obxecto de *protocolización* notarial para a súa posterior inscrición no rexistro. A duración deste proceso só se pode estimar dado que depende da carga de traballo da notaría e do rexistro da propiedade.

e) Previsión de entrega de títulos

Tendo en conta todas as consideracións anteriores estímase que, aproximadamente en maio de 2015, será posible proceder á entrega dos títulos de propiedade.

Como conclusión do exame efectuado, resulta evidente que o proceso de concentración citado leva en execución máis de 30 anos, atraso que afecta o dereito á propiedade privada recoñecido no artigo 33.1 da Constitución Española e que, ao noso xuízo, vulnera os principios de legalidade e eficacia na actuación da administración pública, consagrados nos artigos 9 e 103.1 do citado texto legal.

2. Unha xestión forestal sustentable

Esta expresión definiuse na Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinqui no ano 1993, como a administración e uso dos bosques e dos terreos forestais, en forma e intensidade, que permita manter a súa biodiversidade, produtividade, capacidade de rexeneración, vitalidade e potencialidade para desempeñar, agora e no futuro, importantes funcións ecolóxicas, económicas e sociais, a escala local, nacional e mundial, e sen causar prexuízos noutros ecosistemas.

A aplicación destas directrices, por parte da administración autonómica forestal, xustificou a intervención do Valedor do Pobo sobre tres cuestións reguladas pola vixente Lei de Montes.

- O cambio da actividade agrícola a forestal. No expediente 298/14, o valedor interesouse pola resolución adoptada en relación co fomento da silvicultura en bosques situados no medio forestal, aplicando a Orde de 27 de setembro de 2011. Esta norma establece as bases reguladoras de axudas cofinanciadas polo Fondo Europeo Agrícola de Desenvolvemento Rural (FEDER), no marco temporal 2007-2013. O exame da documentación achegada permitiulle ao valedor considerar que a administración autonómica na súa tramitación se axustou á normativa vixente.
- As distancias mínimas entre repoboacións forestais e outros terreos, instalacións e infraestruturas. En sete expedientes, a oficina do valedor puxo en coñecemento

da administración forestal e dos concellos afectados a existencia de plantacións de eucaliptos, de maleza e de masa forestal que incumpren as distancias mínimas sinaladas nos artigos 20 a 23 da Lei 3/2007, de prevención e defensa contra incendios forestais de Galicia e no Anexo II da Lei 7/2012, de montes de Galicia. Tamén o valedor recordou a algún concello a vixencia da disposición adicional primeira da citada Lei 7/2012, na que se establece que as plantacións forestais e as accións de tipo silvícola, así como os aproveitamentos e cortas que constitúan unha masa arbórea, non requiren licenza municipal se se realizan en solo rústico ou urbanizable non delimitado. Perséguese, con esta actuación, superar trámites administrativos innecesarios.

- E en relación coa actividade de pastoreo regulada no artigo 86 da Lei 7/2012, de montes, o Valedor do Pobo recordou que, para o exercicio da actividade en terreos forestais afectados por un incendio forestal, resulta necesario obter a autorización do seu propietario ou da comunidade veciñal do monte, presentar un plan de aproveitamento *silvopastoril* e inscribilo no rexistro de terreos forestais de pastoreo.

Ademais e partindo da idea-forza de que o monte debe cumprir coas funcións básicas de protección, produción e uso social, a institución preocupouse pola ocupación e aproveitamentos forestais e cinexéticos en montes veciñais en man común.

En materia de aproveitamentos forestais, destacan pola súa singularidade dous expedientes motivados por reclamacións formuladas por presidentes da comunidade veciñal contra a liquidación de gastos derivados de convenios forestais de aproveitamento. Unha vez esgotados os recursos administrativos procedentes contra o saldo de liquidación formalizado pola administración forestal, interpuxeron un recurso extraordinario de revisión, fundado no motivo 1 do artigo 118 da Lei 30/1992, de réximen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Sobre os citados expedientes, o valedor realizou un estudo conxunto das reclamacións formuladas polos interesados e dos informes emitidos pola administración forestal coa finalidade de determinar a existencia ou non de erro de feito resultante dos propios documentos incorporados ao expediente. Con esta finalidade tivo en conta a xurisprudencia sentada polo Tribunal Supremo en diversas Sentenzas, en especial a do 4 de outubro de 1993, que esixe a concorrencia de tres requisitos para resolver favorablemente o recurso extraordinario de revisión: a existencia dun erro de feito; o seu carácter manifesto e que o mesmo resultase dos documentos achegados ao expediente.

O exame da documentación contable presentada polo servizo provincial de Montes leva á conclusión de que, nos gastos realizados no monte veciñal e na liquidación contable practicada, non se detectan irregularidades administrativas que xustifiquen a estimación do recurso, entendendo esta institución que a resolución de non admisión do recurso extraordinario respectou as garantías legais establecidas para a súa tramitación e decisión.

E en relación cos aproveitamentos cinexéticos, destaca a iniciativa formulada pola Asociación Unión de Cazadores de Montes Libres de Pontevedra:

- Por un lado, protestan contra a colocación de redes no Tecor de San Cipriano, nas inmediacións do Campus Universitario Lagoas-Marcosende, para realizar unha translocación do coello e que foron denunciados pola Policía Municipal de Vigo. A intervención do Valedor do Pobo fíxose patente interesándose polo procedemento sancionador aberto e as probas practicadas que xustificaron un posterior arquivo do expediente ao estimarse que os feitos denunciados non eran constitutivos dunha infracción administrativa.
- Por outro lado, o valedor estudou a reclamación relativa á práctica de tiro ao prato na área de San Cibrán por parte dos *cazadores das Neves*. Admitida a trámite e visto o informe do xefe do servizo provincial de conservación da natureza, esta institución aceptou a causa alegada de que non existía prohibición expresa para a realización desta proba deportiva, sempre que se realizase en lugares nos que non se afectase á fauna silvestre e os restos das tiradas se retirasen do medio forestal.

3. A protección da actividade extractiva, pesqueira e marisqueira no dominio público marítimo-terrestre

Tramitáronse cinco expedientes sobre furtivismo, denegación de axudas para completar os períodos mínimos de cotización no réxime especial do mar, funcionamento da Escuela Náutico-Pesquera de Ferrol... Entre eles destaca pola súa transcendencia o expediente de oficio número 22.598/14, sobre as medidas adoptadas pola Consellería do Medio Rural e do Mar contra a proposta de modificación do regulamento do Parlamento Europeo e do Consello en relación coa prohibición de pesca con redes de deriva.

De oficio o Valedor do Pobo solicitou unha intervención urxente ante a administración estatal e ante a Unión Europea para garantir a pesca en augas interiores das rías galegas coas artes pesqueiras *do xeito e do racú*.

Sobre esta primeira cuestión, a posición da Consellería do Medio Rural e do Mar quedou definida. Sempre defendeu sen concesións a continuidade da arte *do xeito*, a única afectada o seu xuízo, fundamentando a súa posición nas seguintes consideracións: o seu carácter artesanal, a súa utilización en exclusiva en augas interiores, a súa selectividade e a súa escasa incidencia no recurso das poboacións de sardiña.

Para defender o sector afectado, a consellería informou a esta Institución sobre as actuacións practicadas.

- Publicada a proposta de regulamento, iniciou unha roda de consultas verbais cos representantes do sector con maior incidencia na *arte do xeito*: Patrón maior da Confraría de Rianxo, presidente da Confraría Provincial de Pontevedra e co presidente da Federación Galega de Confrarías.
- O 2 de xullo de 2014, desde a secretaría xeral do mar, remitiuse un primeiro informe á Comisión Europea denominado *Alegacións á proposta do regulamento do Parlamento Europeo e do Consello polo que se prohíbe a pesca con redes de deriva modifícanse os regulamentos (CE) 580/98; (CE) 812/2004; (CE) 2187/2005 e (CE) 1967/2006 do Consello e derrógase o Regulamento (CE) 894/97 do Consello*.
- Con posterioridade, o 23 de setembro do 2014, recibíuse un escrito da Comisión Europea no que se solicitaba máis información sobre algúns aspectos concretos da pesqueira. No seu cumprimento, o 30 de outubro, a Secretaría Xeral de Pesca do MAGRMA, en relación coas pesqueiras de artes de deriva remitiu un segundo informe denominado *sobre a arte do xeito: caso particular de actividade profesional pesqueira artesanal con redes de deriva en augas interiores de competencia da comunidade autónoma de Galicia*. Neste informe manifestábase a selectividade da arte, o control sobre a pesqueira, o alto valor das capturas e a normativa existente sobre ela, así como a súa importancia histórica tradicional.

Na queixa de oficio iniciada polo valedor tamén se expuña unha segunda cuestión relativa ao recoñecemento dunha compensación económica para os barcos que realizan esta actividade pesqueira coa *arte do xeito*, petición de carácter subsidiario no caso de que a exclusión da devandita arte non se aceptase.

A resposta da Consellería fundamentouse nos seguintes antecedentes:

- No ano 2013 estaban censadas 428 embarcacións coa *arte do xeito* na súa *permex*. Delas despacháronse 109 que xustificaron a súa actividade nese período. Ademais tamén accederon á utilización da *arte do xeito* 55 embarcacións como consecuencia dun cambio temporal por modalidade.
- O número de barcos que só teñen autorizada a *arte do xeito* na súa *permex* é de 0 e o número de barcos que teñen dúas artes máis, ademais *do xeito* é do 98,88 %.
- Durante o ano 2013, o número total de quilos capturados coa *arte do xeito* ascendeu a 162.575, cun valor en primeira venda de 397.012 euros.
- Finalmente se contrastamos o peso das vendas de sardiña despachadas *a xeito* de todos os barcos autorizados sobre o total de vendas realizadas ao longo do ano 2013, compróbase que a captura de sardiñas representou no ano 2013 o 18,9% en peso e o 10,68% en valor económico.

Vistos os datos derivados das estatísticas oficiais da Consellería do Medio Rural e do Mar, dedúcese que a prohibición da *arte do xeito* por parte da Comisión Europea tería un efecto relativo, xa que todas as embarcacións que teñen autorizada a *arte do xeito* no seu permiso de explotación, teñen tamén autorizadas outras artes.

Respecto ao establecemento de medidas compensatorias no suposto de paralización da actividade pesqueira por decisión da Comisión Europea, esta mesma comisión é a que debe autorizar a súa concesión ao empregarse fondos europeos de financiamento. A xuízo da consellería e en base á experiencia de casos anteriores, entende que é pouco probable que a comisión autorice unha medida deste tipo para *o xeito* porque a totalidade das embarcacións que a empregan dispoñen doutras artes autorizadas, o cal lle permitiría manter unha actividade pesqueira.

Ante o exposto, esta institución mantén o seu interese ante a Consellería do Medio Rural e do Mar pola obtención dunha declaración que exima a *arte do xeito* da prohibición de pesca con redes de deriva, confiando que a posición maioritaria favorable, inicialmente mantida polas autoridades comunitarias, sexa ratificada na orde do día da comisión comunitaria de pesca pendente de acordo.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Primeira. Reorientación das concentracións parcelarias

A concentración parcelaria naceu para superar a fragmentación da propiedade rural en zonas integradas por miles de pequenas leiras rústicas que impedían lograr a posta en funcionamento de explotacións agrogandeiras viables.

Resulta evidente que esta finalidade non se conseguiu dentro duns prazos temporais normais.

A duración media dos procesos de concentración é superior aos dezaseis anos. Con datos pechados a finais do ano 2011 en Galicia concluíronse 747 concentracións que agrupaban a 350.000 hectáreas, atopándose en trámite 171 proxectos, que afectaban a máis de 120.000 propietarios cun custo estimado de 155 millóns de euros. A esta situación temporal hai que unir outra que é máis grave: algunhas das concentracións acabadas perderan a súa potencialidade agrogandeira por situarse en áreas periurbanas ou en zonas despoboadas do interior de Galicia.

Para facer fronte á situación descrita, entendemos que a Xunta de Galicia debe axilizar a modificación da vixente lei de concentración parcelaria para priorizar a súa actividade naquelas zonas de vocación agrícola e gandeira, coa finalidade de fixar a súa poboación no territorio facendo fronte ao declive demográfico existente e á crise de rendibilidade económica das explotacións.

Esta solución tamén foi anunciada polo Consello Económico Social ao cuestionar a lentitude dos procesos de concentración sinalando que as agrupacións de leiras rústicas deben obedecer a criterios obxectivos relacionados coa súa vocación produtiva e non con outras razóns alleas á agricultura, á gandería e ao subsector forestal.

Segunda. Protagonismo das confrarías de pescadores

De conformidade coa normativa vixente, son corporacións de dereito público, sen ánimo de lucro, dotadas de personalidade xurídica e capacidade de obrar para o cumprimento dos fins e o exercicio das funcións que lle están encomendadas, actuando de acordo cos principios de observancia da legalidade, transparencia contable e democracia na súa estrutura interna e no seu funcionamento.

Ocupan un lugar central no desenvolvemento do sector pesqueiro, marisqueiro e na actividade de acuicultura dentro do marco normativo integrado polo artigo 27.29 do Estatuto de autonomía de Galicia; a Lei estatal 3/2001, de pesca marítima del Estado, con referencia especial nos artigos 45 a 51; a Lei autonómica 9/1993, reguladora das confrarías de pescadores; e polo recente Decreto autonómico 8/2014, regulador da confrarías e as súas federacións, con tres obxectivos definidos por esta norma:

- Mellorar o seu funcionamento con sometemento aos principios xa citados de legalidade, transparencia contable e democracia interna.
- Facilitar a súa adaptación aos constantes cambios que se producen no sector pesqueiro como resposta ao desenvolvemento da política comunitaria.
- E o establecemento dun procedemento electoral para estas corporacións dentro do ámbito territorial da comunidade autónoma.

Actúan como órganos de consulta e colaboración da administración da comunidade autónoma en materias relativas á actividade extractiva e á ordenación do sector pesqueiro, baixo a tutela da Consellería do Medio Rural e do Mar, exercendo funcións públicas suxeitas a dereito administrativo. A esta función administrativa suma outra fundamental e definitoria da súa existencia: representar os intereses económicos e corporativos dos profesionais do sector e dos seus asociados con suxeición aos estatutos que elaboran, aproban con maioría de dous terzos dos membros do seu censo, son inscritos no Rexistro de Confrarías e das súas federacións, e posteriormente publicados no Diario Oficial de Galicia.

Dentro das funcións que desenvolven en defensa dos intereses persoais do sector pesqueiro, entre outras, destacan:

- Responsabilizarse da vixilancia das zonas de dominio público marítimo e marítimo-terrestre que lles confíansen para o seu aproveitamento.
- Promover a execución de plans de capturas, concentrar a oferta e regularizar os prezos.
- Establecer os plans de produción e comercialización coa finalidade de mellorar a calidade dos produtos e adaptar o volume da oferta ás esixencias do mercado.

As citadas corporacións compóñense dos membros censados, persoas físicas ou xurídicas, que desenvolvan habitualmente unha actividade extractiva, pesqueira, marisqueira ou de produción acuícola e que estean en posesión do título administrativo que lles habiliten para o seu exercicio. Os membros intégranse en dous colectivos, o de traballadores e o de empresarios.

Respecto dos seus órganos reitores hai que citar:

- A Xunta xeral, integrada polos membros elixidos democraticamente para un período de catro anos e nun número que oscila entre 10 e 24 do total dos membros censados. Presidida polo patrón maior, é o órgano superior de goberno e de decisión da confraría e nela están representados todos os profesionais do sector baixo dous principios: o de paridade entre traballadores e empresarios, e o de proporcionalidade, entre os sectores de produción relacionados no artigo 23.5 do Decreto 8/2014, exercendo as funcións relacionadas no artigo 24.1 do citado decreto.
- O Cabido, presidido polo patrón maior e integrado por un número de vogais, entre seis e dez, dos cales os dous primeiros serán vicepresidentes, e o secretario. É o órgano de goberno, xestión e administración da confraría. Exerce as funcións previstas no artigo 30 do citado decreto.
- O Patrón maior, elixido pola xunta xeral entre os seus membros e quen ostenta a representación da confraría coas funcións determinadas no seu artigo 36.
- A Comisión xestora, que actúa no suposto de dimisión da maioría dos membros da xunta xeral.

Baixo a dirección destes órganos reitores atópase o posto de secretario da confraría, cuxo titular será nomeado e cesado pola xunta xeral, e que é o responsable de dirixir e xestionar a actividade administrativa, os servizos e o persoal laboral da confraría. Debemos significar que desapareceu a figura de xerente e que o persoal funcionario pertencente á escala de funcionarios de confrarías, declarado a extinguir pola Lei 5/2003, está sometido ao réxime xurídico establecido no Decreto 71/2001.

Por último, e como testemuño do protagonismo citado no epígrafe, debemos facer referencia aos plans de explotación marisqueira presentados pola confrarías e polas entidades asociativas do sector que colaboraron para a elaboración do plan xeral de explotación marisqueira para o ano 2015, aprobado pola Consellería do Medio Rural e do Mar o 22 de decembro de 2014.

ÁREA DE SERVIZOS SOCIAIS

I. INTRODUCCIÓN

Na presente anualidade coñecemos un considerable volume de expedientes relativos a problemas de carácter social. Apréciase un importante incremento das queixas desta área. Pasamos das 208 queixas do pasado ano ás 351 deste exercicio. Destaca aínda máis o incremento de persoas reclamantes, que pasou de 208 a 947.

Tamén variaron considerablemente os motivos das queixas. Así como en anos anteriores a inmensa maioría das queixas por cuestións relacionadas con asuntos sociais ou benestar se referían a atrasos ou outros problemas derivados do tratamento administrativo da dependencia ou a promoción da autonomía persoal, este ano a maior parte das queixas refírense a atrasos nos procedementos de outorgamento de rendas de inclusión, axudas de inclusión ou axudas de emerxencia protagonizados polas diferentes administracións, fundamentalmente a autonómica, pero tamén algunhas locais.

Como xa subliñamos noutros informes, desde o comezo da crise apreciamos un significativo aumento de queixas por problemas económicos relacionados coa deterioración das condicións de vida de moitas persoas. Vense obrigadas a reclamar axudas sociais das administracións e das organizacións sociais dedicadas á solidariedade. Á vista dos atrasos ou da insuficiente axuda pública, ditas organizacións, como Cáritas, Cruz Vermella, os bancos de alimentos e outras moitas, achegan un complemento imprescindible para amortecer as carencias institucionais.

Do art. 41 da Constitución dérívase a necesidade de proporcionar axudas sociais suficientes ante situacións de necesidade. A pesar das dificultades económicas dos poderes públicos e dado que nos atopamos nunha situación de crise prolongada debe manterse e mesmo aumentarse a dotación para atender as necesidades das persoas en situación de exclusión ou risco dela. Os diferentes orzamentos das administracións galegas demostran que moitas delas así o están facendo.

As situacións que coñecemos a través das queixas por situacións de exclusión social ou risco de caer nela requiren unha rápida solución, polo que dedicamos moitas das nosas actuacións a procuralo. En todos os casos de demora reclamamos unha rápida resolución dos procedementos. En moitas ocasións a resposta foi satisfactoria, coa comunicación da resolución ou o seu anuncio inminente. Non obstante, na práctica totalidade dos casos confirmamos o motivo da queixa e por tanto que o procedemento se prolongara máis do previsto legalmente, cos graves prexuízos que iso ocasiona.

Ademais, apreciamos que aínda despois da resolución formal dos expedientes os trámites estritamente burocráticos engaden un novo tempo de espera ata a materialización do pago. En moitas ocasións este tempo case equivale ao que a lei prevé para resolver e nalgúns aínda se supera.

Como advertimos, a maior parte das queixas refírense a atrasos en materias que corresponden á Comunidade Autónoma, pero as administracións locais tamén son protagonistas de atrasos nas actuacións que se lles atribúen por lei, especialmente a conformación dos expedientes e a emisión de informes sociais. Tamén se aprecia que algunhas non cumpren a súa función de salvagarda neste terreo, en especial cando se reclaman axudas de emerxencia.

Ás dificultades citadas se engade as coñecidas con motivo da entrada en vigor da nova norma reguladora deste tipo de axudas, a Lei 10/2013, que ocasiona moitas dúbidas interpretativas en canto aos procedementos e situacións prexudiciais para as persoas que reclaman axudas, en especial as Risgas. A forma na que se regula o silencio positivo para os casos nos que se superan os prazos legais non está tendo efectividade, o que se agrava pola supresión da anterior garantía do pago provisional en 3 meses. A consellería anunciou que tentaría paliar eses defectos mediante un adecuado desenvolvemento regulamentario da lei, pero este aínda non se deu, a pesar do que xa venceron os prazos legais.

A crise económica prexudicou de forma moi singular ás familias en materia de vivenda. Fíxose ineludible unha actualización da normativa en determinados aspectos para preservar o dereito constitucional á vivenda digna. Expulsáronse do noso ordenamento algunhas prácticas bancarias moi comúns e claramente abusivas en materia hipotecaria. Pero permanecen moitas outras en materia de crédito e execucións hipotecarias que resultan ilegais (intereses desproporcionados, cláusulas chan, falta de transparencia, desigualdade na situación xurídica ...), polo que traballamos para que queden definitivamente desterradas.

A todo iso uniuse de forma moi acusada a chamada pobreza enerxética, que debe tratarse de forma específica tanto polos poderes públicos como polas empresas prestadoras dos servizos esenciais co fin de que ninguén a sufra de forma inxustificada e inxusta. Estes problemas económicos e sociais abordarémolos con detalle nas áreas correspondentes.

Algunhas causas ben coñecidas, entre elas o considerable volume de paro, contribuíron a que as situacións de emerxencia social afecten a moitas familias e por tanto tamén a moitos menores. Dedicamos unha especial atención ás situacións de pobreza, exclusión ou risco que lles afectan, especialmente as máis básicas, como a garantía dunha alimentación adecuada, que deba facilitarse nun contexto tamén adecuado, o que tratamos na área específica dedicada aos dereitos dos menores.

Seguimos recibindo un bo número de reclamacións por incumprimentos relativos á lei de dependencia, que recoñece dereitos subxectivos que benefician a un bo número de persoas e ás súas familias. Antes as súas necesidades tiñan que ser abordadas no ámbito doméstico e con recursos unicamente privados, o que supoñía unha evidente falta de equidade. Agora recoñécese o dereito a acceder en condicións de igualdade ás prestacións e servizos descritos na norma, pero como todos os anos desde a entrada en vigor da lei comprobamos considerables atrasos nos programas de atención e na efectividade dos servizos ou prestacións asignadas. Estes atrasos son máis prolongados nas solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar e menos, pero tamén considerables, nos servizos. Os expedientes das persoas con proposta de outorgamento de prestación económica para coidados na contorna familiar demóranse de forma indebida e de acordo cunha mala praxe que detectamos hai tempo e que continúa. A maioría dos grandes dependentes que sofren atrasos na resolución dos seus programas de atención fano por esta causa.

Este ano destacaron as numerosas queixas polas revisións de oficio dos programas de atención que asignaban prestacións económicas para coidados domésticos non profesionais ou servizos. As diminucións que comprobamos foron considerables, aínda que resultaban acordes coas normas aprobadas recentemente para ter en conta parámetros como a renda ou o patrimonio. Afectan ás prestacións económicas e moitas financian prazas de servizos elixidos polos usuarios e de menor custo para a administración que as prazas públicas. A consecuencia é unha maior presión sobre as insuficientes prazas públicas e unha menor capacidade de elección no servizo, o que afecta especialmente as persoas de contornas urbanas con centros especializados ou nos que xa estaban arraigados.

Resultan insuficientes as prazas en centros residenciais, de día, de noite, de servizos municipais de axuda no fogar ou doutros servizos, polo que se xeran listas de espera. As carencias en materia de servizos prexudican singularmente a colectivos como os discapacitados intelectuais, as persoas con enfermidade psiquiátrica, as persoas con dano

cerebral adquirido, os enfermos de Alzheimer ou os grandes dependentes con necesidades especiais.

A carencia de prazas especializadas no medio rural agrávase polas dificultades para contar con transporte adaptado que permita acudir aos centros situados nas cidades. Foron moitas as reclamacións pola falta de servizo de transporte adaptado (065), pola súa diminución ou pola súa deficiente actuación. Confirmamos moitas das situacións reflectidas nas queixas por estas causas. A consellería competente anunciara unha reforma do servizo que xa fixo, pero o seu resultado non foi satisfactorio para as persoas que xa antes tiñan dificultades. Ademais, nalgúns casos constatáronse diminucións dos servizos recoñecidos e prestados anteriormente.

Coñecemos con especial interese as numerosas queixas que nos trasladaron os usuarios e familiares dun centro de atención a persoas con discapacidade intelectual de iniciativa social de Vigo. A situación que lles afectou podería abocalos ao traslado forzoso a un novo centro polo peche do seu. Como detallamos máis adiante, pola nosa banda reclamamos que se respectasen os dereitos dos usuarios para permanecer no centro se iso era o que querían. Ademais, reclamamos unha atención preferente para as persoas con discapacidade intelectual, algo que destacamos nas nosas actuacións, informes ordinarios ou informes especiais, como o informe titulado *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*.

Outra importante área de traballo foi a promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, especialmente da súa inclusión. Aumentou a concienciación sobre os seus dereitos, especialmente despois da convención da ONU de 2006, a súa ratificación por España en 2008 e a aprobación no noso país de numerosas normas para garantir a inclusión social. Necesítase progresar especialmente en materia de accesibilidade nas rúas, os edificios, os medios de transporte, no lecer, no deporte e na cultura. Por iso comezamos a realizar un informe especial sobre accesibilidade e realizamos numerosas actuacións para facela efectiva para todo tipo de discapacidades. Destaca a iniciativa que levamos a cabo ante as salas cinematográficas de Galicia para que as fixesen accesibles para persoas con discapacidade auditiva e visual, algo ao que accederon despois da nosa insistente reclamación.

Tamén apreciamos carencias en materia de atención sociosanitaria para as persoas con enfermidade mental, polo que na actualidade realizamos un informe especial sobre esta importante circunstancia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Como xa destacamos na introdución, este ano apreciamos un importante incremento de queixas da área de servizos sociais. Pasamos das 208 queixas de 2013 ás 351 do presente exercicio. Destaca aínda máis o incremento de persoas reclamantes, que pasou de 208 a 947.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	947		351	
Admitidas	927	97,89 %	331	94,30 %
Non admitidas	19	2,01 %	19	5,41 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	0,10%	1	0,29 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	793	85,54 %	234	70,69 %
En trámite	134	14,46 %	97	29,31 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2012	2	0	2	2	0
2013	33	0	33	33	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Os atrasos na concesión de axudas sociais e en especial de rendas de inclusión social

Como adiantamos, este ano produciuse un importante aumento nas queixas por atrasos na tramitación, outorgamento e pago das solicitudes de axudas sociais ante situacións de exclusión ou necesidade, especialmente rendas de inclusión social de Galicia (Risga) ou axudas de inclusión social (AIS). A maioría das queixas da área teñen a súa orixe en diferentes aspectos destas axudas.

Case todas as queixas que tratamos refírense a atrasos na resolución e pago das rendas ou prestacións denominadas Risgas, pero tamén se recibiron moitas por atrasos de axudas de inclusión, por desacordo nas revisións de Risgas, por atrasos na reinstauración das rendas despois da percepción de salarios temporais, por atrasos de recursos de alzada contra resolucións denegatorias, por atrasos no outorgamento de complementos, etc.

As solicitudes de rendas de inclusión veñen motivadas por situacións de desamparo económico, mentres que as axudas de inclusión traen a súa causa en problemas concretos que requiren solución urxente. Con estas preténdese atender a pagos urxentes para cubrir necesidades de alimentación ou gastos básicos, como a luz, o gas, a auga ou os relacionados con vivendas arrendadas.

Para afrontar o constante aumento das demandas de axudas sociais, sobre todo de rendas e axudas de inclusión, a Consellería de Traballo e Benestar aumentou as partidas orzamentaria dedicadas a estes conceptos.

En materia de renda de inclusión social de Galicia a evolución foi a que detallamos.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Beneficiarios	4.988	5.416	6.718	9.300	11.948	
Solicitudes	3.639	4.761	6.427	7.693	6.509	
Orzamento	22.7 m €	24.1 m €	27 m €	36,7 m €	39,7 m €	42,7 m €

Fonte: Xunta de Galicia.

Pola súa banda, as axudas de inclusión evolucionaron da forma que se reflicte.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Beneficiarios	3.041	2.319	2.595	2.537	2.841	
Solicitudes	4.151	4.183	4.307	4.755	4.087	
Orzamento	3 m €	2,9 m €	3 m €	4,5 m €	4,5 m €	4,5 m €

Fonte: Xunta de Galicia.

Para abordar de forma integral esta situación a Xunta aprobou o 18 de decembro de 2014 a *Estratexia de Inclusión Social de Galicia 2014-2020*. Segundo afirma a Consellería de Traballo e Benestar na súa web, constitúe un marco integrado de intervencións orientadas a responder de forma efectiva e coordinada ás situacións persoais e familiares de vulnerabilidade, pobreza e exclusión social, e procurar os apoios precisos para que as persoas destinatarias logren a súa inclusión social e laboral. A súa formulación tivo carácter participativo e implicáronse todos os departamentos da administración autonómica, as corporacións locais e a súa federación, as entidades de iniciativa social, os colexios profesionais e os axentes sociais. Enmárcase nun programa do FSE e do FEDER, dentro do obxectivo denominado *promover a inclusión social e loitar contra a pobreza e calquera forma de discriminación*.

As queixas por atrasos na tramitación e pago das Risgas confirmáronse en case todas as ocasións. Con todo, nun bo número de casos deuse ou anunciouse a inminente resolución unha vez iniciados os trámites da queixa. Tamén se resolveron casos que precisaron recomendación. Deuse conta da resolución ou próxima resolución dos procedementos pendentes; sucedeu, por exemplo, nas queixas Q/19840/14, Q/20829/14, Q/22657/14 ou Q/22601/14.

Resultaron abundantes os casos de respostas inadecuadas que nos obrigaron a formular recomendacións á Consellería de Traballo e Benestar e tamén a algún concello coprotagonista do atraso. Reclamámoslles que tramitasen, resolvesen e pagasen con urxencia, á vista das circunstancias. Sempre lembramos ás administracións que existe unha evidente necesidade de tramitación rápida das solicitudes de rendas de inclusión social de Galicia, algo que subliñamos nos diferentes informes que diriximos ao Parlamento de Galicia. Se os procedementos deste tipo non se coñecen coa celeridade que requiren perden o seu sentido, posto que se trata de abordar situacións de exclusión ou risco de exclusión que denotan necesidades persoais e familiares que non admiten demoras.

Sempre que os informes requiridos en primeira instancia non daban conta dunha inminente resolución e pago formulamos recomendacións á Consellería de Traballo e Benestar ou aos concellos que tamén participaron no atraso. A estes indicámoslles que deberían acelerar a parte que lles corresponde na conformación do expediente (informe social e proxecto, fundamentalmente), e á consellería, que faga efectivo o sentido positivo do silencio e conceda a Risga, posto que o procedemento estaba demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos (ver resolucións nº 50-64 da área). Este tipo de resolución formulouse nos casos de Risga reclamadas en 2014 e por tanto reguladas pola nova Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia. Nos casos anteriores a 2014 e por tanto afectados pola Lei 1/1991 recomendouse á consellería que con urxencia resolvese sobre o expediente relativo á eventual concesión a Risga, posto que se atopaba demorado, de acordo cos prazos previstos, e que provisionalmente comezase a aboar a prestación, por prevelo así a lei para atrasos superiores a 3 meses (ver resolucións nº 30-43 da área).

Polo que respecta a este último grupo, é dicir, os expedientes regulados pola anterior lei de 1991, ningún expediente con recomendación para resolver e pagar provisionalmente - tal e como se prevía entón- recibiu resposta positiva. Si recibiron respostas positivas algunhas recomendacións no que se refería á necesidade de resolver urxentemente, e outras que non incluían a necesidade de pago provisional por non esgotar o prazo previsto. Por tanto, non se fixo efectiva a garantía prevista pola lei para casos de atrasos, pero polo menos nun bo número deuse conta ou anunciouse a finalización do procedemento. Peor foi o resultado das recomendacións rexeitadas, as que figuran na listaxe posterior cos números 34, 39 e 43 (queixas Q/19757/14, Q/20600/14 e Q/22982/14).

Pola súa banda, tampouco coñecemos ningún expediente no que se aceptase a aprobación do expediente por silencio positivo en aplicación das novas previsións da Lei

10/2013, de inclusión social de Galicia. Como no caso anterior, xeralmente respondeuse aceptando o recomendado e comprometendo a rápida resolución do expediente, pero sen aprobalo pola vía comentada. A consellería adoita xustificar tal cousa na necesidade de que se achegue nova documentación, a pesar de que se reclama cando o prazo xa venceu, ou pola posibilidade de que o procedemento resulte nulo se finalmente se comproba que non corresponde o outorgamento da renda. A consellería sinalou que hai que ter en conta o disposto no art. 43 da Lei 30/1992, na que se regula o silencio administrativo, que debe poñerse en relación co art. 62, que preceptúa que son actos nulos de pleno dereito, entre outros, "os actos expresos ou presuntos contrarios ao ordenamento xurídico polos que se adquiren facultades ou dereitos cando se careza dos requisitos esenciais para a súa adquisición", polo que pode entenderse que, de chegarse á conclusión de que a persoa solicitante non reúne os requisitos establecidos legalmente, a concesión por silencio constituiría un acto nulo de pleno dereito que non pode chegar a producir efectos. Con todo, pola nosa banda replicamos que con esa sinxela interpretación do silencio positivo este apenas tería sentido como garantía do cidadán. Mostramos a nosa discrepancia respecto desa escasa aplicación da aprobación implícita das solicitudes por exceder os prazos, que á fin e ao cabo é a nova garantía legal que a Lei 10/2013 articulou en favor do cidadán para casos de atrasos de Risgas, en substitución do pago provisional da lei de 1991.

Non se aceptou a urxencia reclamada en diferentes recomendacións por Risgas reguladas pola nova lei (nas que tamén reclamabamos a aplicación do silencio positivo); sucedeu nas queixas Q/20314/14, Q/20592/14, Q/20694/14, Q/20793/14, Q/21906/14, Q/21975/14, Q/22557/14, Q/22569/14 e Q/23071/14 (ver resolucións nº 51, 54, 56, 57, 59, 60, 61, 63 e 71 da área). Pola súa banda, non tiveron efectividade algunhas queixas con recomendación aceptada, pero respecto das cales os afectados nos informaron de que non se cumpriu o compromiso transmitido coa aceptación da recomendación, isto é, resolver e pagar urxentemente. Isto sucedeu no casos das recomendacións formuladas con ocasión das queixas Q/20592/14 e Q/22557/14. Destacámolo criticamente en aplicación do art. 33 da lei reguladora da institución, no que se prevé tal cousa para o caso de que non se acepte ou non se cumpra o recomendado a pesar de que era posible.

Gran parte dos problemas xerados pola aplicación da nova lei podían albiscarse debido á redacción dalgúns dos seus preceptos. Destacamos que o impulso dos trámites que corresponden aos concellos para a configuración inicial do expediente regulouse de forma confusa, o que xerou problemas, como trataremos en detalle máis adiante.

Pero o máis destacado é a confusa regulación do silencio positivo. O prazo de resolución regulado no art. 37.1 da Lei 10/2013 é de 2 meses. Desde a data de recepción da solicitude o órgano autonómico competente debe resolver e notificar nese prazo, acorde coa urxencia que requiren estes procedementos. Con todo, da mesma forma que aparecen dúbidas respecto das obrigacións municipais, tamén é confuso o día para partir do cal se conta o prazo (*dies a quo*) nos casos en que a solicitude se presenta no concello e este non cumpre coa súa obrigación de darlle curso inmediato.

En relación con outro punto controvertido, non pode interpretarse que o prazo se interrompa cando os requirimentos de nova documentación se fan despois do seu vencemento, como apreciamos que pretende a consellería. Pola contra, a obrigación legal é pedilos no comezo do procedemento e en calquera caso nunca despois do vencemento íntegro do prazo. Se fose válida a práctica da consellería os prazos -que afectan a todas as partes, incluída a administración- perderían todo o seu significado, en especial no que se refire ao silencio e aos seus efectos.

A nova regulación pode xerar outras dúbidas con posibles efectos nas garantías legais para a rápida resolución do procedemento. Cabe a posibilidade de que a consellería interprete o último requisito do silencio positivo -os informes preceptivos con proposta de concesión da prestación- como unha referencia á proposta de resolución da propia consellería, posto que é ao órgano autonómico a quen corresponde realizala. Tal interpretación deixaría nas súas mans o sentido do silencio; non tería máis que atrasar a proposta e en xeral a finalización do procedemento para que o sentido do silencio fose negativo, en contra da clara decantación legal en favor do silencio positivo. Con iso deixaría ao cidadán ante o dilema de elixir entre seguir esperando ou recorrer a negativa presunta, o que resultaría moi prexudicial en calquera procedemento, pero especialmente neste, que pola súa propia natureza ten como fin principal atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social.

Debido ás dúbidas xeradas pola redacción legal e pola interpretación que a consellería fai da lei está a rexeitarse a aplicación do silencio positivo na práctica totalidade dos casos, polo menos nos que coñecemos a través das queixas. A consecuencia é que se desvanecen as garantías para unha rápida resolución dos expedientes, posto que á fin e ao cabo niso consiste a técnica do silencio positivo. Se este interpretase de tal maneira que resulte practicamente inaplicable desaparece a súa virtualidade garantista para o cidadán.

En resumo, a anterior lei prevía un pago provisional que apenas tivo efectividade, e a nova lei prevé a salvagarda respecto dos prazos mediante a técnica do silencio positivo, que tampouco está a ter aplicación na maior parte de casos en que se detectan atrasos. Impídese a súa posible aplicación con interpretacións que desvirtúan esa institución e o seu sentido legal de garantía fronte o atraso na resolución dos procedementos.

Pola súa banda, na fase municipal tamén se aprecia unha certa confusión á hora de regular as obrigacións dos concellos. De acordo co art. 35.2 da lei de inclusión social de Galicia, “no caso de que a solicitude se presente no rexistro do concello de residencia da persoa solicitante da renda, comunicárase inmediatamente a existencia da solicitude aos servizos sociais comunitarios do concello, atendendo á problemática de risco de exclusión social en que se puidese atopar a persoa solicitante. Os servizos sociais comunitarios básicos do concello orientarán e informarán as persoas interesadas en todo o referente aos trámites e á documentación da solicitude. Sen os informes preceptivos e determinantes emitidos polos servizos sociais comunitarios, especificados no artigo 36, o órgano competente da administración autonómica non poderá tramitar a solicitude”. Ademais, o art. 36.6 sinala que “o concello deberá emitir os informes anteriormente referidos no prazo dun mes e remitilos ao correspondente órgano competente da Administración autonómica de ámbito provincial. De non remitilos no prazo indicado por causas non imputables á persoa solicitante, esta poderá presentar unha reclamación ao órgano de dirección da Xunta de Galicia competente en inspección de servizos sociais, sen prexuízo das responsabilidades en que se incorra pola demora de acordo co ordenamento xurídico”.

O procedemento na fase municipal non parece cambiar de maneira relevante, posto que se establece que se a solicitude se fai no concello este debe poñer en marcha de inmediato os seus servizos sociais comunitarios co fin de orientar e informar ao afectado e comezar o seu labor de achega de informes e documentos preceptivos, principalmente o informe social e a proposta de proxecto de integración social -e socioeducativa, en caso de menores en situación de risco ou vulnerabilidade-. Isto é acorde coa necesidade de tramitación rápida dos procedementos; con todo, algúns concellos aférranse á falta de referencia expresa ao necesario envío da solicitude e os informes para interpretar que deben reclamarse pola xunta e que eles poden esperar ata entón para verse vinculados polos seus prazos. Así o facía, por exemplo, o Concello de Vigo, ao que lle transmitimos a nosa posición contraria a esa interpretación, como veremos con máis detalle.

Para tratar de solucionar na medida do posible todos os problemas que apreciamos coa entrada en vigor da nova lei de inclusión puxémonos en contacto directo coa Consellería

de Traballo e Benestar, onde nos indicaron que coincidían con algunhas das apreciacións que lles trasladamos e que por iso esperaban que en gran parte se liquidasen coa aprobación do novo decreto que regule o procedemento, prevista para un futuro próximo. Porén, tal e como subliñamos na introdución, a súa aprobación está retrasada de forma indebida.

Noutros casos os atrasos nestes procedementos afectaban á fase de recurso. En principio a consellería adoita responder que recibe gran cantidade de recursos, que os resolve por orde de entrada e que os afectados poden recorrer en vía xudicial, posto que despois dos tres meses de prazo os recursos enténdense rexeitados implicitamente. Ao recibir este tipo de respostas sempre formulamos recomendacións para que se resolva o recurso de alzada urxentemente, posto que afecta ás graves circunstancias económicas do reclamante, e que nese recurso se decida e motive sobre o fondo do asunto (ver resolucións nº 44-48 da área). Esta última circunstancia é moi relevante, posto que o importante do recurso é reavaliar os argumentos do reclamante para a posible concesión da súa prestación social. Indicamos á consellería que os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992, e a súa falta de resolución expresa non pode xustificarse nas previsións de silencio negativo (tamén art. 115.2). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que poderá escoller entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento do deber da administración de resolver. Por tanto, a administración non pode alegar esa circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer o seu deber de resolución (art. 42.1 da lei 30/1992).

Das recomendacións realizadas por este motivo aceptáronse 4. Delas tivo efectividade unha (Q/19608/14), pero con respecto ás outras 3 os afectados manifestaron que non recibiron a resposta comprometida (Q/23006/14, Q/5862/14 e Q/21904/14). Destacamos esta circunstancia en aplicación do art. 33 da lei reguladora da institución, no que se prevé un comentario crítico se a recomendación non se acepta ou non se cumpre a pesar de que era posible.

Por outra banda, aos atrasos motivados pola falta de resolución únense os que teñen a súa causa na autorización dos pagos, a súa fiscalización, na inclusión nas listaxes de pagos periódicos, e na realización efectiva do pago. Os atrasos prolónganse por esta circunstancia interna e de forma variable en función da data da resolución, pero sempre máis do adecuado. En ocasións o atraso aproxímase e mesmo excede os dous meses, que é o prazo ordinario para resolver, co que as esperas para materializar este tipo de pagos

sucédense, algo contrario á súa finalidade. Un exemplo desta realidade atopámolo na queixa Q/19824/14.

Noutras ocasións os atrasos deste tipo prólonganse por reparos dos servizos administrativos de intervención, que realizaron obxeccións aos expedientes, como sucedeu nos casos expostos nun bo número de queixas. Nelas comprobouse que as demoras por esa circunstancia de carácter administrativo déronse durante moito tempo. Sucedeu nos casos Q/22613/14, Q/21904/14, Q/23058/14, Q/22043/14 e Q/20762/14. Todos os expedientes atrasáronse pola citada causa, imputable unicamente á administración. Por exemplo, na Q/21904/14 formularase unha recomendación e a consellería aceptáaa, pero máis adiante o afectado informou de que aínda non recibira a resolución porque *seguíu pendente da intervención*. A consellería confirmouno e non resolveu a discrepancia sobre o reparo suspensivo ata novembro, polo que anunciou que en decembro se darían as resolucións e os pagos a finais de decembro ou a comezos de xaneiro. Por tanto, confirmouse o atraso e a súa posterior prolongación.

Noutros casos os atrasos afectaron a resolucións para o outorgamento de complementos ou para a restitución das prestacións recoñecidas e suspendidas, xeralmente por remuneracións de traballos temporais. Así se comprobou nas queixas Q/22403/14 e Q/22026/14. Nesta última coñeceuse que se resolvera a favor dun complemento de inserción, pero con atraso; pagáronse o primeiro prazo e os atrasos, pero despois deixáronse de pagar as mensualidades de acordo coa actualización, polo que de novo tivemos que activar a queixa e reclamar o urxente pago do debido.

Por último, tratouse unha reclamación contra as resolucións de Risga que incluían como condición non exercer a mendicidade e a prostitución, o que se consideraba ofensivo, especialmente nas circunstancias nas que se atopan as persoas demandantes de Risgas (Q/19824/14). A consellería xustificou a inclusión desas mencións por atoparse expresamente esixidas na lei vixente no momento da solicitude, a anterior Lei 9/1991. Con todo, pola nosa banda lembramos que é función do Valedor do Pobo realizar un exame sobre a idoneidade dos textos legais e no seu caso valorar a súa posible modificación en caso de detectar situacións inxustas ou prexudiciais (art. 30 da lei do Valedor do Pobo). Compartimos coa reclamante que esa mención, derivada do previsto legalmente entón, non resultaba adecuada. Era lóxico que as mulleres afectadas se puidesen sentir ofendidas. Se tal regulación continuara teríase recomendado a súa modificación. Con todo, neste momento a lei aplicable ás prestacións sociais deste tipo é aprobada e publicada en 2013, que xa non establece como condición expresar nas resolucións o non exercicio da prostitución. Pola contra, o seu art. 3. (criterios para a

valoración da situación de exclusión social ou de risco de exclusión social) expresa que “para a valoración técnica da situación ou risco de exclusión social, e de conformidade co establecido nesta lei e na normativa de desenvolvemento, verificarase a ausencia ou déficit grave de recursos económicos e a situación de desemprego, así como a concorrencia dalgún dos factores de exclusión seguintes, cando esa condición supoña especiais dificultades de integración social ou laboral: (...) k) Estar en proceso de abandono do exercicio da prostitución ou ser vítima de explotación sexual-laboral en redes de prostitución ou de trata de persoas”. Por tanto, corrixiuse a circunstancia que era motivo de queixa xustificada e esperamos que non se dean máis resolucións coa mención que provocou a reclamación. Así llo expresamos aos servizos que na consellería teñen encomendada o labor de realizar estas resolucións. Se recibísemos algunha queixa pola mesma causa (con aplicación da nova lei) recomendaríamos formalmente que se corrixisse e evitáse no futuro.

2. Os atrasos das axudas de integración social e de emerxencia municipal

Tamén foron numerosas as queixas por atrasos nas axudas de integración social, antes denominadas axudas de emerxencia. A maioría dos atrasos que se mencionaban nas queixas confirmáronse coa nosa investigación. Algúns corrixiéronse nesa fase, pero noutros casos vímonos na necesidade de formular recomendacións porque a solicitude estaba “en fase inicial, pendente de ditarse a resolución” e argumentábase que os expedientes “se resolven en función do seu número de entrada no rexistro do órgano competente, existindo neste momento (na xefatura correspondente) solicitudes de axuda que entraron con anterioridade á formulada polo interesado e que deben resolverse con carácter prioritario”. En todos os casos respondeuse pola nosa banda que o número de solicitudes e a súa ordenación por data de entrada non é unha habilitación para incumprir os prazos legais, que seguen vinculando. Por iso recomendamos en diferentes ocasións á Consellería de Traballo e Benestar que resolverse con urxencia os expedientes obxecto das queixas, relativos á eventual concesión dunha axuda de emerxencia ou inclusión social, posto que se atopaban demorados, de acordo cos prazos legalmente previstos (ver resolucións nº 65-67 da área). Dúas delas foron aceptadas, pero non a última.

Outro foco de atención nesta materia foron as axudas de emerxencia dos concellos. Neste ámbito detectáronse algunhas carencias en entes locais que non responderon as solicitudes de axuda ou que as responderon de forma tardía, a pesar de que se trata de complementar as axudas autonómicas e de solucionar -só en parte- as carencias que xa puxemos de relevo. Iso sucede a pesar de que a lei reguladora das bases do réxime local, reformada recentemente pola Lei 27/2013 (de racionalización e sustentabilidade da

administración local) establece que “os concellos exercerán en todo caso como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, nas seguintes materias: (...) e) Avaliación e información de situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social”.

Un suposto do que comentamos atopámolo en Rianxo (Q/22599/14). O afectado reclamaba unha Risga e axudas para conservar a súa vivenda de alugueiro, con ameaza de desafiuzamento inminente por falta de pago de tres mensualidades. O informe social municipal informou do labor desenvolvido coa familia; figuran tramitacións de prestacións ante a Xunta e a derivación a varios programas de axudas (alimentos, comidas elaboradas, plan galego de inclusión social...). Tamén se realizou unha solicitude de axuda de emerxencia social municipal, pero atopábase “sen resolución” e con posterior “derivación a Cáritas”. Reclamouse aclaración sobre posibles axudas complementarias - mesmo temporais ou provisionais- para afrontar o problema ata que se resolvesen os expedientes principais, que deberían atoparse finalizados antes. Concluímos que o concello realizara o seu labor de forma adecuada no relativo á información, a conformación das solicitudes, a derivación a programas de axudas e outros aspectos, pero non en canto á axuda pedida ao propio concello para evitar o desafiuzamento. Non se actuou para articular unha atención ás necesidades do momento que tivese en conta os prazos para resolver ou o inadecuado atraso que con frecuencia se produce neste tipo de resolucións, circunstancia tratada criticamente nos informes desta institución e nas súas resolucións. O concello podería dalas coas prevencións que considerase, por exemplo adiantando as axudas; nesa liña dixo que podía actuar despois da concesión da Risga, pero debería actuar antes, no momento da constatación da necesidade de axuda con carácter de emerxencia. Recoñeceuno o propio concello cando iniciou un expediente de emerxencia municipal, pero do que non deu conta de ningunha actuación posterior. Basicamente argumentaba que non debía pagar alugueiros porque son periódicos e xeran o que denominou “efecto chamada”. Con todo, a periodicidade do gasto non significa que non poidan darse axudas puntuais. Tampouco compartimos que se alegue un posible efecto multiplicador; as necesidades que tratamos precisan atención dalgunha entidade ou administración e por tanto todas elas poderían sinalar o mesmo (que ante a axuda xustificada poderían achegarse máis persoas coa mesma necesidade), circunstancia que non consta nesta institución. Á marxe do encomiable labor de moitas entidades do terceiro sector, tamén se establecen e executan importantes programas de axuda de emerxencia municipal para cubrir necesidades sociais frecuentes neste período de grave crise, mesmo para atender os períodos de decisión e/ou outras carencias da administración coa competencia principal, e entre as necesidades que se cobren atópanse

as de aloxamento. Por contra, respondían á realidade as circunstancias sinaladas polo ente local respecto dos atrasos dos procedementos que corresponde resolver á administración autonómica e a falta ou insuficiencia dos programas de vivenda social. Precisamente ese é un dos motivos principais da necesidade de manter os programas sociais municipais nesta concreta orde (como se sinalou, nos outros non se aprecia que a situación sexa inadecuada).

Finalmente o concello sinalou que a súa axuda podería darse como adianto agora que a autonómica se confirma; con todo, o que se pretendía era que a axuda non resultase extemporánea pola posibilidade de accións en contra dos inquilinos. Por tanto, o concello debería resolver os expedientes de emerxencia social e ampliar o seu posible obxecto a axudas xustificadas, incluíndo as de aloxamento.

En conclusión, detectáronse atrasos e carencias no relativo ás dúas administracións actúantes; a autonómica resolveu finalmente o expediente principal (aínda que co atraso constatado), pero o ente local mantivo que non era conveniente a súa intervención en materia de emerxencia social para atender necesidades de aloxamento merecedoras de axuda municipal debido ás circunstancias que constan, fundamentalmente situacións de exclusión social ou de risco de padecela. Esas circunstancias constaban no caso das persoas reclamantes, á vista do informe social que achegou o propio concello.

Por todo iso formulamos ao concello unha recomendación para que ampliase o obxecto da súa intervención en materia de emerxencia social e para atendese de forma adecuada, complementaria e/ou provisional as necesidades xustificadas de aloxamento das persoas en situación de exclusión social ou con risco de padecelo, posto que de acordo coa previsión legal é competencia propia do ente local (ver resolución nº 69 da área). O Concello de Rianxo aínda non respondeu á recomendación, a pesar de que xa transcorreu o prazo.

As queixas Q/23000/14 e Q/23007 a 23045/14, que versan sobre a sobrecarga de traballo dos servizos sociais do Concello de Vigo, o que ocasiona retrasos e deficiente atención, segundo os reclamantes, teñen incidencia nos expedientes de axudas municipais de emerxencia. Concretámolo no apartado que lle dedicamos máis adiante.

3. A intervención para corrixir as demoras apreciadas no Concello de Vigo na atención das axudas sociais

Recibíronse un considerable número de queixas relacionadas co funcionamento dos servizos sociais de Vigo ou con atrasos en procedementos propios, como emerxencias municipais, ou coa confección dos expedientes que despois se envían á Xunta, fundamentalmente Risgas e axudas de inclusión. Nestes casos reclámase polo atraso no envío dos informes ou documentos que corresponde confeccionar ao ente local, como informes sociais ou programas.

A queixa máis relevante asinárona 41 membros do persoal do departamento de benestar social do Concello de Vigo (Q/23000/14 e Q/23007 a 23045/14). Manifestaron que os usuarios do servizo se atopan nunha situación de extrema precariedade e desamparo como consecuencia da falta de recursos materiais e persoais no departamento. As solicitudes de prestacións de primeira necesidade (Risgas, axudas, dependencias) tardan unha media de 43 días só para a primeira cita (valoración inicial por un traballador social). Desde a presentación das solicitudes no rexistro municipal ata a tramitación e envío á xunta o tempo de espera pode chegar aos 7 meses. Estas prestacións son para persoas e familias en situación de exclusión social ou risco de caer nela e para satisfacer as súas necesidades básicas ou de subsistencia, polo que a demora agrava a situación de partida. O tempo medio de espera en cita de seguimento por parte dos técnicos de inclusión social para as persoas perceptoras de Risga con proxectos de procura de emprego e formación é de 6 meses. Iso provoca a sensación de desprotección e angustia dos usuarios. Incúmpanse os prazos municipais da Lei 10/13 (un mes).

Informaron á alcaldía dos graves atrasos debido a falta de persoal, ao comité de empresa, ao concelleiro de persoal, e presentaron unha denuncia ante a inspección de traballo. Reclaman medidas para dar solución a estes problemas. Ao peche do informe atopámonos á espera da aclaración correspondente por parte do Concello de Vigo, que xa foi requirida en varias ocasións.

Pola súa banda, un grupo de organizacións cidadás que colaboran ou traballan voluntariamente en apoios sociais reclamaron pola mesma causa. Fundamentalmente sinalan que os atrasos nos servizos sociais son habituais e graves e xeran prexuízos de consideración a persoas que non poden soportar eses períodos de espera (Q/23962/14).

Como adiantamos, o concello interpretaba que non debía actuar nas solicitudes de Risgas ou axudas ata que recibise un requirimento da Consellería de Traballo e Benestar. Con iso

pretendeu xustificar os atrasos que constaban en relación cos expedientes dese tipo. Para corrixir esa situación recomendámoslle que actuase de oficio para cumprir as súas funcións neste terreo, sen esperar a ningún requirimento, e que achegase a documentación no prazo dun mes, *sen demoras inxustificadas que prexudican aos cidadáns afectados*; e que esas solicitudes sexan prioritarias, posto que atenden situacións de necesidade que afectan a persoas en situación de exclusión ou en risco de padecela (queixas Q/19788/14, Q/5743/14, Q/20601/14, Q/19840/14, Q/15265/14 e Q/20302/14). O concello aceptou a recomendación; sinalou que se comprometía a facer o posible para axilizar a tramitación das solicitudes de risga e cumprir co prazo legal, aínda que discrepaba respecto da necesidade de iniciar de oficio as actuacións municipais e con iso acelerar os trámites. Xustificábao polas dúbidas xeradas pola lei, que, segundo o concello, debía solucionar o regulamento correspondente, algo que xa tratamos. En calquera caso, sen prexuízo das deficiencias na regulación do procedemento, que confirmamos, o concello debe iniciar o seu traballo no preciso momento en que recibe a petición das prestacións ou axudas.

En todos os casos citados comprobamos os atrasos do concello no cumprimento do seu deber de achegar información sobre a situación social dos reclamantes, o seu proxecto de integración e instruír o procedemento. Xa sinalamos que a nova regulación presenta falta de concreción e xera algunha dúbida. Con todo, o procedemento respecto da fase municipal non parece cambiar de maneira relevante, posto que se establece que se a solicitude faise no concello entón este debe poñer en marcha de inmediato aos seus servizos sociais co fin de orientar e informar ao afectado e comezar o seu labor de achega dos informes e documentación preceptivos, principalmente o informe social e a proposta de proxecto de integración social -e socioeducativa, no seu caso de menores-.

Nesa interpretación insistimos ao concello por resultar acorde coa necesidade de tramitación rápida que se corresponde coa natureza das rendas de inclusión social de Galicia (ou das axudas de integración ou de emerxencia), algo que subliñamos nos diferentes informes que diriximos ao Parlamento de Galicia. Se estes procedementos non se coñecen con rapidez perden o seu sentido, posto que se trata de abordar situacións de exclusión ou risco de exclusión que denotan necesidades que non admiten esperas prolongadas.

Os artigos motivo da discrepancia deben interpretarse de forma sistemática; e así se conclúe que nin os concellos nin os seus servizos sociais deben esperar a recibir requirimento externo ningún para comezar o seu labor preceptivo, fundamentalmente o asesoramento ao solicitante e a confección do informe social e a proposta de proxecto.

O Concello de Vigo aceptou as numerosas recomendacións que lle formulamos e comprometeuse a tramitar as rendas de inclusión sen esperar a que a Xunta requira os informes municipais. Con todo, a través de novas queixas constatamos que se volveron a producir atrasos en Vigo e que non se corrixiron as circunstancias apuntadas nas recomendacións. Así sucedeu na queixa Q/23232/14, na que a solicitude de Risga se deu o 2 de maio, pero a documentación municipal non entrara na Consellería de Traballo e Benestar ata novembro por falta de remisión desde o Concello de Vigo.

Na queixa Q/20653/14 reclamábase polos atrasos xeneralizados nas axudas de emerxencia municipal en Vigo. O ente local non desmentiu eses atrasos para prestacións individuais municipais non periódicas de emerxencia social e axudas extraordinarias ás familias para gastos de aloxamento, subministracións e alimentación. Como vimos, isto tamén sucedía na confección dos informes preceptivos para os procedementos de Risga e axudas de inclusión de competencia da xunta. No relativo aos expedientes estritamente municipais os atrasos confirmáronse, pero o concello sinalou tamén que se paliarán en parte co reforzo de persoal para un programa concreto, e que os seus programas son complementos das previsións autonómicas en materia de integración social, polo que se demandan polos amplos atrasos da Consellería de Traballo e Benestar á hora de resolver as Risgas e as axudas de integración, o que confirmamos en diferentes ocasións.

Con todo, indicamos que nin o exposto con anterioridade nin as restricións ás novas contratacións no sector público poden xustificar os atrasos que coñecemos e que se recoñecen polo concello. Deben salvarse a través dos medios de autoorganización que resulten adecuados, e esa obriga derivada da natureza dos procedementos, circunstancia que xa resaltamos ante o concello e a consellería en diferentes ocasións. Efectivamente, os atrasos resultan moi prexudiciais neste tipo de procedementos, que teñen como fin principal atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social. Se non se atenden coa rapidez que esixen non cumpren adecuadamente a súa función.

4. A atención ás persoas con discapacidade e a reclamación de avances progresivos en accesibilidade

Como adiantamos na introdución, un importante foco da nosa atención sitúase na promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, especialmente a súa inclusión social por medio do respecto deses dereitos e a accesibilidade. Clarificouse o recoñecemento dos seus dereitos, especialmente despois da Convención das Nacións Unidas sobre os dereitos destas persoas de 2006, a súa ratificación por España en 2008, a

aprobación da Lei 26/2011, de adaptación á convención, e o Real Decreto Lexislativo 1/2013, de refundición da lei sobre dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Con todo, seguen sendo moitos os dereitos que seguen sen plasmación real, o que obriga a un continuado labor de reclamación pola súa banda para que a administración desenvolva políticas máis activas e esixentes en materia de accesibilidade e para o seu control permanente e efectivo. Para apoiar este importante esforzo das persoas con discapacidade e das súas familias atopámonos redactando un informe especial que se dirixirá ao Parlamento de Galicia no menor tempo posible. Nel pretendemos deixar constancia dunha realidade aínda con moitas carencias e das necesidades máis perentorias para que os dereitos das persoas con discapacidade sexan unha realidade en todos os ámbitos da súa vida cotiá.

A discapacidade non se caracteriza por limitacións persoais, senón que os seus trazos esenciais teñen a súa orixe na actitude da sociedade. Esta non ten presentes as circunstancias de diversidade funcional das persoas e crea barreiras. Existe un deber cidadán de solidariedade colectiva coas persoas que forman este colectivo que se recoñece na Constitución e do que deriva a necesidade de prestar un trato preferente ás persoas con diversidade funcional. Hoxe resulta abundante a normativa con estándares esixentes e axustados ao modelo de dereitos humanos, pero requírese avanzar nunha atención personalizada e cos mellores medios dispoñibles e considerar que se trata dunha prioridade social.

O aumento nos niveis de protección dos dereitos das persoas con discapacidade e a lexítima reclamación da súa efectividade plásmase, entre outras cousas, nun bo número de queixas ante esta institución. Constatamos que se necesita seguir mellorando no recoñecemento administrativo das discapacidades, como vimos, en facilitar a súa acreditación, na accesibilidade nas rúas, os edificios, os medios de transporte, ou no fomento do gozo inclusivo do lecer, o deporte e a cultura. Respecto diso reclamamos que as previsións de adaptacións *progresivas* se fagan cunha planificación que se precisan, de tal maneira que se executen de forma continuada durante o amplo prazo concedido, sen que todas ou a maior parte esperen ao último momento, o que fai prever que non se realizarán. A administración debería esixir tal planificación e o seu cumprimento.

Unha das reclamacións máis significativas neste terreo foi a que expoñía a necesidade de facilitar unha acreditación permanente da discapacidade e o seu grao a través dun documento normalizado e con garantías de non deteriorarse co uso, como sucede coas acreditacións de papel que se utilizan en Galicia, o que xera trámites innecesarios e longos. Despois de recibir os argumentos da consellería recomendámoslle que habilítase

con urxencia unha tarxeta de discapacidade co fin de facilitar a acreditación voluntaria das persoas con discapacidade cando iso sexa preciso ou conveniente para elas (ver resolución nº 25 da área; Q/20303/14). Expuxemos que un dos principais obxectivos das políticas de promoción dos dereitos das persoas con discapacidade debe ser a garantía da súa participación en todas as ordes da vida (educativo, laboral, lecer, mobilidade...) en igualdade de condicións que o resto das persoas, o que esixe como medio instrumental que sexa fácil acreditar a súa diversidade funcional, o que se precisa con frecuencia. A mellor práctica existente na actualidade é a tarxeta de discapacidade expedida nunhas condicións como as que existen a maioría das comunidades. Xa o fan moitas (Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidade Valenciana, Extremadura, La Rioja, Madrid, Navarra e País Vasco-Biscaia). Por exemplo, en Madrid a tarxeta é un documento cómodo e resistente que se entrega de oficio, xunto co certificado. Presentándoo pódese acceder ás axudas previstas, realizar calquera trámite ou acreditar ser persoa con discapacidade nos lugares que o requiran. A páxina web *discapnet*, dedicada á promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, sinala que “a tarxeta de discapacidade é un documento persoal e intransferible, este novo deseño é máis cómodo e resistente que o antigo certificado... beneficiaranse moitas persoas xa que é máis cómoda de levar...”. Substitúe ao certificado de discapacidade en formato papel, que só terá que ser presentado en casos excepcionais. Os requisitos comúns esixidos polas comunidades son un grao de discapacidade igual ou superior ao 33% e que residan na comunidade. O seu anverso contén as siglas TD (Tarxeta de Discapacidade) en Braille, nome e apelidos da persoa titular, DNI, o número de identificación de estranxeiro, grao de discapacidade en porcentaxe, validez, e baremo de mobilidade.

A consellería aceptou a recomendación, pero matizando que “a creación e procedemento da concesión da tarxeta de discapacidade é unha das actuacións para implementar nesta comunidade autónoma, pero sen estar, de momento, fixada unha axenda de desenvolvemento”. Por esta causa permanecерemos atentos ao cumprimento do recomendado e aos tempos que se establezan para a creación e posta en funcionamento desta tarxeta.

En materia de accesibilidade intervimos para corrixir determinadas malas prácticas no tratamento desta materia, sobre todo por falta de accesibilidade en beirarrúas, prazas de aparcadoiro, edificios de uso público, autobuses urbanos e interurbanos ou vivendas.

Destacaron, entre outras, as queixas por falta de accesibilidade das persoas con discapacidade auditiva ás salas de cine de Santiago de Compostela e en xeral de toda

Galicia; as obras de beirarrúas sen unha correcta execución das melloras en materia de accesibilidade en Santiago; a falta de aparcadoiros reservados de forma personalizada, tamén en Santiago; a non adaptación de determinadas liñas de autobuses interurbanos, en concreto as que cobren as rutas A Coruña-Betanzos-Ferrol ou O Morrazo-Vigo, ou dos autobuses urbanos de Vigo; a falta de accesibilidade no Porto de Vigo; os incumprimentos en materia de reservas de vivendas ou prazas de garaxe para persoas con discapacidade; a falta de prazas de aparcadoiro reservadas en Cangas e a falta de control das existentes; ou a falta de accesibilidade a bens de interese cultural con dereito de visita por parte do público interesado. A maior parte das queixas foron corrixidas ou conseguiuase o compromiso de solución dos problemas.

Merece ser destacada a iniciativa da asociación de persoas con discapacidade auditiva de Santiago de Compostela para ter acceso ás salas de cine (Q/254/13 e Q/20802/14). Sinalaban que “as persoas xordas queren dispoñer da oportunidade de gozar do lecer e a cultura en igualdade de condicións”. Despois de tratar a cuestión coas diferentes administracións, co Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (Real Patronato de la Discapacidad), e coa empresa propietaria dos cines, en 2013 formulamos unha recomendación para que a Consellería de Traballo e Benestar promovesen as medidas precisas para facer efectivo o dereito das persoas xordas ao acceso á cultura e ao lecer no que se refire ás proxeccións cinematográficas nas salas que funcionan en Galicia. A consellería aceptouna, aínda que despois tivemos que insistir na súa efectividade. Este ano conseguiuase o compromiso da empresa exhibidora de que en breve faría accesibles os seus cines de Santiago para as persoas con discapacidade auditiva e visual mediante a implantación dos medios técnicos dispoñibles, aos que se aludía nas nosas actuacións. Estendemos as nosas actuacións a toda Galicia debido a unha recente queixa da asociación de persoas con discapacidade auditiva da Coruña.

Pola súa banda, na Q/19506/14 reclamábase porque as últimas obras en beirarrúas en Santiago de Compostela non cumprían todos os requisitos de accesibilidade ou se executaron con defectos. Solicitábase que as obras que se acababan de acometer tivesen en conta de forma especial os criterios de accesibilidade e se aproveitasen para cumprir as esixencias legais progresivas mesmo antes de que vencesen os prazos límite. As carencias concretábanse nalgúns aspectos mellorables. O concello alegou nun primeiro momento que o deber de finalizar as adaptacións non se concretaría ata dentro dun tempo; con todo, transmitímoslle que iso debía interpretarse non no sentido que expoñía o ente local, senón como un deber de transformación *progresiva* que debería obrigar a que todas as obras teñan en conta ese obxectivo. Por iso suxeriuse ao Concello de Santiago de Compostela que na realización de obras de mellora das vías públicas se teña

especialmente en conta a necesidade de adecualas en todo ás normas de accesibilidade, e que esas adaptacións se fagan de forma progresiva, sen necesidade de esperar ao fin do prazo (ver resolución nº 70 da área). Aceptou plenamente a suxestión, polo que esperamos que nas próximas obras de mellora urbana se respecten especialmente os aspectos que teñen que ver coa accesibilidade.

Tamén se reclamou pola dificultade de uso das prazas de aparcadoiro reservado para persoas con mobilidade reducida. Adóitanse utilizar sen tarxeta ou dándolle un uso fraudulento e o control municipal é insuficiente, como se demostra pola continua repetición das infraccións. Comprobamos a falta de intervención eficaz para garantir o uso correcto das prazas en Cangas do Morrazo (Q/5602/13). Vímonos obrigados a reclamar do seu concello a colocación dos sinais verticais que faltaban e o cumprimento da súa función de vixilancia sobre o uso das prazas reservadas. Logrouse un compromiso de actuación para facer o que indicamos, pero recentemente o afectado indicounos que a situación non se solucionou na súa totalidade, polo que seguimos intervindo para logralo.

Debido a este tipo de situacións tamén se reclamou a creación de prazas personalizadas en Santiago de Compostela, seguindo o exemplo doutras cidades galegas (Q/5851/14). Antes o concello comprometerase ao estudo da implantación da medida, pero despois dun tempo considerable a situación seguía igual. Para solucionar este problema e favorecer a mobilidade, os dereitos e a inclusión das persoas con mobilidade reducida, en moitos concellos implantouse a denominada *praza personalizada*. As reservas nominais sinalízanse mediante o número do tarxeta de estacionamento ou a matrícula do coche.

A convención de 2006 obriga aos estados parte a adoptar todas as medidas lexislativas, administrativas e doutra índole que sexan pertinentes para facer efectivos os dereitos recoñecidos nela, e de forma máis específica preceptúa que “adoptarán medidas efectivas para asegurar que as persoas con discapacidade gozen de mobilidade persoal coa maior independencia posible, entre elas: facilitar a mobilidade persoal das persoas con discapacidade na forma e no momento que desexen a un custo alcanzable; facilitar o acceso das persoas con discapacidade a formas de asistencia humana ou animal e intermediarios, tecnoloxías de apoio, dispositivos técnicos e axudas para a mobilidade de calidade, incluso poñéndooos á súa disposición a un custo alcanzable...” (art. 20). Pola súa banda, o Real Decreto Lexislativo 1/2013 (texto refundido da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social) sinala que “os concellos adoptarán as medidas adecuadas para facilitar o estacionamento dos vehículos automóbiles pertencentes a persoas con problemas graves de mobilidade, por razón da súa discapacidade” (art. 30).

En conclusión, unha forma de promoción da integración e a mobilidade sería a adopción da medida que se reclama, polo que o concello ao que se dirixiu, o de Santiago, e o resto dos entes locais deberían implantala canto antes, se é que aínda non o fixeron. Recomendamos ao Concello de Santiago de Compostela que con urxencia se impulse decididamente e canto antes un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade (ver resolución nº 26 da área). Aceptou a recomendación, pero indicando que a faría cuns tempos acordes coa súa autonomía, polo que permaneceremos atentos para que a recomendación teña efectividade nun prazo razoable. Tamén recomendamos á FEGAMP que trasládase aos seus órganos directivos e aos concellos de Galicia a necesidade de estudar a conveniencia de implantar canto antes un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade. Fíxoo cos seus órganos, pero non cos concellos.

Tamén se recibiron queixas pola falta de adaptación de certos autobuses urbanos e interurbanos. No caso destes últimos as queixas centráronse nas liñas que cobren as rutas entre A Coruña, Betanzos e Ferrol. Un grupo de persoas con discapacidade da Coruña denunciou que as liñas servidas por dúas empresas non posibilitan o seu uso, algo que as consellerías competentes non solucionaron (Q/14287/14 e Q/19504/14). Os informes obtidos confirmaron a situación; como máximo as empresas ofrecíanlles avisar por anticipado para que planificasen o paso dun autobús adaptado á hora concertada e para poder preparar os espazos adaptados dos autobuses. Pola nosa banda resaltamos que o problema consistía na interpretación que se estaba dando á obriga de habilitar eses espazos para reservalos. As persoas afectadas quéixanse con razón de que non se atopan á súa disposición con carácter xeral, senón só cando avisan con moita anticipación. Reclaman unha interpretación da norma máis lóxica para que os autobuses dispoñan sempre de espazos adaptados e para que non sexa necesario avisar para habilitalos, algo que resulta discriminatorio. Os espazos reservados deben estar exentos e nas condicións sinaladas regulamentariamente sen necesidade de aviso para a retirada de asentos. Apoiamos plenamente esa interpretación e estamos a reclamar das consellerías competentes (Medio Ambiente e Traballo e Benestar) que se garantan os dereitos das persoas con discapacidade. Tampouco se clarificou suficientemente se as empresas estaban a adaptar progresivamente os seus vehículos de acordo coa normativa. Tamén coñecemos problemas de adaptación das liñas entre Cangas e Vigo (Q/19112/14), o que se agravaba pola falta de atención do 065.

No transporte urbano se coñeceron as dificultades de accesibilidade no de Vigo (Q/21886/14). Unha persoa con mobilidade reducida desa cidade sinalou que é moi frecuente que os autobuses leven sinalización de discapacidade, pero sen ter plataforma

eléctrica ou con ela estragada; que os autobuses (ata seis nunha ocasión) pasen de longo porque non funciona, coa promesa de que “a revisarán ao chegar a cocheiras pola noite”, o que non sucede, posto que ao día seguinte pasa o mesmo; que os coches aparkan nas paradas do autobús, co que se impide que se chega un con plataforma poda despregala; e que as manuais que tamén existen non se utilizan debido a falta de chave ou por outras causas. O concello respondeu que todos os seus autobuses son accesibles dunha ou doutra maneira, pero reconece que as avarías nas plataformas eléctricas se dan con frecuencia. Esta resposta non se considerou suficiente, polo que ao peche do informe nos atopamos redactando unha solicitude de aclaración para que o servizo municipal de transporte urbano garanta a accesibilidade en todas as circunstancias, salvo casos puntuais debidamente xustificadas.

Tamén interviñemos para solucionar problemas de acceso a embarcacións. A Asociación Galega contra as Enfermidades Neuromusculares reclamou por carencias de accesibilidade de barcos e portos utilizados para trasladarse desde a costa ata as Illas Cíes (Q/2036/12). Un afectado denunciou que tivo que acceder ao barco de xeonllos. Ao confirmalo formulamos unha recomendación para que se resolvese a situación de falta de adaptación dos barcos e do peirao do porto das illas. Finalmente aceptouse e tivo efectividade mediante o compromiso de realizar as tarefas precisas por parte do Porto de Vigo.

No que se refire as adaptacións de vivendas usadas as queixas soluciónanse adecuadamente; con todo, reclamamos da administración competente que aplique as medidas de adaptación sen as demoras que se coñecen nalgúns casos. Nos supostos relativos a vivendas novas coñecemos a falta de cumprimento da reserva obrigatoria en vivendas de promoción pública na Coruña (Q/569 e 659/13), finalmente solucionado despois da nosa intervención. Na actualidade coñecemos un caso de suposta actuación irregular dunha empresa construtora á hora de ofrecer e adxudicar unha praza de garaxe adaptada nun edificio de Santiago de Compostela (Q/23999/14).

Finalmente, iniciamos unha queixa de oficio para garantir o acceso das persoas con discapacidade ao Pazo de Meirás, un ben declarado como de interese cultural con obrigación de garantir o acceso público para visitalo polo menos 4 días ao mes (Q/22416/14). Reclamouse a intervención das Consellerías de Traballo e Benestar e de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta respondeunos que antes requirira dos propietarios que abrisen o lugar ás visitas tamén durante o mes de agosto, cando se atopaban nel, e que ante a noticia do sucedido abrida un expediente de investigación para actuar polo posible incumprimento dos dereitos de visita previstos na normativa de

patrimonio cultural. Indicou que aínda que o lugar non tería que contar con accesibilidade universal debido ás súas circunstancias, iso “non xustifica que no resto dos ámbitos se limite a visita a unha persoa con necesidades específicas”. Pola súa banda a Consellería de Traballo e Benestar sinalou que procedía reclamar do propietario que realizase un programa de accesibilidade para mellorar esa cuestión e eliminar as barreiras que non precisen obras nos elementos protexidos, “habilitando as axudas técnicas necesarias para que eses edificios se adecúen, na medida do posible, para a súa visita por persoas con limitacións ou con mobilidade reducida”. Con iso entendemos que as actuacións para corrixir a situación denunciada foran adecuadas e que non debería darse máis.

5. Actuacións para que o imposto municipal de vehículos de tracción mecánica non se cobre a ningunha persoas con discapacidade

Iniciamos unha actuación de oficio co fin de que non se cobre o imposto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM) ás persoas con discapacidade, incluídas as persoas declaradas incapaces. Nunha queixa anterior (a Q/1121/13, que destacamos no anterior informe) o afectado indicaba que a Deputación Provincial da Coruña llo cobrou a pesar de contar co devandito recoñecemento. Enviara toda a documentación, salvo o certificado de discapacidade porque entendeu que bastaba con acreditar unha pensión do Instituto Nacional da Seguridade Social por incapacidade permanente en grao de total, que segundo a lei equivale a un grao igual ou superior ao 33% de discapacidade, o que a normativa esixe para eximilo do imposto.

A queixa referíase á posible aplicación do art. 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade. Para os efectos da lei terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas as que se lles recoñeceu un grao igual ou superior ao 33 por cento, e os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e aos de clases pasivas con pensión de xubilación ou por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade. Tanto a Deputación da Coruña como outras administracións locais rexeitan a aplicación automática desa *extensión* por entender que non é aplicable ao ámbito fiscal salvo cando expresamente se trasladou á normativa sectorial correspondente. A norma xeral dese imposto non se modificou e por tanto a exención sería aplicable só se as ordenanzas locais a prevén, cousa que non sucedía. A posición que nos trasladou a deputación estaba avalada pola Sentenza do Tribunal Supremo de 29 de xaneiro de 2008; o precepto desprega eficacia no ámbito desa lei, pero non atribúe a condición de persoa con

discapacidade con carácter xeral. A mesma solución propónse nas consultas da Dirección Xeral de Tributos.

Con todo, resultaba evidente a confusión creada pola disposición que tratamos, posto que, aínda que advirte de que a súa aplicación só se dará nos ámbitos previstos pola propia lei, esta ten un carácter amplísimo, como corresponde á súa finalidade declarada, garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, evitar a discriminación e fomentar as medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social. Por tanto, resultaba lóxico que os potenciais beneficiarios pensasen que a norma operaba de forma xeral, tamén no relativo ás medidas fiscais orientadas a compensar as desvantaxes das persoas con discapacidade.

Ademais, a extensión do beneficio aceptouse en diferentes ámbitos fiscais, como na lei do imposto sobre a renda das persoas físicas, no texto refundido da lei do imposto sobre sociedades, e no regulamento do IVE. Aos seus efectos son discapacitados os pensionistas da seguridade social que teñan recoñecida a súa pensión por incapacidade permanente, total ou absoluta, ou por gran invalidez.

Outro factor á hora de valorar a conveniencia da *extensión* da definición legal da discapacidade para este imposto é que se producen importantes atrasos nas valoracións de discapacidade, como desenvolvemos máis adiante.

Por tanto, o noso criterio é que a extensión resulta necesaria, xa sexa pola modificación da lei de facendas locais ou mediante a súa inclusión nas ordenanzas municipais. Sería conveniente que o panorama cambiase no mesmo sentido en que xa cambiou para as principais figuras tributarias.

Despois de expoñer no informe de 2013 esta conclusión anunciamos un estudo en profundidade e a reclamación das modificacións oportunas; e iso é o que fixemos con ocasión da actuación de oficio Q/15255/14. Dado que o cambio esixe as medidas indicadas e estas afectan as administracións locais, solicitamos a colaboración da FEGAMP e as entidades locais que a compoñen para que se promovan as modificacións oportunas. Ao recibir a súa resposta sinalamos que despois de coñecer a queixa de 2013 publicouse o texto refundido da Lei de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Nel prodúcese unha importante modificación; o art. 4 (titulares dos dereitos) sinala

agora que “terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas a quen se lles recoñeceu un grao de discapacidade igual o superior ao 33 por cento. Considerarase que presentan unha discapacidade en grao igual o superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e aos pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade”. Por tanto, xa non existe a mención expresa que antes se contiña na Lei 51/2003 (“para os efectos desta lei...”). Sen dúbida ten que ver coas circunstancias expostas, fundamentalmente a confusión creada polas disposicións anteriores; aínda que era certo que a lei advertía do carácter limitado da extensión, ela mesma tiña un carácter amplísimo, como correspondía ao seu obxecto e finalidade.

Por tanto, da exclusión das anteriores obxeccións á extensión do concepto de discapacidade resulta que agora deba darse con carácter xeral, o que é congruente coa interpretación extensiva dos dereitos das persoas con discapacidade e de calquera norma que lles afecte favorablemente, de acordo co previsto na convención e na normativa nacional que a desenvolve.

Polo que se refire ás posibles actuacións da FEGAMP, non podía indicar aos concellos e demais entidades locais o que debían facer; pero o que se pretendeu foi que a situación exposta dérase a coñecer entre os diferentes entes locais de Galicia. Por elo formulámoslle unha suxestión para que trasladase aos seus órganos e a todas as entidades locais galegas o noso criterio (ver resolución nº 18 da área). A FEGAMP respondeu que existe unha importante fraude nas solicitudes de exención, posto que determinados familiares aproveitan a circunstancia examinada para evitar o pago do imposto. Por iso considera “axustados” os procedementos de cada concello para conceder ou non a exención e que poden consistir nun mecanismo para “combater estas prácticas anómalas e fraudulentas”. Ademais sinala que entre as súas funcións non se atopa trasladar as “peticións, recomendacións ou suxestións”. Tamén aludiu á autonomía local para xestionar e ordenar as súas finanzas. Desa resposta deduciuse que a FEGAMP rexeitaba a suxestión formulada, ou polo menos non lle daba efectividade. Por tanto, a través deste informe trasladamos aos concellos e os demais entes locais a necesidade que aplicar a medida exposta como plasmación dun dereito recoñecido ás persoas con discapacidade.

6. A garantía dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual: a permanencia dos usuarios no centro San Francisco de Vigo e a especial atención aos dereitos das mulleres

O pasado ano publicamos o informe especial sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia. Entre outras moitas cousas nel destacamos os avances na afirmación dos dereitos destas persoas, pero tamén a necesidade de garantilos, posto que conforman un colectivo vulnerable e con risco de discriminación ou falta de atención ou apoios adecuados. Os poderes públicos deben considerar prioritarias todas as políticas dedicadas á garantía dos seus dereitos. Precisan apoios desde unha idade temperá e o longo da práctica totalidade do seu ciclo vital, polo que requiren atención prioritaria como medio imprescindible para garantir o progreso persoal e a calidade de vida.

Unha vez desterrado o antigo modelo rehabilitador ou médico do ámbito teórico e legal debe procurarse que o mesmo suceda coas políticas públicas para facer efectivo o novo modelo de dereitos humanos. Neste marco o obxectivo debe ser eliminar ou paliar os obstáculos e procurar os apoios para alcanzar o máximo progreso posible en todos os aspectos da vida.

Este exercicio destacou a queixa promovida por 195 socios/as da Asociación Galega San Francisco (Agasfra), dedicada á atención de persoas con discapacidade intelectual en Vigo. As prazas que ata agora viñan ocupando as persoas con discapacidade intelectual no seu centro ocupacional e na súa residencia saíron a concurso público sen ter en conta o criterio dos usuarios e as súas familias, nunhas condicións prexudiciais para eles, que poden verse abocados a trasladarse pola desaparición do seu centro. Tamén reclamaron os traballadores e os sindicatos, sobre todo pola falta de previsión de subrogación nos empregos. Destacaron que despois de tantos anos de estabilidade, cos mesmos profesionais e recibindo un servizo satisfactorio, non se comunicou nada. O cambio sería involuntario, non desexado e innecesario. Todos estaban satisfeitos co servizo que recibían desde había moitos anos. Nos últimos anos fixéronse numerosas obras para poder adaptar o centro ás esixencias da Xunta, o que supuxo un gran investimento económico sen axudas públicas. A situación xeraba unha gran preocupación nas familias e as persoas con discapacidade intelectual dos centros afectados, así como nos centros asociativos de atención ás persoas con discapacidade intelectual, que tamén achegaron as súas reclamacións. Os xestores da asociación e o seu centro, un bo número de pais, nais e demais familiares, os traballadores e os seus representantes sindicais, acudiron a esta institución para expoñer persoalmente as súas queixas (Q/22194/14 a Q/22276/14;

Q/22301/14 a Q/22303/14; Q/22304/14 a Q/22402/14; Q/22418/14 a Q/22421/14 e Q/22539/14 a Q/22544/14).

Ao recibir o informe da consellería realizamos a seguinte valoración provisional. Un dos aspectos nos que incidía a consellería para motivar a súa forma de proceder foi a presenza no centro de deficiencias arquitectónicas e de seguridade. Con todo, non se concretaban e en calquera caso a entidade contaba cunha autorización provisional, o que resultaría suficiente, posto que habilitou á entidade para concorrer á contratación pública que coñecemos. En diferentes ocasións coñecemos deficiencias emendables en determinados centros, o que levou á súa paulatina corrección, tendo en conta os graves efectos que o peche podería ter para moitas persoas.

A consellería aludía tamén á necesidade de facer fronte á demanda na área de Vigo, razón pola que se anunciou a contratación por procedemento aberto, pero ao tempo confirmou que o novo contrato deixaría sen efecto o financiamento público do actual. Tamén argumentaba que as prazas do San Francisco non eran concertadas e que se trataba dun centro privado. Con todo, a documentación achegada desmentiu esa afirmación. As prazas atribúense polos medios previstos en convenios asinados desde hai moito tempo, que prevén o concerto das prazas para a súa xestión a través do anterior sistema ou agora polo sistema de dependencia. Así, a administración é quen atribúe as prazas, non a asociación, polo que se asimilan ás públicas. Nos convenios prevese a asignación pública das prazas, constan PIAs dos usuarios, establécense os medios de copago propios do sistema público e obrígase a dar a listaxe de usuarios para as renovacións. Así, o financiamento das prazas é público.

A administración decantouse por un contrato con procedemento aberto no que non parecía ter en conta as particularidades dos centros de promoción social ou asociativa, como se fixo en todas as ocasións anteriores. Respecto diso as diferentes asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual mostraron a súa preocupación por este caso e pola posibilidade de que iso mesmo suceda noutros centros; así o afirmaron 30 asociacións con centros de xestión de diferente tipo (ASPRONAGA, A Coruña; ASPAS, Santiago; ASPANAEX, Vigo; ASPADEZA, Lalín; ASPABER, Carballo; CON ELES, Vilagarcía de Arousa; Special Olympics Galicia, Santiago; ADO, Ourense; ASFAVAL, O Barco de Valdeorras; ASPANAIS, Lugo ...).

A contratación resultaría unha opción adecuada -non un deber- se se tiveran presentes as evidentes singularidades das prazas ou das persoas afectadas. Ter en conta esas

particularidades resulta acorde co ordenamento e ata un deber legal. Nas súas cláusulas bótanse en falta varias consideracións; a de maior relevancia é a vontade dos usuarios e as súas familias, e outras son a estabilidade, a especialización do servizo, a capacidade de integración global, a proximidade ou o fomento asociativo previsto na lei.

A vontade dos afectados non parece contemplarse adecuadamente á hora de dar curso ao proceso cuestionado. O art. 19 da convención sobre dereitos das persoas con discapacidade sinala que os estados recoñecen o dereito en igualdade de condicións de todas as persoas con discapacidade a vivir na comunidade, con opcións iguais ás das demais, ... asegurando en especial que as persoas con discapacidade teñan a oportunidade de elixir o seu lugar de residencia e onde e con quen vivir, en igualdade de condicións coas demais, e non se vexan obrigadas a vivir conforme a un sistema de vida específico; teñan acceso a unha variedade de servizos de asistencia domiciliar, residencial e outros servizos de apoio da comunidade, incluída a asistencia persoal que sexa necesaria para facilitar a súa existencia e a súa inclusión na comunidade e para evitar o seu illamento ou separación desta. Por tanto, non é posible descoñecer o argumento máis importante, o dereito das persoas para elixir como e con quen vivir. En moitos casos levan anos vivindo ou traballando no centro e un cambio drástico nas súas condicións de vida pode traer situacións de desarraigamento e sufrimento. O resto dos argumentos que citamos para primar o servizo na forma en que viña desenvolvendo son igualmente válidos e inflúen nas posibilidades de facer unha vida integrada.

A administración autonómica entende que era o seu deber legal proceder mediante esa forma de contratación. Sinala que así o prevé o art. 29 da Lei galega 13/2008, de servizos sociais de Galicia. Con todo, a mención illada dese artigo obviaba o previsto na mesma lei respecto das particularidades de entidades como Agasfra. Baixo o título *a participación da iniciativa social* prevese que o cumprimento dos fins desas entidades promoverase mediante o outorgamento de subvencións, que se concederán atendendo ao interese social dos distintos servizos e proxectos, á súa complementariedade coa oferta pública de servizos sociais, á calidade e carácter innovador das prestacións e servizos ofertados, á eficiencia no emprego dos fondos públicos e á súa adecuación aos obxectivos fixados pola planificación autonómica en materia de servizos sociais. Poderanse subscribir convenios singulares con entidades de iniciativa social debidamente autorizadas para a prestación de servizos sociais cando por razóns humanitarias ou de emerxencia social, ou ben cando pola singularidade das características da entidade, a especificidade dos servizos que presta ou a especial vulnerabilidade de persoas usuarias, non sexa posible ou conveniente promover a concorrência pública. Ademais, a preferencia é posible e contéplase no art. 33.3 da lei, no que se di que se poderá utilizar na adxudicación dos contratos relativos a

prestacións de carácter social ou asistencial para as proposicións presentadas por entidades sen ánimo de lucro, con personalidade xurídica, sempre que a súa finalidade ou actividade teña unha relación directa co obxecto do contrato nos termos previstos na normativa de contratación pública. Trátase de medidas de discriminación positiva a favor das entidades asociativas ou centros especiais de emprego (moitos vinculados a asociacións) sen ánimo de lucro.

O favorecemento das iniciativas sociais para a atención das persoas con discapacidade atópase desenvolvido en diferentes comunidades autónomas e resulta legal. Sucede en comunidades como o País Vasco (Lei 12/2008), Extremadura (Decreto 151/2006) ou en Baleares (Lei 10/2010), aínda que podería interpretarse que tamén en Galicia, como vemos. O CERMI reclama a definición e xeneralización das cláusulas de discriminación positiva ante posibles incidencias pola transposición de recentes directivas europeas en materia de contratación pública. Da importancia da discriminación positiva advertimos con insistencia no informe sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia.

Os traballadores alegaban que non se contemplaba a necesidade de subrogación que si prevé o seu convenio colectivo, e iso a pesar de que xeralmente os procesos públicos de contratación prevén esta circunstancia. Efectivamente, o convenio colectivo xeral de centros e servizos de atención a persoas con discapacidade prevé a subrogación obrigada por parte da empresa e a cesión de traballadores e traballadoras cando se dea contratación pública no caso de substitución (art. 27). Con todo, nos pregos non se menciona a necesidade de subrogación e non se especifican as categorías e demais circunstancias relevantes para a definición dos custos laborais con repercusión na oferta económica.

Así, trasladamos á consellería que existían alternativas legais para manter o sistema de financiamento público das prazas de Agasfra, algo usual con anterioridade, ou que sería posible un proceso con previsións de discriminación positiva; entre elas deben incluírse as que primen o arraigamento, a elección persoal e a estabilidade. Ninguén mellor que os usuarios e as súas familias para valorar onde se atopan mellor atendidos.

Despois de recibir o segundo informe da consellería iniciamos unha serie de contactos directos con ela para lograr a permanencia no centro de todas as persoas que o desexasen e con iso a permanencia do centro e dos seus postos de traballo. Finalmente asegurou que prevalecería a vontade de todas as persoas que desexen permanecer no

centro, tanto no residencial como no ocupacional, e que se buscarían fórmulas legais para que iso fose posible. Por tanto, o centro permanecerá e tamén os seus postos de traballo. A consellería poñeríase en comunicación cos familiares e ofrecería alternativas adecuadas. Tamén se reuniría cos responsables do centro para facer efectivas as solucións precisas. Anunciou reunións en breve prazo.

Para contrastalo puxémonos en comunicación cos responsables do centro, que nos confirmaron que a consellería se comprometera a respectar a vontade de permanencia de todos os usuarios que así o manifestaron e habilitaría as solucións precisas para iso. Estaban a se avaliar todas as situacións individuais; só dous usuarios manifestaron a súa lexitima decisión de trasladarse á residencia concertada recentemente e outros dous poderían facelo (non estaba confirmado). Por tanto, para o resto esperaban que se concreten fórmulas individuais que permitan a súa permanencia. Con todo, se as fórmulas individuais non propiciasen unha solución para todos os usuarios, entón a consellería comprométese a buscar solucións colectivas para a súa permanencia. Unha posibilidade sería o financiamento das actividades da entidade. Neste sentido asumírase a formulación que transmitimos e que a propia consellería fixera propio no anterior e masivo proceso de contratación dos servizos asumidos polas outras entidades, normalmente asociacións promovidas polos usuarios e as súas familias e dedicadas á atención das persoas con discapacidade intelectual.

Por tanto, a consellería aceptou os argumentos expostos por moitas asociacións contrarias á súa forma de proceder coa asociación San Francisco, o que podería chegar a prexudicalas a todas no caso de repetirse. Ao peche do informe o problema que analizamos atópase en vías de ter unha solución acorde cos criterios que manifestamos na nosa comunicación de outubro de 2014. Fundamentalmente respectaríanse os principios de libre elección, permanencia e fomento da integración social, todos eles dereitos subxectivos das persoas con discapacidade intelectual recoñecidos na lexislación vixente.

Por outra banda, na comparecencia na Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia na que se presentou o informe especial *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*, reclamouse do Valedor un estudo que detallase as circunstancias que concorren na violencia da que son vítimas as mulleres con discapacidade dese tipo, cun grao de vulnerabilidade maior e con escasos recursos para formular denuncias, reclamar medidas de protección ou defender os seus intereses. Reclamábase profundar nun tema de interese e alcance que fora tratado no capítulo do informe titulado “os dereitos das mulleres con discapacidade intelectual” (páxina 55).

A convención internacional non podía deixar de recoñecer a concorrencia de motivos engadidos de posible discriminación no caso das mulleres con discapacidade. No seu preámbulo sinálase que “as mulleres e as nenas con discapacidade adoitan estar expostas a un risco maior, dentro e fóra do fogar, de violencia, lesións ou abuso, abandono ou trato negligente, malos tratos ou explotación”, polo que considerou necesario subliñar “a necesidade de incorporar unha perspectiva de xénero en todas as actividades destinadas a promover o pleno goce dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais polas persoas con discapacidade”. Esta necesidade faise patente en todas as áreas de estudo, pero a súa adecuada abordaxe debe permitir coñecer e corrixir as políticas que propician ou non evitan os frecuentes casos de violencia de xénero. Nesta orde o art. 6 da convención sinala que “os Estados Partes recoñecen que as mulleres e nenas con discapacidade están suxeitas a múltiples formas de discriminación e, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que poidan gozar plenamente e en igualdade de condicións de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais”. Deben tomar todas as medidas pertinentes para asegurar o pleno desenvolvemento e potenciación da muller, co propósito de garantirlle o exercicio e goce dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais establecidos na convención.

No noso informe sinalábase que “no que se refire á protección das vítimas de violencia de xénero, resulta claro que a vulnerabilidade á hora de sufrir e facer fronte a este grave problema agrándase se se suma a condición de persoa con discapacidade intelectual, xa sexa esta vítima directa ou membro dunha familia que sofre no seu conxunto as consecuencias desta secuela. Debe destacarse a necesidade de poñer o acento na adecuada aplicación de todas as medidas necesarias. Así, como exemplo, no que se refire á protección dos fillos das vítimas como necesitados de atención específica, o Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten os ensinos establecidos na Lei Orgánica 2/2006 de educación, prevé (art. 28, alumnado afectado por medidas de violencia de xénero e/ou acoso escolar), que “a consellería ... asegurará ... a escolarización inmediata do alumnado que se vexa afectado por cambios de centro derivados de situacións de violencia de xénero. Así mesmo, os centros educativos prestarán atención especial á inclusión e normalización do devandito alumnado”.

Constatamos que con carácter xeral un dos problemas fundamentais para saír da espiral da violencia machista é a promoción das denuncias e a garantía das mulleres que denuncian, aspectos nos que avanzamos considerablemente; pero ese problema axigántase para as mulleres con diversidade funcional se temos en conta que en moitas

ocasións non están en condicións de defenderse, que a sociedade non lles outorga credibilidade, ou que non contan con canles adecuadas para denunciar a situación que padecen.

Comprometémonos a realizar tal estudo e para iso en primeiro termo dirixímonos á Secretaría Xeral de Igualdade. Reclamamos os datos estatísticos sobre ese problema e os plans ou medidas para abordalo. A secretaría respondeu co envío do *Estudo sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia, informe final*, e do *Informe executivo do estudo sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia. Resumo do informe final de resultados*. Concluímos que neles se conteñen unha ampla análise dos diferentes problemas e as conclusións e recomendacións precisas para mellorar o tratamento da violencia de xénero de que son vítimas as mulleres con discapacidade. Iso faise no primeiro documento con entrevistas a profesionais (capítulo 4) ou coa análise do discurso de mulleres e homes con discapacidade e persoas coidadoras (capítulo 5). Destácase que a violencia é unha dos principais problemas en materia de xénero e discapacidade. A violencia é física, psicolóxica e sexual, e mesmo social e/ou económica, segundo os profesionais. A indefensión e a dependencia doutras persoas motivadas pola situación de discapacidade contribúen a unha maior vulnerabilidade desas mulleres. Algúns expertos chegan á conclusión de que unha muller con diversidade funcional ten tres veces máis risco de sufrir violencia, e máis aínda na de carácter sensorial e intelectual (mulleres cegas, xordas...); “o maltratador busca eses puntos de debilidade, de quen ten menos credibilidade, menos facilidade de comunicación (...). En discapacidade psíquica está máis presente o tema dos abusos... Na intelectual as persoas están máis prexudicadas neste sentido e os maltratadores, ademais, aproveítanse diso”. Nalgún caso apúntase a que os propios malos tratos condiciona a aparición dunha diversidade funcional sobrevinda, como enfermidades mentais. Á inversa, tamén se sinala que “persoas que teñen unha enfermidade mental, que teñen bastante deterioración... son propensas a recibir abusos e isto no rural dáse moito”.

As barreiras das que son vítimas as mulleres con diversidade funcional contribúen á súa vulnerabilidade. Compróbase á hora de poder denunciar, como sucede coas persoas xordas, que precisan un intérprete no xulgado, na policía ou nas urxencias sanitarias. As mulleres xordas non poden denunciar a través do teléfono habilitado para tal fin. Os mesmos problemas de comprensión ou comunicación poden telos algunhas outras persoas con diversidade funcional, como as persoas con déficit cognitivo (“unha persoa con discapacidade intelectual pode padecer malos tratos continuados, xeneralizados, e non ser suficientemente consciente de iso”). Ademais, a falta de comunicación leva a que

resulte moito máis difícil romper co círculo dos malos tratos. Percíbese un maior grao de dependencia do maltratador. Mesmo se produce unha inxusta autoculpabilización da muller vítima de violencia de xénero. As mulleres con diversidade funcional en moitas ocasións non están en condicións de defenderse e a sociedade non lles outorga credibilidade, sen que tampouco se dean canles alternativas para que denuncien ou se denuncie por terceiros a situación de violencia que sofren (“moitas veces cuestiónase que unha muller con discapacidade estea a sufrir violencia porque se prioriza o feito de que é unha persoa con discapacidade, coma se iso restase crédito ao que relata”).

Como principal demanda os expertos mencionan que deben articularse novos recursos específicos e a adaptación dos recursos comúns existentes ás súas necesidades. No relativo ás denuncias deben removerse os obstáculos de comunicación e accesibilidade física. Posteriormente, para a súa estancia en casas de acollida, estas deben adaptarse á súa realidade e responder as súas necesidades. Os servizos sociais comunitarios e os de atención ás vítimas de violencia de xénero non se coordinan suficientemente para unha adecuada atención. Destes derívase a aqueles. Pero os servizos sociais sinalan que poden axudar en materia de discapacidade, pero pouco en materia de violencia. Os servizos de atención á muller deben atender adecuadamente e de forma integral a calquera muller, mesmo ás que teñan diversidade funcional.

Os expertos conclúen que “a violencia de xénero erosiona a autoestima da muller ata o punto de anulala como persoa, o que nun contexto de discapacidade ten consecuencias terribles”. Tamén entenden que a violencia sexual na discapacidade é un tema escasamente analizado. Os profesionais consultados abundan na maior prevalencia no medio rural debido a que aumenta o grao de illamento social, polo que reclaman medidas específicas. Os servizos sociais deben procurar un maior contacto coas persoas e as familias, de tal maneira que rompa co illamento e a falta de comunicación que se observa con carácter xeral, pero especialmente no medio rural. Aínda que esa carencia debe ser suplida, iso debe facerse de tal forma que a familia, que en moitos casos é o principal apoio da persoa pola súa dedicación e coidados, non se sinta “sospeitosa” de forma inxustificada.

Destacamos as conclusións e recomendacións. Sinálase que “en relación á violencia de xénero, por unha banda, existe a percepción de que se produce un gran número de casos que nunca chegan a ser coñecidos nin denunciados, especialmente nas zonas rurais. Por outra banda, existen numerosos obstáculos na potencial denuncia das mulleres con discapacidade (maiores dificultades para expresar os malos tratos debido a problemas de comunicación, dificultade de acceso aos puntos de información e asesoramento). O

vínculo de dependencia co maltratador pode chegar a ser moi forte se é el quen prové do que precisa para vivir debido á súa discapacidade: o medo é por tanto proporcional. As mulleres atópanse nunha situación de vulnerabilidade a causa do xénero para recibir este tipo de violencia; esta vulnerabilidade multiplícase no caso das mulleres con discapacidade: menos informadas, con menos acceso aos recursos, menos capaces de defenderse fisicamente, menos credibilidade á hora de denunciar feitos desta natureza ante algúns estamentos sociais, etc. En relación con isto, demándase un reforzamento da capacitación profesional nos servizos sociais comunitarios debido ao seu papel como porta de acceso ao sistema” (conclusións do capítulo 4).

Nas recomendacións do capítulo 4 sinálase: - “Recursos específicos para mulleres con discapacidade e habilitación dos recursos comúns existentes en función das súas necesidades específicas. Hai que remover os obstáculos en materia de accesibilidade física e da comunicación que dificultan a denuncia”. - “Deseño de medidas específicas para a detección e atención de casos de violencia de xénero en zonas rurais”.

No capítulo 5 sinálase que “existen casos de violencia de xénero psicolóxica, física e sexual, e resulta especialmente relevante que a primeira non é considerada como violencia de xénero, senón como un comportamento simplemente inapropiado, con base no discurso das mulleres consultadas. O illamento, as dificultades engadidas á discapacidade, a dependencia económica e mesmo física, son factores que se convierten nun impedimento para a denuncia nos casos de violencia de xénero sobre mulleres con discapacidade” (conclusións). Como recomendacións derivadas deste capítulo sinálanse as seguintes: - “Potenciar o papel das asociacións como ligazón e como fonte de información e formación en materia de violencia de xénero. – “Crear un protocolo de intervención e prevención da violencia de xénero específico para as asociacións de persoas con discapacidade, co obxectivo de que contén cunhas pautas sobre como actuar ante casos de violencia ou de sospeita de estes”.

Despois proseguimos cos contactos coa Secretaría Xeral da Igualdade co fin de complementar algúns aspectos. Indicáronnos que nos enviarían as medidas adoptadas para dar efectividade ás conclusións e recomendacións. Finalmente a secretaría indicou que en 2015 planificaría entre as súas actuacións o deseño e impartición de formación especializada sobre as necesidades específicas das mulleres con discapacidade que son vítimas de violencia de xénero, e comprometeuse a incluír nesa formación, en colaboración coa Escola Galega de Administración Pública, módulos relativos ás especiais necesidades que presentan as mulleres que posúen algunha discapacidade intelectual. Esta actuación enmarcaríanse dentro do eixo “acción integral para combater a violencia

de xénero”, do VI plan galego para a igualdade entre mulleres e homes, estratexia 2013-2015, en concreto dentro do obxectivo operativo 6.2., “mellorar a formación das e dos profesionais implicados na prevención, atención e integración das mulleres vítimas de violencia de xénero”, e da medida 6.2.5., “promoción de formación especializada sobre as necesidades específicas das mulleres con discapacidade que son vítimas de violencia de xénero”. Igualmente, para garantir un tratamento idóneo, os protocolos que elabore a secretaria contemplarán de maneira específica a problemática das mulleres con discapacidade, especialmente daquelas con discapacidade intelectual. Con iso entendemos cumprida a actuación proposta, sen prexuízo do seguimento preciso para coñecer a execución das medidas sinaladas e a súa eficacia.

Por outra banda, a nai dunha alumna do colexio público de educación especial María Mariño da Coruña reclamou debido a que as randeiras e demais elementos da zona de recreo eran antigos e perigosos. A consellería comprometeuse ao seu arranxo, pero non se concretou. Ademais, todos os centros de educación especial de Galicia teñen un fisioterapeuta, pero non o María Mariño, sinalaba; grazas ao AMPA tróuxose un, pero só dous días (Q/5806 e 5807/14). Coa investigación posterior á queixa coñecemos que despois da denuncia retiráronse do patio os elementos en mal estado, polo que era precisa unha pronta reposición. Despois da nosa intervención a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou de que estaba en marcha o proxecto para repoñer os elementos de xogo acordes coa normativa de seguridade, polo que en breve o problema atoparíase resolto. Ademais, a falta de coidadores e dun fisioterapeuta corrixiuse; existía un novo coidador e tamén un fisioterapeuta cunha dedicación que se consideraba suficiente para as circunstancias do colexio e o seu alumnado. Por tanto, conseguíuse que se corrixisen as deficiencias dos xogos exteriores, o motivo principal da queixa, e garantiuse que o persoal resultaba suficiente para as necesidades do colexio e a adecuada atención dos nenos.

Tamén é de subliñar que finalmente se anunciou que nas convocatorias de procesos selectivos da administración autonómica se reservarán prazas para persoas con discapacidade intelectual, tal e como vimos reclamando dende hai tempo.

7. As intervencións para emendar atrasos en valoracións de discapacidade

Prodúcense atrasos de certa consideración á hora de tramitar as valoracións de discapacidades, tanto as primeiras solicitudes como as posibles revisións. Estes problemas foron tratados noutros informes e seguen sen solución, como o demostran as queixas coñecidas no presente exercicio. A consellería adoita alegar que tramita moitas

solicitudes e conta con medios persoais limitados, e que eses atrasos non producen efectos prexudiciais debido a que as consecuencias das valoracións se retrotraen á data da solicitude. Con todo, con ocasión dalgunha queixa comprobamos que si teñen efectos prexudiciais, especialmente cando se reclama para acceder a transportes colectivos, a prazas reservadas de aparcadoiro, a prestacións económicas en beneficio de persoas maiores ou para o recoñecemento de dereitos en mutualidades ou outras entidades.

Conseguimos que tivesen solución os dous casos coñecidos na queixa Q/21513/14 despois de formular a correspondente recomendación (ver resolución nº 20 da área). A consellería tentara poñerse en contacto cos afectados porque non xustificaran circunstancias que motivasen a súa prioridade, pero despois de facelo concretáronse as citas pendentes. Na Q/20294/14, despois de confirmar todos os extremos da queixa formulamos unha recomendación (ver resolución nº 4 da área). A consellería respondeu que xa resolvera o expediente de discapacidade, aínda que despois do falecemento da persoa con discapacidade. Resaltamos que moitos dos prexuízos non son emendables, como vimos. Por contra, na Q/21852/14 formulamos unha recomendación para que se resolvese urxentemente (ver resolución nº 21 da área), pero a consellería non concretou esta cita coa urxencia demandada, o que destacamos en aplicación do art. 33 da lei do Valedor do Pobo. Noutra ocasión comprobamos un importante atraso para realizar a valoración técnica da discapacidade (Q/19542/14), que despois se prolongou pola falta de resolución formal e notificación durante moito tempo (Q/23153/14).

8. Intervencións para corrixir os atrasos nos procedementos de dependencia

Como adiantamos, seguen sendo moitas as reclamacións por atrasos en materia de dependencia. Iso sucede a pesar de que a lei recoñece dereitos subxectivos. O sistema pretende que os dependentes, cuxas necesidades se abordaban no ámbito exclusivamente doméstico e con recursos privados, teñan dereito a acceder en condicións de igualdade a determinados servizos e prestacións. Con todo, eses dereitos atrasanse con frecuencia, posto que os plans de atención soportan esperas prolongadas, como veremos.

A aplicación da lei está a poñer de relevo outros problemas. En anos anteriores resaltamos a excesiva burocratización do sistema e a súa falta de flexibilidade para atender os casos no preciso momento en que as necesidades se poñían de manifesto. Tamén merece ser resaltada a falta de individualización dos programas. A pesar de que a lei recoñece que a atención debe responder as necesidades individuais, a uniformidade dos programas e a súa falta de adaptación persoal resulta común, co efecto de non

proporcionar os coidados precisos, algo que se pon de relevo sobre todo nos casos de persoas gravemente afectadas, cuxa atención é moi limitada.

Todos os anos comprobamos atrasos máis ou menos prolongados na resolución e efectividade dos programas individuais de atención. Os atrasos adoitan concentrarse ou ser máis prolongados en caso de solicitudes de prestación económica por coidados na contorna familiar, e danse en menor medida na prestación de servizos, aínda que nestes casos son frecuentes as esperas engadidas pola inclusión en listas de espera. Son comúns as demoras para recibir servizos afectan os servizos municipais de axuda no fogar, a pesar de que en moitos casos comprobamos que se desincentivan a través de informacións relativas á súa falta ou á prolongada espera que se daría en caso de pedir ese tipo de servizo.

Os significativos atrasos e outras disfuncións na atención aos dependentes son frecuentes e xeran importantes prexuízos. As estatísticas anuais sobre dependencia en Galicia reflicten esas carencias. Este ano a situación da dependencia en Galicia e no resto das comunidades é a que a continuación expoñemos.

DICTÁMENES												
Situación a 31 de Diciembre de 2014												
ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Dictámenes		Grado III		Grado II		(1) Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	solicitudes	Nº	dictámenes	Nº	dictámenes	Nº	dictámenes	Nº	dictámenes
Andalucía	376.169	23,59	350.583	93,20	76.566	21,84	106.963	30,51	30.211	8,62	213.740	60,97
Aragón	43.070	2,70	40.608	94,28	9.712	23,92	12.079	29,75	2.308	5,68	24.099	59,35
Asturias (Principado de)	33.390	2,09	31.376	93,97	6.870	21,90	7.885	25,13	1.804	5,75	16.559	52,78
Balears (Illes)	24.278	1,52	22.845	94,10	5.102	22,33	7.229	31,64	1.484	6,50	13.815	60,47
Canarias	40.508	2,54	31.875	78,69	11.957	37,51	10.641	33,38	3.029	9,50	25.627	80,40
Cantabria	23.245	1,46	22.742	97,84	6.476	28,48	7.428	32,66	2.400	10,55	16.304	71,69
Castilla y León	109.060	6,84	104.522	95,84	28.784	27,54	27.855	26,65	5.962	5,70	62.601	59,89
Castilla-La Mancha	84.650	5,31	80.473	95,07	17.720	22,02	20.503	25,48	5.659	7,03	43.882	54,53
Catalunya	273.535	17,15	266.000	97,25	50.441	18,96	80.289	30,18	14.960	5,62	145.690	54,77
Comunitat Valenciana	95.831	6,01	92.349	96,37	20.051	21,71	26.578	28,78	7.583	8,21	54.212	58,70
Extremadura	48.254	3,03	45.328	93,94	11.154	24,61	11.284	24,89	1.934	4,27	24.372	53,77
Galicia	81.101	5,09	79.262	97,73	23.302	29,40	25.367	32,00	5.212	6,58	53.881	67,98
Madrid (Comunidad de)	181.626	11,39	179.419	98,78	41.821	23,31	41.994	23,41	11.703	6,52	95.518	53,24
Murcia (Región de)	54.662	3,43	53.959	98,71	17.703	32,81	17.503	32,44	3.870	7,17	39.076	72,42
Navarra (Comunidad Foral de)	17.104	1,07	16.730	97,81	3.269	19,54	4.926	29,44	972	5,81	9.167	54,79
País Vasco	90.041	5,65	87.499	97,18	17.917	20,48	23.542	26,91	4.801	5,49	46.260	52,87
Rioja (La)	14.160	0,89	14.140	99,86	3.000	21,22	3.487	24,66	445	3,15	6.932	49,02
Ceuta y Melilla	4.008	0,25	3.784	94,41	831	21,96	970	25,63	186	4,92	1.987	52,51
TOTAL	1.594.692	100,00	1.523.494	95,54	352.676	23,15	436.523	28,65	104.523	6,86	893.722	58,66

(1) El Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, ha introducido modificaciones en la disposición final primera de la Ley de Dependencia, relativa a la efectividad de los derechos de las personas beneficiarias. De conformidad con lo dispuesto en la mencionada norma, se incluyen las personas beneficiarias que a fecha de 31 de diciembre de 2011 habían sido valoradas con el Grado I Nivel 2 y ya contaban con un PIA aprobado, así como aquellas que, sin contar con un PIA a la citada fecha, se había excedido el plazo legalmente establecido para resolver (seis meses a contar desde la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el R.D. 8/2010, de 20 de mayo).

Asimismo se incluyen personas beneficiarias con prestación que, como consecuencia de una revisión, han pasado a contar con un Grado I Dependencia Moderada.

Fonte: IMSERSO

PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES																			
Situación a 31 de Diciembre de 2014																			
ÁMBITO TERRITORIAL	PRESTACIONES																		
	PERSONAS BENEFICIARIAS CON PRESTACIONES	Prevención Dependencia y Promoción A. Personal		Teleasistencia		Ayuda a Domicilio		Centros de Día/Noche		Atención Residencial		P.E Vinculada Servicio		P.E Cuidados Familiares		P.E Asist. Personal		TOTAL	
	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	163.348	0	0,00	53.153	24,14	46.023	20,91	13.006	5,91	21.507	9,77	2.781	1,26	83.661	38,00	10	0,00	220.141	100,00
Aragón	17.076	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1.146	6,71	3.428	20,07	3.694	21,62	8.815	51,60	0	0,00	17.083	100,00
Asturias (Principado de)	15.354	11	0,07	731	4,43	1.805	10,94	1.751	10,61	2.898	17,56	1.904	11,54	7.399	44,84	2	0,01	16.501	100,00
Illes Balears	11.483	21	0,18	0	0,00	140	1,20	947	8,15	1.983	17,07	579	4,98	7.950	68,42	0	0,00	11.620	100,00
Canarias	23.196	39	0,16	492	2,07	9.453	39,69	3.527	14,81	3.444	14,46	1.208	5,07	5.656	23,75	0	0,00	23.819	100,00
Cantabria	13.774	0	0,00	804	5,34	886	5,88	1.319	8,75	4.116	27,32	0	0,00	7.940	52,70	1	0,01	15.066	100,00
Castilla y León	62.047	8.052	10,40	3.860	4,99	10.648	13,75	6.173	7,97	7.492	9,68	19.159	24,74	21.893	28,27	155	0,20	77.432	100,00
Castilla-La Mancha	36.322	2.456	5,08	5.334	11,02	6.987	14,44	2.140	4,42	9.750	20,15	2.356	4,87	19.348	39,99	10	0,02	48.381	100,00
Catalunya	125.821	3.590	2,15	15.116	9,04	17.779	10,64	8.746	5,23	20.610	12,33	10.798	6,46	90.486	54,14	15	0,01	167.140	100,00
Comunitat Valenciana	41.809	268	0,55	8.263	16,98	0	0,00	5.180	10,65	9.743	20,02	3.679	7,56	21.518	44,23	4	0,01	48.655	100,00
Extremadura	21.697	668	2,79	1.351	5,64	577	2,41	1.302	5,44	4.230	17,67	8.123	33,92	7.691	32,12	2	0,01	23.944	100,00
Galicia	39.004	567	1,35	1.225	2,92	11.107	26,48	5.731	13,67	7.317	17,45	5.046	12,03	10.865	25,91	80	0,19	41.938	100,00
Madrid (Comunidad de)	90.038	3.711	3,26	17.469	15,34	19.595	17,20	12.747	11,19	21.815	19,15	9.603	8,43	28.937	25,40	31	0,03	113.908	100,00
Murcia (Región de)	27.029	2.939	8,57	4.618	13,46	76	0,22	3.292	9,59	3.529	10,28	1.188	3,46	18.671	54,41	0	0,00	34.313	100,00
Navarra (Comunidad Foral de)	8.454	69	0,69	882	8,85	563	5,65	265	2,66	1.793	18,00	1.086	10,90	5.302	53,23	1	0,01	9.961	100,00
País Vasco	41.049	66	0,14	833	1,74	4.490	9,35	5.175	10,78	10.264	21,38	1.790	3,73	23.808	49,60	1.572	3,28	47.998	100,00
La Rioja	6.320	654	6,75	1.150	11,86	1.977	20,39	798	8,23	1.284	13,24	636	6,56	3.196	32,97	0	0,00	9.695	100,00
Ceuta y Melilla	1.899	199	8,33	289	12,10	491	20,56	48	2,01	143	5,99	6	0,25	1.212	50,75	0	0,00	2.388	100,00
TOTAL	745.720	23.310	2,51	115.570	12,43	132.597	14,26	73.293	7,88	135.346	14,55	73.636	7,92	374.348	40,25	1.883	0,20	929.983	100,00

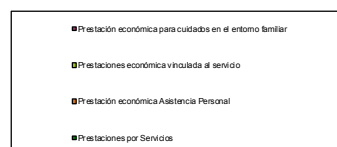
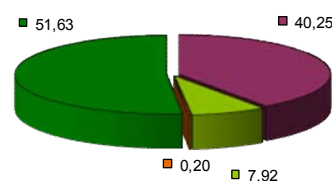
(1) El número de personas con prestación reconocida ha variado con respecto del mes anterior, como consecuencia de nuevas incorporaciones al Sistema y de las bajas que se han producido.

Fonte: IMSERSO

PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de Diciembre de 2014

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1)		PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	136.480	62,00%	83.661	38,00%	220.141	100,00%
Aragón	8.268	48,40%	8.815	51,60%	17.083	100,00%
Asturias (Principado de)	9.102	55,16%	7.399	44,84%	16.501	100,00%
Illes Balears	3.670	31,58%	7.950	68,42%	11.620	100,00%
Canarias	18.163	76,25%	5.656	23,75%	23.819	100,00%
Cantabria	7.126	47,30%	7.940	52,70%	15.066	100,00%
Castilla y León	55.539	71,73%	21.893	28,27%	77.432	100,00%
Castilla-La Mancha	29.033	60,01%	19.348	39,99%	48.381	100,00%
Catalunya	76.654	45,86%	90.486	54,14%	167.140	100,00%
Comunitat Valenciana	27.137	55,77%	21.518	44,23%	48.655	100,00%
Extremadura	16.253	67,88%	7.691	32,12%	23.944	100,00%
Galicia	31.073	74,09%	10.865	25,91%	41.938	100,00%
Madrid (Comunidad de)	84.971	74,60%	28.937	25,40%	113.908	100,00%
Murcia (Región de)	15.642	45,59%	18.671	54,41%	34.313	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	4.659	46,77%	5.302	53,23%	9.961	100,00%
País Vasco	24.190	50,40%	23.808	49,60%	47.998	100,00%
La Rioja	6.499	67,03%	3.196	32,97%	9.695	100,00%
Ceuta y Melilla	1.176	49,25%	1.212	50,75%	2.388	100,00%
TOTAL	555.635	59,75%	374.348	40,25%	929.983	100,00%



(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.

Fonte: IMSERSO

Ano	Dependientes que perciben prestación
2011	34.092
2012	39.139
2013	38.729
2014	39.004

Año	Dependentes con dereito a prestación
2011	62.404
2012	61.956
2013	56.835
2014	53.881

Año	Dictames valorados
2011	78.608
2012	84.172
2013	80.636
2014	79.262

Año	Solicitudes presentadas
2011	89.625
2012	87.098
2013	82.400
2014	81.101

Fonte: Observatorio Estatal de la Dependencia

Para atender os dependentes prefírense os servizos e non as prestacións económicas, que antes eran as máis comúns. Con iso estase dando cumprimento ao previsto na lei de dependencia. A normativa sinala que as prestacións económicas por coidados na contorna familiar serán excepcionais. A promoción dos servizos, máis caros que as prestacións familiares, supón unha maior calidade de vida para os dependentes e as súas familias e o desenvolvemento laboral dun sector profesional en expansión. Con todo, obsérvase que está xustificada forma de actuar vén acompañada dun efecto indeseado que vimos apreciando desde hai tempo. A consellería non responde a moitos expedientes con orientación cara á prestación económica por coidados na contorna familiar e con iso as esperas convértense en frecuentes e prolongadas. Isto afecta tamén a grandes dependentes, con graves efectos para eles e as súas familias. Tamén apreciamos que cando se resolven estes expedientes (moitas veces polas queixas que coñecemos) cámbiase a orientación ou previsión da propia administración, que contaba con proposta de resolución de prestación económica para coidados na contorna familiar, e non se motiva suficientemente a exclusión desa prestación, aludindo unicamente a que ten *carácter excepcional*, sen entrar na análise da posible concorrencia desa

excepcionalidade no caso que se examina. Esa deficiente motivación obsérvase mesmo nas resolucións dos recursos.

As prestacións por coidados na contorna aféctanlles tamén reducións de diferente tipo, en especial a súa rebaixa, a supresión do pago da Seguridade Social e recentes revisións de oficio tamén á baixa. Estanse desincentivando de forma considerable, a pesar de que existen casos en que resultan xustificadas, por exemplo, en caso de menores escolarizados en centros de educación especial, como recomendamos desde hai tempo e recoñeceu a consellería. Ademais, debido á aplicación do criterio polo que se exclúen a práctica totalidade das prestacións deste tipo está a acentuarse o carácter homoxéneo das atencións supostamente individualizadas, a pesar de que existen casos nos que a prestación económica deste tipo parece xustificada (falta de servizo específico, renuncia a vidas laborais...). Un caso en que se puxo de relevo esta circunstancia coñecémolo na queixa Q/21873/14. Con todo, para habilitar estas prestacións en casos xustificados sería necesario complementar a súa contía ata situala en termos aceptables; algunhas prestacións actuais poden considerarse simbólicas, como poñen de relevo moitos afectados.

Como adiantamos, os maiores atrasos confirmados producíronse cando se pide unha prestación económica para coidados na contorna familiar. En ocasións observamos que este tipo de procedementos non teñen resposta durante un longo período, algo contrario a dereito. Os expedientes parálanse e non teñen resolución final, tal e como apreciamos nos anos anteriores e seguimos vendo no presente, a pesar da nosa insistencia na necesidade de erradicar esta mala práctica administrativa, con graves consecuencias para todos os dependentes, especialmente os grandes dependentes, que tamén a sofren. Observamos esperas prolongas, mesmo de 6 anos. Dado que a atención doméstica se desenvolve maioritariamente por mulleres (unha circunstancia que debería cambiar, promovendo a igualdade nesta orde), observamos que é a elas ás que máis prexudican todas as circunstancias negativas que afectan as prestacións económicas por coidados na contorna familiar.

Seguen recibíndose un número considerable de queixas por atrasos provocados por esta práctica. A consellería sinala que os cidadáns deben *solicitar servizos*; en caso contrario os seus expedientes non se resolven. Comprobámolo na queixa Q/14458/13, no que se formulou unha recomendación en 2013 debido a que o procedemento se iniciara en outubro de 2008 e aínda non tiña resolución. A afectada faleceu a finais de ano sen atención, a pesar de que a recomendación se había aceptado, polo que os herdeiros

víronse afectados tamén por outra circunstancia frecuente e que comentamos máis adiante.

Cando comprobamos estas situacións recomendamos á consellería que as corrixa e que en xeral deixe de utilizar esta mala praxe, o que en principio aceptou. Con todo, seguen recibíndose un número considerable de queixas por este motivo, o que fai pensar que o problema non se corrixiu. A consellería segue argumentando que os servizos teñen preferencia, que a prestación por coidados na contorna familiar é excepcional e que deben ser os cidadáns que solicitaron esa prestación e cuxas propostas apuntan á súa concesión os que propoñan alternativas. Con iso a gran maioría dos grandes dependentes que esperan resolución fano debido a esta mala praxe. Os dependentes máis precisados de atención son prexudicados e moitas veces nin eles nin as súas familias coñecen que non están atendidos *polo que piden*, unha prestación habilitada pola lei, comprendida no catálogo e comunicada no seu momento como posible nos documentos da consellería. A maioría das veces esta realidade coñécese ao presentar queixas. Fixemos xestións ante a consellería para evitar que a situación se prolongase, pero á vista das novas queixas e sobre todo das respostas a elas deducimos que este grave problema permanece. Reclamamos que finalmente se erradique esta mala praxe.

Outros atrasos concrétnanse na efectividade dos programas de atención pola remisión do usuario a unha lista de espera (*programa de xestión de recursos*). A confirmación desas situacións obrigounos a formular numerosas recomendacións, aínda que este ano menos que en anos anteriores (foron superadas polas relativas a prestacións sociais por exclusión ou risco de exclusión social).

En ocasións informouse da solución dos problemas tratados nas queixas sen que fose necesario formular recomendacións, recordatorios de deberes legais ou suxestións. Outras veces a solución veu das recomendacións que tivemos que formular e que foron aceptadas e cumpridas. Así sucedeu nos casos coñecidos nas queixas Q/14556/13, Q/5841/14, Q/21894/14, Q/22940/14 e Q/20346/14 (as dúas últimas pendentes de efectividade). Por tanto, numerosos afectados que acudiron á institución viron como o seu problema se emendaba, aínda que despois de sufrir o atraso que motivou a súa queixa. Nas resolucións sempre se pretende corrixiu o atraso e a falta atención, e nalgúns a iso súmanse outras circunstancias que fan que o texto da resolución teña un obxecto máis amplo, como se pode apreciar no apartado de resolucións.

Por contra, noutros casos a formulación de recomendacións ou outro tipo de resolución non foi suficiente para conseguir a rectificación. A Consellería de Traballo e Benestar non aceptou ou non cumpriu as recomendacións formuladas con ocasión das queixas Q/4188/13, Q/12989/13, Q/14392/13, Q/18854/13, Q/5804/14, Q/14459/14, Q/19622/14, Q/20610/14, Q/20658/14, Q/20666/14, Q/20670/14, Q/20676/14, Q/20777/14, Q/22987/14, Q/22976/14 e Q/23111/14. Tampouco se cumpriron recomendacións en principio aceptadas, pero respecto das cales os seus promotores informáronnos de que non se cumpriron. Sucedeu -en menos ocasións que o ano pasado- nas queixas Q/14459/123 (por recomendación formulada con ocasión da Q/1889/13); Q/14458/13 (recomendación formulada con ocasión da Q/1131/13); Q/4188/13 (recomendación formulada con ocasión da Q/403/13); Q/918/14 (recomendación formulada con ocasión da 1750/13); Q/19671/14 (recomendación formulada con ocasión da Q/801/13); Q/20717/14 (recomendación formulada con ocasión da Q/1876/13); Q/19845/14 (recomendación formulada con ocasión da Q/1733/11); ou Q/19796/14 (recomendación formulada con ocasión da Q/5679/13). Destacámolo en cumprimento do previsto no art. 33 da lei do Valedor do Pobo, posto que non se deu a solución reclamada, a pesar de que era posible.

Os atrasos afectan a todo tipo de dependentes, incluídos os grandes dependentes, sobre todo cando se trata de solicitudes de prestacións económicas para coidados na contorna familiar, como vimos. Confírmanse a pesar de que deberían ter preferencia, de acordo co que sinala o art. 3.q da lei de dependencia. Por tanto, en non poucos casos incúmprense os prazos sinalados no Decreto 15/2010, tres meses para a valoración e outros tres para aprobar o programa individual de atención.

En niveis inferiores á gran dependencia os atrasos adoitan xustificarse pola preferencia dese nivel e por outros criterios. Con todo, isto non concorda coas esperas comprobadas para grandes dependentes, que teñen a súa causa principal na mala praxe que comentamos pormenorizadamente antes. En calquera caso, sempre trasladamos á consellería que a preferencia dos grandes dependentes e a aplicación doutros criterios de ordenación non eximen da obriga de cumprir os prazos para facer efectivos dereitos subxectivos recoñecidos por lei.

Os dependentes moderados incorporaranse ás prestacións e servizos nun futuro próximo, despois de sufrir algún atraso no calendario de implantación progresiva da lei de dependencia. A pesar diso desde o comezo do sistema reclamamos que ese calendario se interpretase de tal forma que fosen atendidos se pertencían a colectivos que xa recibían atención antes da lei, se precisaban atención temperá e ao longo de toda a vida (por

exemplo, os discapacitados intelectuais), ou se xa eran atendidos e deixaron de sê-lo por circunstancias alleas á súa vontade (ingresos hospitalarios, cambios de necesidade...). O contrario sería retroceder e a lei de dependencia non pode interpretarse como un instrumento para atrasar a atención, senón para avanzar nela.

Os problemas de atención de dependencias cualificadas como moderadas afectan especialmente a persoas con discapacidade intelectual e en xeral ás que padecen déficit cognitivo. As valoracións inadecuadas que sofren provocan que en ocasións se poña en dúbida a súa atención. En todos os casos subliñamos que o calendario non habilita para non atendelos desde a idade temperá ou para interrompela. Antes da lei de dependencia as persoas con calquera grao de discapacidade intelectual eran atendidas na medida en que o precisaban, polo que a nova lei non pode interpretarse como un retroceso no modelo de atención para elas.

Noutros moitos casos os atrasos afectan os recursos administrativos (contra as valoracións, o servizo asignado no programa de atención...). Comprobamos que non se resolven nos prazos legais, o que repercute no fondo do asunto, posto que o seu contido pode ser razoable. Esta circunstancia ten especial incidencia nos casos nos que se reclama pola solicitude dunha prestación económica para coidados na contorna familiar e contra a atribución dun servizo non desexado. Nos recursos adóitase reclamar unha resposta que concrete os motivos polos que non se concedeu a prestación a pesar de que concorrian as circunstancias excepcionais que a lei require para concedela. Ademais, nestes casos os afectados reclaman que non se peche o expediente, como adoita suceder, senón que se espere á resolución do seu recurso.

9. A necesidade de individualizar a atención, ampliar a carteira de servizos e mellorar a atención de determinados colectivos

Como sinalamos en diferentes ocasións, unha das máis evidentes carencias do sistema de dependencia que poñen de relevo os usuarios e as súas familias é a falta de adaptación dos servizos e prestacións ás súas situacións ou necesidades. En numerosos casos os servizos ofertados non se consideran adecuados ou proporcionais ás necesidades reais da persoa dependente e a súa contorna de axuda, sobre todo cando se trata de grandes dependentes que requiren asistencia permanente. Cada vez son máis as persoas que se queixan de que se proporciona unha parte mínima da asistencia continuada que se precisa e non se valora a permanencia continuada do coidador non profesional, que en moitos casos tivo que renunciar a alternativas de vida e principalmente á súa vida profesional -anterior ou futura-. Reclámase porque estes casos non se consideran

suficientemente xustificados para o outorgamento das prestacións por coidados na contorna familiar e porque a única argumentación para o rexeitamento é o carácter excepcional da prestación, algo que xa tratamos anteriormente. Tamén son frecuentes as queixas por atribución dun servizo de axuda no fogar que non se axusta ás súas necesidades, ou polas esperas para recibir este e outros servizos escasos, como centros residenciais, de día ou de coidados especializados, que son xestionados en listas de espera (*programa de asignación de recursos*).

Polo que se refire aos problemas que afectan as persoas con enfermidade mental e ás súas familias, un traballador social indicou que desde 2006 traballa nunha unidade hospitalaria de rehabilitación psiquiátrica e en numerosas ocasións sinalou as carencias sociais que aprecia (Q/23141/14). Sinalou que o Plan Estratéxico de Saúde Mental (2006-2011) supuxo un esforzo que non alcanzou os obxectivos en prevención, asistencia, rehabilitación ou investigación. Coa lei de dependencia as expectativas iniciais deron paso a decepcións. O baremo de valoración da autonomía é errado (algo que comprobamos no Valedor, como destacamos en recomendacións e informes), o que afasta ao paciente psiquiátrico dos recursos e servizos. Isto provoca a institucionalización ou situacións de exclusión social. Engadiu que en 2011 as Consellerías de Traballo e Benestar e de Sanidade asinaron un convenio que recolle distintas accións de cooperación e coordinación para recursos sociais, relata a especial vulnerabilidade das persoas con trastorno mental e critica a reforma psiquiátrica inacabada que perpetúa a permanencia de persoas estabilizadas en centros psiquiátricos. Téntase que ese convenio resulte operativo para a externalización de pacientes, pero a asignación de recursos lévese a cabo cos criterios do departamento de dependencia. O convenio vese limitado ao sistema de recursos de dependencia, con grandes carencias para estas persoas. A rede administrativa atópase burocratizada e é incapaz de mellorar as condicións de vida dos pacientes psiquiátricos, unha poboación desprotexida.

Segundo a queixa as accións prioritarias para mellorar a calidade de vida dos pacientes psiquiátricos serían: 1.- Coordinación e cooperación do convenio asinado de 2011, para dar prioridade a pacientes psiquiátricos clinicamente estabilizados e sen posibilidades de alta clínica por carecer dun soporte social adecuado, de tal forma que se beneficien dos servizos de dependencia. 2.- Mellorar as valoracións dos pacientes psiquiátricos e ter en conta os criterios clínicos dos especialistas en saúde mental como determinantes (algo que reclamamos desde o Valedor, como consta no informe do pasado ano). 3. Outorgamento de prestacións económicas para necesidades específicas do colectivo. 4.- Incrementar o número de prazas en pisos protexidos e vivendas de transición, así como en unidades residenciais. Os recursos comunitarios en Galicia dependentes de saúde

mental son insuficientes. En cidades como Santiago, Ferrol ou Vigo non dispoñen de prazas en unidades residenciais, o que orixina que pacientes se vexan obrigados a residir noutras provincias de Galicia soportando situacións de desarraigamento familiar. 5.- A creación de máis equipos de continuidade de coidados; actualmente só hai dous equipos para toda a provincia de Ourense. Estes recursos comunitarios evitan reingresos hospitalarios. 6.- Máis emprego protexido para este colectivo; a súa presenza laboral é moi escasa. 7.- Incremento do número de profesionais da Fundación Pública Galega para a Tutela de Persoas Adultas e que atendan a una ratio razoable de usuarios.

Reclamamos a súa opinión á federación galega de enfermidade mental, que nos manifestou que está de acordo co manifestado na queixa e que hai tempo transmitiunos a súa preocupación pola evolución das políticas públicas cara ao colectivo. Reclama que se realice un informe especial sobre a situación das persoas con enfermidade mental en Galicia ("consideramos absolutamente necesario que se realice xa que pensamos que o noso colectivo é, con moita diferenza, o gran esquecido de nosa auto-proclamada sociedade do benestar"). Comprometémonos a realizalo no prazo máis breve posible, dado que algunhas das carencias que se poñen de manifesto apreciámolas nas queixas desde hai tempo.

Por outra banda, a Confederación Española de Organizacións de Maiores informounos de que desenvolve e promove o programa "Desatar ao ancián e ao enfermo de Alzheimer" porque o noso país ocupa o número un do *ranking* mundial utilizando suxeicións en maiores e persoas con demencia. O seu uso diario ten un efecto negativo sobre a saúde e vulnera dereitos fundamentais por atentar contra a dignidade humana (Q/5830/14). A maioría das persoas que sofren suxeicións teñen déficit cognitivo, o que fai que outros decidan por eles. É común ver suxeicións que se aplican por conveniencia de terceiros e non en beneficio da persoa. O 61% das persoas con demencia que viven en residencias son sometidas a suxeicións físicas diarias e o 68% reciben medicamentos psicotrópicos con alto potencial restritivo. Promoven cambios positivos e lograron "centros libres de suxeicións" acreditados e coñecidos polo público. Reclaman que se consideren trato inhumano; que se prohiban as suxeicións por conveniencia ou disciplina; e que se ampare a quen representa a unha persoa maior e rexeita o uso diario de suxeicións.

As suxeicións deben reservarse para situacións extremas, pero non máis aló dos episodios ou de forma diaria, por exemplo para previr caídas. Algúns centros non aceptan que se rexeite unha suxeición diaria, chegándose ao extremo de solicitar a autorización xudicial para aplicar a suxeición desde o centro, dando a entender que os representantes queren algo malo para o seu familiar. A lexislación española pretende que sexa o médico quen

garanta o uso adecuado das medidas e solicite o consentimento do interesado ou o seu representante. Na maioría dos centros cóntase polo menos cun médico no persoal, o que os converte en *xuíces e parte*. É necesario poñer maiores límites ao uso de suxeicións, como xa se fixo noutros países europeos. Son necesarios límites legais para impedir o abuso, xa que en moitos casos están a enmascarar déficits de persoal, organizativos, ambientais ou de capacidade profesional. Reclaman das administracións que poñan eses límites, pero a resposta é escasa. Noutros países prohibiuse o uso de suxeicións por conveniencia ou disciplina e obrigase a quen as prescribe a solicitar autorización xudicial para continuar con elas.

A Consellería de Traballo e Benestar mostrou o seu acordo coa formulación da queixa e sinalou unha serie de medidas que está a aplicar para darlle efectividade. En concreto sinalou que realiza xornadas formativas na Escola Galega de Administración Pública para que os responsables dos centros públicos diminúan ou eliminen esas prácticas. Ademais, realiza protocolos nos que se establecen as condicións para aplicar as prácticas restritivas que mencionamos; neste momento aplícanse nalgúns centros públicos, pero anúnciase que con posterioridade estenderanse aos demais. Mesmo se fará un futuro regulamento, polo que os seus criterios se aplicaran con carácter xeral. Entre estes destaca que sexa un médico o que realice os labores de prescrición e control e que sempre se dean con consentimento informado.

Así, a consellería compartía os aspectos principais da reclamación e fundamentalmente o carácter limitado, restritivo, excepcional e garantista que debe aplicarse a estas medidas. Con todo, a información non aclaraba algúns aspectos da actuación administrativa en relación coa aplicación de restricións a persoas maiores, sobre todo ás que padezan algún tipo de demencia. En primeiro termo non se aclaraba a actuación respecto dos centros privados ou concertados, que atenden a gran parte da poboación. Tampouco se sinalaba cando se prevé estender os protocolos a todos os centros, ou se tal cousa se fará, no seu caso, mediante unha norma de aplicación xeral. Finalmente, non se aclaraba se nesa normativa se incluíría a mención expresa de que as medidas limitativas en ningún caso se poderían adoptar en beneficio do propio centro, ou se á autorización realizada polos médicos dos centros se debería unir outra realizada por un facultativo externo.

No seu novo informe a consellería informou de que está a aplicar as medidas limitativas tamén aos centros privados ou concertados; a inspección aplica o protocolo a todos os centros. Ademais, os establecementos concertados veranse afectados pola orde en que traballa a consellería. Finalmente exprésase que nos pregos de contratación se especifica o carácter obrigado dos contidos do actual protocolo.

Co anterior pode concluírse que o labor que desenvolve a consellería respecto do problema tratado está a resultar adecuada para garantir os obxectivos expostos na queixa, que compartimos. Resta que se concreten algúns labores, especialmente a aplicación da orde reguladora dos requisitos dos centros.

Para coñecer os problemas específicos das persoas con dano cerebral adquirido acudimos ás xornadas organizadas pola FEGADACE (Federación Galega de Dano Cerebral). Concluímos que a atención das fases agudas é adecuada, pero que os problemas para as persoas afectadas e as súas familias empezan cando saen do hospital. Os medios de atención continuada, sobre todo os de carácter social ou sociosanitarios, son insuficientes. As persoas residentes no medio rural atópanse lonxe dos centros - xeralmente promovidos por asociacións- e teñen especiais dificultades, agravadas polas restricións no servizo de transporte adaptado, como veremos.

Por último, as persoas de etnia xitana requiren unha atención especial para evitar que se prolonguen as situacións de discriminación que padecen. Para tratar os asuntos que lles concirnen mantivemos frecuentes contactos con asociacións ou organizacións de defensa dos seus dereitos, como a Fundación Secretariado Xitano, ou con diferentes persoas que nos trasladaron algúns problemas de discriminación que lles afectaban en particular. Entre os problemas máis graves destacan sen dúbida os referidos ás necesidades educativas e ás adaptacións e reforzos que a administración debe aplicar como instrumento clave para a inclusión social dos máis novos, e o déficit de vivenda normalizada que o colectivo padece na nosa comunidade, tal e como confirma a Fundación Secretariado Xitano a través dos seus estudos sobre a materia. Respecto diso decidimos organizar un taller de estudo dos problemas que afectan ao dereito á vivenda digna en relación coa promoción de vivenda pública, no cal se incluírá este asunto como un dos seus aspectos máis destacados. O taller será o obxecto único de análise nas próximas Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo, que abordará este grave problema.

10. A reclamación de compensación por falecemento sen atención

Outra das prácticas observadas que procuramos corrixir desde hai tempo é a falta de compensación automática en caso de falecemento sen atención despois de que transcorresen os prazos para resolver. Esta reclamación responde ao principio de que a administración non pode beneficiarse dos seus habituais atrasos. Recomendamos á consellería competente que compense as numerosas situacións deste tipo que

coñecemos. Trataríase de simplificar o recoñecemento e a liquidación das responsabilidades derivadas deses atrasos.

As nosas reclamacións plasmáronse no Decreto 15/2010, que recoñecía o dereito á compensación dos herdeiros; con todo, a consellería non lle deu efectividade durante moito tempo coa xustificación de que tiña que desenvolverlo, algo que non compartiamos e que en calquera caso era unha tarefa que correspondía á propia administración. Despois dun tempo o compromiso concretouse na Orde de 2 de xaneiro de 2012. O capítulo VII desa orde regulou o dereito á efectividade das prestacións económicas das persoas solicitantes falecidas. Ata ese momento a consellería non recoñecera indemnizacións, ou polo menos non informou de ningunha. Coa publicación da orde tampouco se produciu un cambio significativo. Case imposibilitaba a compensación económica nos casos máis comúns, os de proposta da propia administración para atribuír unha libranza para coidados na contorna familiar, como se apreciou na queixa Q/20652/14. A orde esixía que a compensación se dera despois dun informe social que acredite os coidados efectivos, cando a única visita que se fai para o efecto por parte dos servizos sociais comunitarios é a previa ao PIA, o que acepta a consellería por medio da súa proposta. Esa circunstancia podería servir para valorar o servizo, pero esixíase unha proba case imposible, posto que a comprobación continuada dos servizos sociais non se dá, e menos aínda antes da aprobación do PIA, como sería o caso. En definitiva, a consellería pedía algo que non resultaba adecuado para este tipo de situacións. Ela mesma propuxera a prestación, o que debería ser suficiente para entender acreditado o coidado e a compensación.

Ao pouco tempo derogouse a orde de 2012 (Orde de 19 de abril de 2013, disposición derogatoria única), co que desapareceu a normativa que concretaba a forma de indemnizar. Permanece a regulación básica contida no Decreto 15/2010, que estableceu o dereito ao cobro; con todo, o previsible é que as solicitudes segan rexeitándose.

Efectivamente, non se recoñecen as solicitudes de compensación máis abundantes, as que se refiren a prestacións por coidados na contorna familiar. Así sucedeu, por exemplo, na queixa Q/21898/14, na que se formulou unha recomendación para que se resolvese a solicitude de compensación e despois dun tempo considerable o procedemento seguía sen resolverse (ver resolución nº 23 da área). Tamén o comprobamos na Q/4188/13, na que formulamos unha recomendación que non tivo efectividade.

En conclusión, o sistema de compensación dos atrasos á hora de resolver estes expedientes, fundamentalmente os que tiñan proposta de PIA con libranza para coidados na contorna familiar, tivo unha efectividade practicamente nula, posto que primeiro se argumentaba falta de regulación específica para aplicalo, despois non se aplicou debido as condicións impostas, case imposibles de cumprir, e agora derrogouse. Esa forma de proceder non responde ao recomendado de forma reiterada.

Isto sucede a pesar de que diferentes sentenzas están a recoñecer o dereito para recibir compensación por este tipo de situacións. Sentenzas da orde contencioso-administrativa declararon o dereito a indemnización polo falecemento de dependentes sen atención.

Pola contra, nos casos de compensacións por servizos comprobamos que a consellería comezou a pagar compensacións. Así sucedeu no caso da queixa Q/21510/14. Despois da nosa intervención resolveu de forma positiva o recurso sobre a denegación de pago polo atraso e o falecemento antes do PIA. Fíxoo da forma reclamada; como dixemos, desde hai tempo vimos reclamando un medio para facer fronte ás responsabilidades por atrasos en materia de dependencia. A consellería regulouno, pero non estaban a se producir respostas que se correspondesen coas previsións legais, o que obrigaba a acudir a outras reclamacións (responsabilidades patrimoniais, recursos xudiciais...), a pesar de tratarse de situacións aparentemente claras. Por esa razón foi positivo coñecer que este caso se atendera correctamente.

11. As actuacións para motivar adecuadamente as revisións de oficio de redución das prestacións económicas

Este ano destacaron tamén as numerosas queixas polas revisións de oficio dos programas de atención que asignaban prestacións económicas para coidados domésticos non profesionais ou servizos. As diminucións que comprobamos eran considerables, pero resultaban acordes coas normas aprobadas recentemente para ter en conta parámetros como a renda ou o patrimonio. Afectaban as prestacións económicas, moitas delas para financiar prazas de servizos elixidos polos usuarios e de menor custo para a administración que as prazas públicas. A consecuencia que se aprecia é unha maior presión sobre as insuficientes prazas públicas e unha menor capacidade de elección no servizo, o que afecta especialmente as persoas de contornas urbanas nos que desexan permanecer e ás que reclaman prazas en centros especializados.

Apreciamos que a forma na que se notificaba a diminución da prestación non era adecuada para o seu correcto entendemento, o que motivou queixas xustificadas. A

consellería recoñeceuno e posteriormente rectificou a forma de notificalas, especificando cada un dos compoñentes do cálculo e a conta finalmente realizada.

12. Medidas para mellorar o servizo de transporte adaptado (065)

Son habituais as reclamacións pola falta de servizo de transporte adaptado (065) ou polas súas deficiencias. No seu maior parte foron confirmadas e reclamamos a súa corrección.

A natureza deste servizo fai que os usuarios non teñan garantido o servizo que reclaman. O 065 é un programa que se proporciona con medios limitados e priorizando os servizos máis necesarios. Nas reclamacións tratamos de coñecer se a priorización se atopa ben feita, de acordo co disposto na normativa; con todo, ese exame resulta complexo e moi dificultoso desde o momento en que os medios se distribúen territorialmente, co cal un servizo prioritario pode non prestarse nunha zona e nun momento e outro que non o é en termos xerais si préstase noutra zona. O medio fundamental para avaliar a correcta distribución dos medios limitados é a aplicación dos criterios de ordenación.

A carencia de prazas especializadas no medio rural agrávase polas dificultades para contar con transporte adaptado que permita acudir aos centros situados nas cidades. Foron moitas as reclamacións pola falta de servizo de transporte adaptado (065) ou pola súa deficiente actuación. Confirmamos moitas das situacións reflectidas nas queixas, sobre todo nos casos de servizos que deberían considerarse prioritarios e non se atenderon adecuadamente. A Consellería de Traballo e Benestar reformou o servizo, pero o seu resultado non foi satisfactorio para as persoas que xa antes tiñan dificultades. Ademais, nalgúns casos constátanse diminucións dos servizos recoñecidos e prestados anteriormente.

A falta de servizo resultaba difícil de xustificar nos traxectos regulares para acudir a centros de atención. Por iso desde hai moito tempo reclamamos á consellería que asegure eses servizos e os considere preferentes. En moitas ocasións as queixas debíanse á necesidade de acudir regularmente aos centros. A administración recoñeceu que non podía cubrir moitas das demandas, ou que só as podía atender parcialmente, por exemplo nunha soa ruta, de ida ou de volta, ou con horarios que non se adaptaban ao do centro, ou con recollida ou devolución nun punto afastado do domicilio. Ante a realidade que se poñía de relevo nas queixas e as recomendacións formuladas pola nosa banda a consellería optou por reordenar o sistema e anunciou unha reforma dos servizos de transporte adaptado para dispoñer de medios alternativos para os desprazamentos regulares.

A nova normativa do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade exclúe os traslados que con carácter regular se realicen a calquera centro para recibir servizos de carácter permanente en tanto que estes traxectos están comprendidos na carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia. Por tanto, o servizo atenderá só os desprazamentos de menor intensidade co obxectivo -segundo se di- de que poidan utilizar o 065 o maior número posible de persoas.

Por tanto, exclúense do sistema 065 os desprazamentos regulares, que agora serán atendidos polo sistema de dependencia, o que supón a aplicación de criterios propios deste, fundamentalmente a atribución do servizo mediante resolución específica, o financiamento público e o copago dos usuarios e as familias. Nesta liña o Decreto galego 149/2013 inclúe na carteira de servizos de dependencia o transporte adaptado e asistido. Se o servizo leva aparelado o transporte a participación de persoa usuaria no seu financiamento incrementárase de acordo co establecido no decreto.

Cando comezamos a analizar este cambio os centros ou entidades prestadoras de servizos transmitíronnos unha visión pesimista sobre o cambio proposto (por exemplo, con ocasión da redacción do informe especial sobre discapacidade intelectual). Entendían que a responsabilidade do transporte ía recaer só neles, posto que as rutas regulares alternativas ao 065 serían unha obriga súa. Con todo, tamén se percibía como efecto positivo o recoñecemento de que o estado de cousas non era asumible porque deixaba de atender a moitas persoas, algo que constatamos en numerosas queixas.

Así, a consellería asumiría que tiña que adoptar medidas para atender as necesidades de transporte adaptado, algo reclamado en numerosas recomendacións. O novo modelo debería financiarse adecuadamente, sobre todo para cubrir os servizos de transporte dos propios centros, co que aumentarían as achegas económicas públicas nesta materia. Fundamentalmente debería elevarse o financiamento dos grandes desprazamentos.

Tras a implantación da nova forma de organizar o transporte adaptado podemos concluír que a consellería aumentou o número de usuarios incluídos nas dúas modalidades, o que resulta positivo. Por contra, se deu un efecto negativo, que foi trasladar a responsabilidade das rutas regulares aos centros, tal e como os seus xestores predixeron, o que afectou fundamentalmente aos concertados (por exemplo, a moitos dos que atenden a persoas con discapacidade intelectual, dano cerebral...), coa consecuencia de que continúan as deficiencias observadas, sobre todo as que afectan a persoas con

residencia afastada dos centros, cuxos traxectos non se financian adecuadamente. Tamén se aprecia outra circunstancia negativa, como é que os transportes considerados non regulares, os que segue atendendo o 065, víronse limitados respecto do número de servizos que antes se prestaban, sobre todo os relacionados con desprazamentos de fin de semana ou con periodicidade alterna, que se reduciron á metade.

O problema apuntado para os desprazamentos regulares apreciámolo no caso dun gran dependente que reclamaba ir ao seu centro de día, o que lle denegaron, e que se queixaba tamén da falta de resposta escrita ás súas reclamacións (Q/12292/14). A consellería respondeu que o transporte era regular e que non debía ser atendido polo 065, e non aclarou a falta de resposta. Ante a nosa insistencia na necesidade de proporcionar o servizo a consellería argumentou de novo que non é posible realizar o servizo como programado, posto que en realidade é regular, e estes realízanse no marco do sistema de dependencia. Tamén sinalaba que non existe a obrigaón de prestar o servizo no marco dese sistema, co cal parecía indicar que o afectado non tiña dereito aos seus desprazamentos ao centro outorgado pola propia administración.

Como sinalamos, co cambio de xestión a consellería exerceu o seu poder de organización do servizo para dividir a atención segundo se trate de necesidades regulares ou programadas (non regulares). Estas últimas son as que se seguen prestando a través do 065, mentres que as outras -regulares- pasan a ser atendidas polo sistema de dependencia. Na resposta a esta queixa se da a entender os desprazamentos regulares a centros non son unha obrigaón; de confirmarse eses desprazamentos regulares, os máis necesarios, quedarían nunha situación de indefinición. A consellería subliñaba que a entidade que presta os servizos atribuídos por ela mesma por medio do PIA de dependencia, o centro de día, non ten servizo de transporte adaptado, polo que *non pode reclamarse*.

Para valorar iso lembramos os antecedentes e sobre todo o cambio organizativo do servizo. Os recoñecementos do dereito ao servizo 065 formalizábanse e seguen formalizándose mediante a resolución. Porén, despois dese recoñecemento existían un bo número de servizos que non se prestaban, especialmente no ámbito dos servizos que agora se denominan regulares, é dicir, os de maior intensidade por tratarse de desprazamentos diarios para acudir aos centros prestadores de servizos de dependencia ou discapacidade. Esa situación fora posta de manifesto por esta institución en numerosas recomendacións e informes dirixidos ao Parlamento de Galicia. Insistimos na necesidade de que os servizos para traslados periódicos aos centros de atención deberían considerarse prioritarios, posto que se trataba de atender as necesidades recoñecidas de

transporte das persoas dependentes e con imposibilidade ou grandes dificultades de uso do transporte.

Co fin de abordar unha necesaria mellora na atención deste servizo a consellería comezou a atender polo 065 só os servizos menos intensos ou puntuais e programados; en cambio, os servizos de maior intensidade ou regulares -máis custosos- debían ser organizados polos centros ou entidades prestadores. Ese criterio resultaba neutro se ía acompañado da garantía pública da efectiva prestación do servizo por parte do centro e do seu adecuado financiamento.

Xa no seu momento puxéronse de relevo as dificultades que o sistema traería consigo; os centros subliñaban que nas condicións de financiamento que se ofrecían o servizo só sería posible de forma limitada. Excluiríanse os servizos máis distantes, complexos e por tanto máis custosos. Era preciso coñecer se a administración autonómica asumiría a parte que lle correspondería no custo destes traxectos ou pola contra transmitiría a súa exclusiva responsabilidade aos centros, que non poderían asumilos. Neste caso non se cubrirían as rutas máis difíciles.

Como sinalamos noutros informes ao Parlamento, a falta de prestación do servizo resulta difícil de xustificar nos servizos regulares, que son imprescindibles para asistir a centros de diferente tipo. Cando nos atopamos con esa realidade desde hai tempo expresamos á consellería que debería asegurar eses servizos, prioritarios desde o momento en que resultan condición para a atención, tal e como destacamos en moitas recomendacións, no informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* (páxs. 165-175), e nos informe anuais.

Por tanto, confirmamos as obxeccións que nos trasladaban os xestores dos centros. A consellería partía da base de que non lle corresponde a garantía da prestación do transporte adaptado para acudir aos centros públicos e concertados que prestan os servizos recoñecidos en PIAs da propia administración. A responsabilidade sería dos centros, que deben tomar a iniciativa na prestación do servizo, pero nunhas condicións económicas homoxéneas e insuficientes que determina a administración. As circunstancias de moitas rutas ou desprazamentos non se corresponden con ese financiamento. A maior distancia, dificultade e custo eran as circunstancias que motivaban que antes non se prestase o servizo polo 065, e como vemos o novo sistema non ofrece solucións, posto que non se dá unha resposta económica adecuada aos desprazamentos máis complexos; a novidade é que agora deben asumirse polos centros,

o que unido á falta de garantía da prestación do servizo fai que non se dea cando se trata de abordar os máis difíciles e caros, tal e como sucedía antes. Por tanto, a única diferenza apreciable é que agora se argumenta que a falta de servizo para unha persoa recoñecida oficialmente con dereito ao uso do servizo de transporte adaptado xa non é responsabilidade da consellería, senón dos centros ou entidades.

Non compartimos a formulación descrita. Da reorganización do servizo (en uso da facultade de autoorganización) non pode derivarse que xa non corresponda á administración a responsabilidade de garantir a través do establecemento de mecanismos adecuados de financiamento e da esixencia da súa prestación a quen corresponda.

Nesta queixa comprobamos que non se atenden na súa totalidade os servizos reclamados para un fin prioritario, por tratarse do transporte necesario para unha persoa que precisa asistencia recoñecida oficialmente para trasladarse ao servizo de dependencia atribuído para mellorar a súa saúde e calidade de vida. Por todo iso recomendamos á Consellería de Traballo e Benestar que atendese urxentemente a demanda de servizo de transporte adaptado realizada para acudir ao centro, e que garantise adecuadamente ese transporte para todas as persoas que o precisan de forma regular para acudir aos centros establecidos nos seus programas de atención.

Finalmente a consellería cambiou de criterio e aceptou a recomendación; informounos de que para darlle efectividade o centro incorporara rutas propias de transporte adaptado a partir do mes de marzo, co que esperamos que desde esa data o problema se atope resolto.

A resposta da consellería tamén matizou a nosa valoración no que se refire ao número de persoas atendidas pola administración para o seu desprazamento adaptado, que pasou, segundo os datos facilitados, de 1600 persoas nas dúas modalidades (antes da reorganización) a 3277 na modalidade regular e 841 na programada na actualidade (agora). Nese sentido confirmamos que o novo sistema supón unha mellora se temos en conta o dato que traslada a consellería, que se deriva principalmente da inclusión de moitas persoas que precisan traslados regulares no sistema de dependencia, incluídas as persoas que xa antes eran atendidas polos propios centros aos que acudían. A mellora fundamental concrétese no financiamento público deses servizos polo sistema de dependencia -con copago-, cando antes moitos deles eran responsabilidade exclusiva dos centros e/ou das familias. Con todo, a falta dunha explicación sobre o concreto problema

dos desprazamentos máis longos e caros, que non se cobren polos centros por esa ou por calquera outra razón, a nosa valoración inicial debe confirmarse nese concreto punto. Os problemas detectados nese tipo de desprazamentos permanecen ou son os mesmos que apreciamos co anterior modelo de xestión de transporte adaptado.

A mesma problemática transmitiuse na queixa Q/199/13, debido á falta de desprazamento adaptado para unha persoa con dano cerebral adquirido que debía acudir desde A Cañiza a un centro de Vigo. A recomendación formulada o pasado ano aceptouse, pero este ano os afectados indicaron que seguían sen servizo e insistiron na necesidade perentoria do desprazamento para poder mellorar as condicións da persoa. Despois de reclamar aclaracións confirmamos que o servizo non se prestaba e por tanto que a consellería non dera efectividade ao recomendado, o que destacamos en aplicación do art. 33 da lei do Valedor do Pobo.

Como exemplo da situación dos desprazamentos programados ou non regulares coñecemos o problema dun grupo de usuarios e familiares do centro ASPAS de atención a persoas con discapacidade intelectual de Santiago de Compostela (Q/23083/14 e Q/23091 a 23098/14). Sinalaron que o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal, o 065, acurtou os servizos prestados aos usuarios da vivenda comunitaria da asociación desde xaneiro de 2014. A vivenda pecha todos os fins de semana e os usuarios utilizaban o 065 para ir aos seus domicilios. Desde esa data o servizo só realiza 4 viaxes ao mes como máximo para cada usuario, polo que 2 fins de semana do mes deben pagar un transporte privado ou procurar que algún familiar os recolla o venres e os traia o luns. Ese cambio comunicáronllo desde a central do 065, pero cando reclamaron a norma que establecía ese criterio sinaláronlles que non existía.

Ao comprobar que as queixas respondían á realidade formulamos unha recomendación á consellería para que atendese a demanda de servizo integral de transporte adaptado realizada polos reclamantes para acudir ao centro e que con carácter xeral ese tipo de desprazamentos se considerasen prioritarios e se atendan, salvo imposibilidade derivada de motivos suficientemente xustificadas despois de descartarse todas as alternativas (ver recomendación nº 72 da área). Os reclamantes demandaban utilizar o mesmo servizo que tiñan con anterioridade, que non se viu desprazado ao sistema de dependencia (nese caso sería o centro quen o xestionaría previo recoñecemento no PIA e cos copagos que correspondesen). A modificación operada non ten a súa causa na consideración do servizo como regular, polo que do cambio de organización do 065 non pode desprenderse que o servizo antes prestado deba ser diminuído na forma comprobada. E dado que as causas de prioridade son similares no anterior e no novo decreto, o resultado debería ser

o mesmo. Ese servizo debería se prioritario, ou polo menos nunha orde de prioridades relevante, por encima doutros moitos desprazamentos, tal e como antes se facía. Porén, en contra deste criterio só se facilita a metade do servizo prestado con anterioridade.

A consellería respondeu á recomendación formulada e nun primeiro termo anunciou que aceptaría unha demanda dos afectados, que polo menos o servizo se prestase ou todos os venres ou todos os luns, e que estudaría a posible reposición de todos os servizos. Despois coñecemos que estes se ían repoñer, polo que entendemos que a recomendación se aceptaba e tivera efectividade.

Por motivos similares formulouse outra recomendación (Q/15229/14; ver resolución nº 16 da área) debido á limitación dos desprazamentos de fin de semana dunha residente nun centro de discapacidade intelectual. Só se farían dous ao mes, é dicir, a metade dos que se facían. A consellería rexeitou a recomendación formulada e reafirmou a posición que deu lugar á queixa e á posterior recomendación, poñendo de relevo unha diminución do servizo prestado con anterioridade. Destacámolo en aplicación do art. 33 da lei do Valedor do Pobo. Algo parecido comproboouse na Q/20612/14 debido á limitación dos desprazamentos antes prestados para acudir a un centro educativo para adultos en Vigo e a sesións de rehabilitación (límitase a 3 días á semana). A iso únese a falta de accesibilidade do transporte interurbano de Cangas a Vigo, que tamén denunciou. Por iso formulamos unha recomendación para que se restituíse o servizo de transporte adaptado para que a afectada puidese asistir ao centro educativo e ás sesións de rehabilitación prescritas (ver resolución nº 17 da área). A consellería rexeitou a recomendación, o que tamén destacamos.

Pola súa banda, a reforma do servizo 065 tamén influíu nos desprazamentos que realizaban os nenos ou nenas que acoden a centros de educación especial. Unha nena de Sada recibiu a notificación de que non se podería atender o seu desprazamento de volta desde o centro escolar de Aspronaga na Coruña. A queixa resaltaba que cando se eliminaron os transportes dos concellos -subvencionados pola Xunta- prometeuse que o servizo sería mellor, e varios anos despois o servizo límitase. A nena acode ao seu colexio porque así o determinou a propia administración, que non atende todos os seus desprazamentos. Finalmente este grave problema tivo solución grazas á intervención da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que asumiu unha recomendación que lle formulabamos con carácter xeral para atender este tipo de casos e sinalou que desde marzo asumiu o servizo.

13. A revisión do sistema para recoñecer a incapacidade das persoas con cancro ou outras enfermidades graves

Un asunto tratado con atención foi o contido na reclamación dunha muller enferma de cancro á que se denegaba a incapacidade laboral. Cando esgotou a prestación contributiva por desemprego percibiu o subsidio por incapacidade temporal, pero finalizado o prazo máximo solicitou unha pensión por incapacidade permanente, pero foi rexeitada polo INSS. Finalmente o asunto deu paso a unha reclamación xudicial no ámbito social. Esta persoa sostén que non está recuperada, que mantén o seu tratamento e que ten secuelas importantes que lle impiden o exercicio da súa profesión habitual, co engadido de que a súa curación é incerta e en todo caso a longo prazo (Q/22650/14).

Ante iso requirimos informes a todas as instancias implicadas, reunímonos coa afectada e con persoas nesa mesma situación, falamos con ela en numerosas ocasións, e consultamos a expertos que apoiaban a súa demanda de reforma da situación. Concluímos que era preciso analizar en profundidade se as valoracións estaban a realizarse con criterios máis estritos que prexudicaban a estas persoas, tal e como alegaban. A administración autonómica recoñeceu á afectada unha discapacidade do 66 %, pero ao tempo o INSS denegoulle a incapacidade permanente. Tamén a Xunta lle recoñeceu un grao de dependencia que supón que precisa axuda para realizar varias actividades básicas da vida diaria polo menos unha vez ao día e apoio intermitente ou limitado, o que parece incompatible coa capacidade laboral.

Á marxe de que o problema individual da afectada se solucionara cunha sentenza que anulaba a decisión do INSS e declaraba a incapacidade, como consecuencia da queixa realizamos unha exposición motivada do asunto e solicitamos un informe técnico sobre a situación e a súa necesidade de melloría, mesmo coa proposta de reforma normativa, se fose preciso, tal e como reclamaban os afectados que se dirixiron a nós. Todo iso trasladámoslo á Defensora del Pueblo, que é a institución parlamentaria con competencia para intervenir en asuntos da Administración Xeral de Estado (art. 54 CE). Ademais, tratamos o asunto con ela, coa petición expresa de que de que o atendese da mellor forma posible. De acordo co exposto na queixa e nas entrevistas cos afectados reclamamos que se adoptaran as medidas para comprobar se a cualificación de incapacidades permanentes en casos de persoas diagnosticadas de cancro sen emprego é comparativamente máis dificultosa que noutras situacións, e se fose así que se adoptaran medidas para corrixir a situación, incluído un estudo sobre a necesidade de modificar a normativa e especificar patoloxías que deben levar a declaración da incapacidade permanente.

14. A intervención para solucionar outros asuntos sociais de relevancia

A queixa Q/5850/14 promoveuse como consecuencia da retirada dunha pensión non contributiva (PNC) pola atribución dunha prestación por acollemento familiar. Retirouse (a pesar do 85 % de discapacidade) por superar os recursos persoais e ser beneficiario do programa de acollemento familiar. Ata agora non se tiñan en conta os ingresos derivados do programa de acollemento familiar. Reivindica que eses ingresos son para compensar os gastos derivados do acollemento, un acto altruísta que debe promoverse, e a PNC é pola súa discapacidade. Corre cos gastos do acollemento (alimentación, vestiario, traslados, lecer, desenvolvemento persoal ou calquera outro), pero as consecuencias que aplica a administración son inxustas. Ademais, existen outras prestacións públicas, como a libranza por coidados na contorna familiar, que non computan a estes efectos. Ademais, deixa de ter dereito á asistencia sanitaria como pensionista en réxime de gratuidade.

Confirmamos que se retirou a PNC pola percepción dunha prestación autonómica como beneficiario do programa de acollemento familiar. Segundo o criterio do Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad eses ingresos deben computar para os efectos analizados. Nun primeiro momento a consellería non tratou aspectos relevantes da queixa, fundamentalmente que os ingresos que dan orixe á retirada da PNC proveñen dun programa da comunidade e que determinadas prestacións con similar finalidade non computan, como as relacionadas co sistema de dependencia.

Chegamos á conclusión de que as obxeccións expostas na queixa eran razoables; a prestación por acollemento familiar debería ter a mesma consideración -para os efectos da súa compatibilidade coas PNC- que outras prestacións económicas recoñecidas polo Estado, como as de dependencia. Con todo, dado que a cuestión correspondía determinala á Administración Xeral do Estado, a única intervención que cabía á consellería era reclamar o cambio que tratamos nos órganos de relación interadministrativa. Se o cambio non se producía (ou ata tanto non se dese) parecía oportuno que a comunidade establecese os mecanismos para evitar o efecto comentado, prexudicial para as persoas perceptoras, as familias acolledoras e para as finanzas autonómicas, posto que se achegaban recursos públicos de titularidade autonómica e ao tempo aforrábanse os do Estado.

A consellería respondeu comprometéndose a tentar solucionar o problema e a insistir ante o IMSERSO na necesidade de modificar o criterio de incompatibilidade que prexudicara ao reclamante e en certa maneira tamén á comunidade. Con todo, non

aclarou o que ía facer provisionalmente para evitar os efectos orzamentarios prexudiciais para a nosa comunidade, polo que reiteramos ese criterio á consellería.

En materia de axudas para o pago de rendas de alugueiro a familias con graves dificultades económicas coñeceuse a queixa Q/21714/14. A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sinalou que nese momento non había ningunha convocatoria, pero xa se asinou un convenio co Ministerio de Fomento, publicáronse as bases para a concesión de subvencións ao alugueiro (Real Decreto 233/2013) e anunciouse a saída da convocatoria. Finalmente informamos de que xa se publicara a orde do 24 de novembro de 2014 coas bases das subvencións do programa de axuda ao alugueiro de vivendas do plan estatal de fomento do alugueiro de vivendas, a rehabilitación edificatoria e a rexeneración e renovación urbanas 2013-2016 (DOG nº 236, de 10 de decembro de 2014). Por tanto, as axudas xa se podían reclamar.

O atraso no pago de axudas municipais comprometidas polo Concello de Sanxenxo para apoios de estudo e material educativo a nenos e nenas de 0 a 3 anos foi o motivo das queixas Q/19683/14 a Q/19711/14. Estas confirmáronse, fundamentalmente que as axudas se deran, pero o seu pago atopábase demorado por falta de orzamento. Sinalamos que esa circunstancia debía ser corrixida e o concello aceptou a necesidade de realizar os pagos comprometidos. Por tanto, descartamos que o concello fora a non pagar as axudas, que era o que temían os afectados. Con todo, o ente local non concretou o momento do pago. Dado o moito tempo transcorrido requirimos do Concello de Sanxenxo que con urxencia aclarase iso e respondeu que arbitraria os mecanismos pertinentes de dación de crédito para o orzamento de 2015. Porén, recentemente os afectados acudiron de novo á institución para manifestar que aínda non se concretaron os trámites de pago, polo que reclamamos unha aclaración ao concello e que dese cumprimento ao compromiso de pago.

Na Q/19677/14 coñecemos que o Concello de Ames denegara a bonificación das taxas para o comedor escolar a un neno. Antes beneficiábase dunha bonificación do 50% e agora a súa familia, con menos ingresos, vese obrigada a pagar o 100%. Confirmouse que se trataba dun servizo de comedor nun colexio de educación infantil de titularidade autonómica e que a cantidade a pagar pola familia é superior á do ano precedente, e iso a pesar de que os ingresos eran inferiores. Tal circunstancia deuse, segundo o informe, en aplicación da previsión da ordenanza fiscal de Ames para casos de rendas declaradas moi baixas; opta por requirir actualizacións obrigatorias a través de nóminas recentes, o que presenta os inconvenientes que deron lugar a outras queixas (non poder facer iso mesmo en circunstancias desfavorables, que as referencias sexan superiores ás utilizadas co

IRPF...). A renda estimada era de algo máis de 3.761,19 € por membro da unidade familiar, o que fixo que por unha lixeira marxe a familia non tivera a posibilidade de bonificar o 50% da taxa e que o pago se estableza no 70%. O concello informa tamén que o servizo que se presta é de calidade.

Pola nosa banda sinalamos que despois da ordenanza publicouse e entrou en vigor o Decreto 132/2013, polo que se regulan os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación. O art. 1 dese decreto sinala que “ten por obxecto a regulación do funcionamento dos comedores escolares nos centros docentes públicos non universitarios que imparten os niveis de ensino básico obrigatorio, correspondente á educación primaria e á educación secundaria obrigatoria, e/ou segundo ciclo de educación infantil, dependentes da consellería... Enténdense como servizos de comedor os de xantar e os de atención aos usuarios nos períodos de tempo libre anterior e posterior da comida do mediodía, nos cales se fomentarán programas de promoción da saúde, hábitos alimentarios e habilidades persoais”. Pola súa banda, o art. 2 preceptúa que “o servizo de comedor escolar préstase mediante as seguintes modalidades: (...) d) xestión do comedor escolar por administracións públicas distintas da Xunta de Galicia, responsables da contratación e xestión integral do servizo, mediante a subscripción, se é o caso, de convenios de colaboración para o efecto. Por último, o art. 11. sinala que “serán usuarios gratuítos dos comedores escolares: ... os alumnos que cursen o ensino básico e o segundo ciclo de educación infantil pertencentes a unidades familiares cunha renda familiar anual neta *per cápita* inferior a 7.000 euros”.

Os prezos sinalados no decreto refírense a todos os centros públicos da consellería competente, a de cultura, educación e ordenación universitaria, como é o caso, e o feito de tratarse dunha xestión da administración municipal non desvirtúa que o servizo se atope dentro do ámbito obxectivo do decreto. Por tanto, o primeiro aspecto que puxemos de relevo foi a necesidade de aplicación do decreto ao caso examinado.

O criterio do concello levaba a aplicar unhas condicións económicas de copago substancialmente diferentes ás previstas no decreto autonómico e que non parecían adecuadas, posto que se afastaban dos criterios previstos nel; de aplicarse o decreto a familia afectada non tería que pagar nada, mesmo se a súa renda fose case o dobre.

Esas consideracións foron trasladadas ao Concello de Ames, que insistiu na súa argumentación, recalcando que o servizo era de calidade e que xa resultaba deficitario,

polo que non ía modificar a ordenanza nin a forma en que cobraba polo servizo. Indicámoslle que esta forma de proceder non parecía adecuada e que se realizaría un comentario no informe.

15. Queixas non admitidas a trámite

Neste apartado recóllense as queixas que non foron admitidas a trámite por non reunir os requisitos formais establecidos no artigo 18 da lei do Valedor do Pobo, ou por concorrer calquera das circunstancias enumeradas nos artigos 20 e 21 do mesmo texto legal. As circunstancias que motivan con maior frecuencia a non admisión a trámite son o coñecemento xudicial presente ou pasado da queixa; a non actuación previa da administración competente; a ausencia de indicios de actuación irregular da administración; e a natureza xurídico-privada do problema. En calquera caso, sempre se comunica a inadmisión da queixa e especificase o motivo concreto desa decisión, informando ao interesado do máis oportuno na defensa dos seus dereitos ou intereses lexítimos, se observamos a existencia dunha actuación alternativa que poida promoverse.

En 2014 a maioría das reclamacións non admitidas a trámite fórono por tratarse de cuestións de competencia xudicial. Algunhas non se admitiron por referirse a cuestións privadas (Q/20709/14 ou Q/23050/14) ou porque non se aludía a ningunha irregularidade administrativa (Q/21490/14 ou Q/23963/14).

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 14 de marzo debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/14392/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... relativo a un procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o 31 de marzo de 2010 ditouse Resolución pola que se recoñecía á súa avoa, D^a ..., DNI ..., unha situación de dependencia en Grao III, Nivel 2 con carácter permanente. Recoñeciánselle os servizos e prestacións que obran na devandita Resolución, expediente ... No entanto, a efectividade dos devanditos servizos e prestacións quedaba condicionada á aprobación do Programa Individual de Atención, sen que ata a data se comunicase ese PIA. Solicitando copia íntegra do expediente en abril de 2013 atoparon que o órgano de valoración de dependencia o 21 de xuño de 2011 emitiu a proposta de PIA cuxa copia acompaña, na que recoñecían unha serie de prestacións económicas que ata a data non foron feitas efectivas e que a 30 de xuño de 2011 ascendían á cantidade por importe de 10.410,68 euros, que deberían ser actualizados á data actual de conformidade coas cantidades a percibir ata o momento. O 12 de xuño de 2013 presentou escrito para que á súa avoa lle aboasen as prestacións ata a data de conformidade co recoñecemento efectuado o

pasado 21 de xuño de 2011. A Consellería de Traballo e Benestar notificoulle un escrito o 20 de xuño de 2013 polo que respondía o seu escrito, que tamén acompaña. Puñan de manifesto, entre outras cousas, o seguinte: "o expediente atópase en fase de tramitación para a elaboración e resolución do Programa Individual de Atención, respectando a orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menos capacidade económica e en función da dotación orzamentaria existente." Sorprende esta afirmación, sinala, posto que, tal e como puxo de manifesto, o órgano de valoración, o 21 de xuño de 2011 emitiu a proposta de PIA, na que se lle recoñecían prestacións económicas que ata a data non se fixeron efectivas e que a data 30 de xuño de 2011 ascendían á cantidade de 10.410,68 Euros, que deberían ser actualizada. É dicir, o Programa de Atención Individual xa foi elaborado e resolto a favor da súa avoa, sinala, co que non se pode alegar que está pendente de elaboración e resolución. A consellería escúdase en que existe unha orde de prelación que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia; pero a súa avoa ten recoñecido o maior grao e nivel de dependencia, Grao III e Nivel 2, cunha puntuación global de 96,00 puntos. "É que seica a súa situación non é prioritaria". Ampáranse na excepcionalidade da prestación de coidados na contorna familiar e en que a maioría dos solicitantes optaron por esa modalidade, sinala que se produce un colapso e comunica que "valoremos outras modalidades de intervención entre o catálogo de servizos". A el permítelle elixir o tipo de servizo que quere, sinala. Volveu a presentar outro escrito polo que volvía esixir, de conformidade coa legalidade vixente, o aboamento das prestacións económicas. As alegacións son rexeitadas por medio de escrito de 23 de setembro de 2013 e amparándose nas mesmas escusas que lle proporcionaron en ocasións anteriores.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase, basicamente, que presentou a solicitude o 9/10/09 e o 31/03/10 recoñecéuselle o grao III e nivel 2 con carácter permanente. O expediente conta cunha proposta de PIA de libranza de coidados no contorno familiar, propoñendo como coidadora non profesional a Dª ..., a neta. Está en tramitación, "respectando a orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica e en función da dotación orzamentaria existente". Engádesse que "pese á firme vontade deste departamento de prestar atención a todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, a mesma atópase condicionada tanto pola prioridade sinalada anteriormente como pola prioridade que establece a Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación a concesión de servizos fronte as prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14°.4 da Lei 39/2006, ao carácter excepcional da prestación de coidados no contorno familiar. Isto non xustifica de por si o retraso en relación cos solicitantes con dereito recoñecido ás prestacións económicas pero neste momento, debido ao deficiente sistema de financiamento establecido e ao esforzo que este departamento está centrando na asignación de servizos, fai que non se poida resolver o acceso ás prestacións económicas nos prazos establecidos. Aínda así, no ánimo da Consellería de Traballo e Benestar está poder dar, coa maior axilidade posible, resposta ás necesidades de atención das persoas en situación de dependencia, polo que se a interesada o considera conveniente pode poñerse en contacto co seu/súa traballador/a social de referencia ou co servizo de dependencia e autonomía persoal de Vigo, para recabar información ou ampliala de cara a valorar, de ser posible, outras modalidades de intervención entre o catálogo de servizos e prestacións da Lei 39/2006, do 14 de decembro, desenvolto nesta Comunidade Autónoma polo Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo (DOG nº 182, do 24/09/2013), que se axusten ás necesidades de atención e palíen, polo menos en parte, a situación descrita, tal como: a) Servizos de

prevención das situacións de dependencia e de promoción da autonomía persoal. b) Servizo de Teleasistencia. c) Servizo de Axuda no Fogar. d) Servizo de Centro de atención diúrna e de atención nocturna. e) Servizo de Atención Residencial para persoas en situación de dependencia. f) Libranza vinculada a adquisición dun servizo”.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto no informe, dedúcese que a consellería recoñece que a pesar do moito tempo transcorrido dende a solicitude esta segue sen resolverse e por tanto a dependente non recibe atención. O anterior sucede a pesar de que a afectada é unha gran dependente e debería ter preferencia (art. 3 q LD).

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

Como comprobamos en ocasións anteriores, os retrasos na atención a grandes dependentes danse fundamentalmente cando se piden prestacións económicas para coidados no contorno familiar. A Consellería de Traballo e Benestar outorga preferencia á concesión dun servizo e só concede esas prestacións económicas en casos verdadeiramente excepcionais, tal e como prevé a lei.

Efectivamente, os servizos teñen preferencia legal e en cambio a prestación económica para coidados no entorno familiar ten carácter excepcional. A lei de dependencia e a normativa que a desenvolve prevén unha preferencia dos servizos respecto das prestacións económicas, o que xustificaría a decisión da consellería. Efectivamente, o art. 14.2 sinala que “los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.”; o art. 17.1 sinala que “la prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado”; e o art. 18.1 sinala que “excepcionalmente, cuando el beneficiario esté siendo atendido por su entorno familiar, y se reúnan las condiciones establecidas en el artículo 14.4, se reconocerá una prestación económica para cuidados familiares”. Pola súa banda, o art. 36 do Decreto 15/2010 sinala: (...) 1) Os servizos do catálogo terán carácter prioritario e prestaranse a través da oferta pública do Sistema Galego de Servizos Sociais, mediante centros e servizos públicos ou privados concertados debidamente acreditados. 2) De non ser posible a atención mediante algún dos servizos do catálogo, considerarase a libranza vinculada á adquisición dun servizo. Esta prestación irá destinada á cobertura dos gastos do servizo previsto no Programa Individual de Atención, debendo ser prestado por un centro ou programa acreditado para a atención á dependencia. 3) O beneficiario poderá, excepcionalmente, recibir unha prestación económica para ser atendido por coidadores non profesionais, sempre que se dean condicións adecuadas de convivencia e de habitabilidade da vivenda, os requisitos de idoneidade do coidador e así o estableza o seu Programa Individual de Atención.”

O que non resulta adecuado e xera o problema que tratamos é que a consellería non dea resposta ás solicitudes, algo contrario ao previsto legalmente, posto que a obriga de resolver existe en todo caso (art. 42 Lei 30/1992). Os expedientes parálanse e non teñen resolución final. Como neste caso, a consellería sinala que a falta de atención deses grandes

dependentes se debe a súa solicitude e que deberían ser os propios solicitantes os que tomen a iniciativa mediante a presentación doutra solicitude. Sen embargo, isto trae como consecuencia que o problema continúe, a veces por moito tempo, como neste, sen que a consellería adopte una resolución, que como dixemos, é obrigada.

O expediente debiera atoparse resolto nos prazos previstos; as demoras prexudican gravemente os cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41) e a promoción do benestar dos cidadáns da terceira idade mediante un sistema de servizos sociais que atenda os seus problemas específicos de saúde, vivenda, cultura e ocio (art. 50). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigação principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia para un gran dependente, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican aos cidadáns afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

2. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 3 de abril debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/14556/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ...debido ao retraso dun procedemento de dependencia.

No seu escrito indicaba que a súa nai, D^a..., é doente de Alzheimer en grao 3. Non pode estar soa, pero ela non pode levala moi a miúdo, pois anda moi amodo e no coche abre a porta en marcha. O seu pai e ela só están para coidala. El ten unha discapacidade psiquiátrica - xubilouse anticipadamente aos 49 anos- e cobra unha pequena pensión, e tamén ten que axudala a ela e a súa familia para poder dar de comer aos seus fillos de 6 e 13 anos. O seu marido traballa por fóra e ademais cobra aos poucos e a maioría das veces a empresa déixalle a deber. Ten que pagar a hipoteca do seu piso e a casa onde viven os seus pais. Reclama que a axuden a atopar canto antes unha residencia para a súa nai de 74 anos. É unha situación insostible. Xa tivo dúas crise de ansiedade e a súa médica quere ingresar uns días por tensión

alta. Solicitou residencia e xa a puxeron en lista de espera desde o 22 de novembro, e dinlle que con sorte a nivel rexional tárdase entre 2 e 3 anos. Non pode esperar tanto; cando encame non poderá saír a levar aos seus fillos ao colexio. Ata pediu axuda de 500 euros para traer unha señora fixa na casa e dixerónlle que xa non dan axudas.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Coa información aportada confírmase o expresado pola interesada na súa queixa, isto é, que o expediente de dependencia afecta a unha persoa con dependencia de grao III e se atopa demorado, posto que foi iniciado en xullo de 2013, aprobouse o PIA en outubro de 2013, con cambio de servizo en novembro, e incluíuse na lista de espera para atención residencial para maiores nese mesmo mes. No entanto, non se deu efectividade ao PIA, posto que a afectada permanece na lista de espera, sen que se indiquen nin a súa situación nesa lista nin as previsións de ingreso. Iso sucede a pesar de que se trata dunha gran dependente e debera ter preferencia (art. 3 q LD).

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

O expediente debera atoparse resolto e con efectividade nos prazos previstos. As demoras prexudican gravemente aos cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se dea efectividade ao PIA aprobado para a atención da dependencia da persoa afectada, posto que se atopa demorada, e iso a pesar de que se trata dunha gran dependente que debera recibir o servizo asignado de forma preferente.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

3. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 25 de abril debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/5841/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ... debido ao retraso dun procedemento de dependencia.

No seu escrito indicábanos que actúa en calidade de representante autorizada da súa nai, D. ..., e todo o que se vai a expoñer ten relación directa con ela. En 1988 diagnosticóuselle "Hemorraxia intraoarenquimatosa, talámica, en paciente coñecida hipertensa". En 1989 recoñecéuselle unha discapacidade orgánica e funcional do 75,5%, con validez definitiva. Acompáñase copia da valoración como documento nº. 3. En 1990 recoñéceselle: subsidio de Garantía de Ingresos Mínimos e Subsidio para Axuda de Terceira Persoa. En 2007 tratouse de cursar solicitude de valoración de dependencia. Por confianza na administración non se tivo constancia do trámite interesado. O 4 de marzo de 2010 tramitou a documentación para "o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema". Recoñecéuselle, en outubro de 2010, unha situación de dependencia en grao III e nivel 1. En febreiro de 2010 presentou "Declaración de Gardador de Feito", xa que é quen vén atendendo á súa nai desde 1988. En 2012 comunícanlle que o expediente aínda está en trámite e falta por aprobar o Plan Individual de Atención. Xa achegou toda a documentación que lle foi requirida. En varias ocasións interesouse pola situación do expediente e nas dependencias da Xunta en Vigo e na Sección de Cualificación, Valoración e Dependencia de Pontevedra séguenlle dicindo desde 2012 que o asunto vai resolverse en breve, pero a resolución non se produce. Non recibiu contraprestación económica algunha. Considera que ten dereito a ela. Carece de medios económicos para acudir á xustiza en demanda dos seus dereitos.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase o seguinte:

"Ante a queixa con nº expediente G.6.Q/5841/14, con relación ao caso de D. ..., infórmase o seguinte:

Dona ... presentou o 28 de abril de 2010 unha solicitude de valoración do seu grao e nivel de dependencia, e por resolución do 5 de outubro de 2010 recoñeceuse a dona ... nunha situación de dependencia en grao III, nivel 1.

O expediente está en fase de tramitación para a elaboración e resolución do Programa Individual de Atención, respectando a orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica e en función da dotación orzamentaria existente. Dona ... ten solicitada unha libranza para coidados no contorno familiar, figurando como coidador non profesional dona ...

En efecto, o artigo 34 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, establece que o procedemento de elaboración do Programa Individual de Atención será ordenado en función do calendario de implantación previsto na disposición derradeira primeira da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de ser o caso, e en función da prioridade no acceso aos servizos, segundo o disposto no artigo 14.6 da devandita

Lei, que virá determinado polo maior grao e nivel de dependencia e, a igual grao e nivel, pola menor capacidade económica do solicitante.

Así mesmo, comunicámoslle que pese á firme vontade deste departamento de prestar atención a todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, a mesma atópase condicionada tanto pola prioridade sinalada anteriormente como pola prioridade que establece a Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación a concesión de servizos fronte as prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14°.4 da Lei 39/2006, ao carácter excepcional da prestación de coidados no contorno familiar.

Isto non xustifica de por si o retraso en relación cos solicitantes con dereito recoñecido ás prestacións económicas pero neste momento, debido ao deficiente sistema de financiación establecido e ao esforzo que este departamento está centrando na asignación de servizos, fai que non se poda resolver o acceso ás prestacións económicas nos prazos establecidos.

Aínda así, no ánimo da Consellería de Traballo e Benestar está poder dar, coa maior axilidade posible, resposta ás necesidades de atención das persoas en situación de dependencia, polo que se a interesada o considera conveniente pode poñerse en contacto co seu/súa traballador/a social de referencia ou co Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal de Vigo, para recabar información ou ampliála de cara a valorar, de ser posible, outras modalidades de intervención entre o catálogo de servizos e prestacións da Lei 39/2006, do 14 de decembro, desenvolto nesta Comunidade Autónoma polo Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo (DOG nº 182, do 24/09/2013), que se axusten ás necesidades de atención e palíen, polo menos en parte, a situación descrita, tal como:

a) Servizos de prevención das situacións de dependencia e de promoción da autonomía persoal. b) Servizo de Teleasistencia. c) Servizo de Axuda no Fogar. d) Servizo de Centro de atención diúrna e de atención nocturna. e) Servizo de Atención Residencial para persoas en situación de dependencia. t) Libranza vinculada a adquisición dun servizo".

Coa información transcrita se confirma o exposto na queixa, isto é, que o procedemento dependencia se atopa moi retraso, a pesar de que afecta a unha gran dependente, que por esa razón debera ter preferencia(art. 3 q LD).

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

O expediente debера atoparse resolto nos prazos previstos; as demoras prexudican gravemente os cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

Os retrasos na atención a grandes dependentes danse a pesar de que deberan ter preferencia, tal e como sinalamos. Esa situación dáse fundamentalmente cando se pide unha prestación económica para coidados no entorno familiar, como vemos neste caso. Dende hai tempo observamos que a Consellería de Traballo e Benestar outorga preferencia á concesión dun servizo e só concede esas prestacións económicas en casos verdadeiramente excepcionais, de acordo coa lei. Porén, o que non resulta adecuado e xera o problema que tratamos é que a consellería non dea resposta algunha ás solicitudes, algo contrario ao previsto legalmente, posto que a obriga de resolver existe en todo caso (art. 42 Lei 30/1992). Os expedientes parálanse e non teñen resolución final, como sucedeu neste suposto.

Como nos casos precedentes a consellería sinala que a falta de atención deses grandes dependentes se debe a que se pide unha prestación económica de coidados no entorno familiar. Engade que os propios solicitantes poden tomar a iniciativa mediante a reclamación doutra prestación ou servizo. Como sinalamos no Informe ao Parlamento de Galicia de 2013, iso implica importantes prexuízos para os dependentes máis precisados de atención debido a que nin eles nin as súas familias coñecen que a razón de que non estean atendidos é o que piden, que por outra parte é unha prestación comprendida no catálogo e comunicada no seu momento como posible pola propia consellería. Por iso, debe evitarse con carácter xeral e de forma definitiva esa *mala praxe*.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41) e a promoción do benestar dos cidadáns da terceira idade mediante un sistema de servizos sociais que atenda os seus problemas específicos de saúde, vivenda, cultura e ocio (art. 50). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia para unha gran dependente, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican con carácter xeral aos cidadáns afectados.

Reposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

4. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 16 de xuño debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/20294/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido ao retraso dun procedemento de dependencia e doutro de discapacidade.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o seu pai, D. ..., DNI ..., sofre un importante grao de dependencia e discapacidade, pero segue sen recibir o recoñecemento disto último, a

pesar de que o solicitou o 12 de febreiro de 2013. Pola súa banda a dependencia solicitouna a finais de marzo de 2013 e neste caso recoñecéuselle un grao III (gran dependencia), pero continúa sen prestación ou servizo, a pesar de ter preferencia.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Indicou basicamente “que actualmente ten resolto o Programa Individual de Atención, por resolución de data 22 de abril do 2014, no que se lle asigna o servizo de atención residencial estando neste momento incluído no Programa de Asignación de Recursos á espera de asignación de praza”; e que “en relación co expediente de discapacidade ... enviamos o informe emitido pola Oficina de Valoración da Dependencia e Discapacidade de Pontevedra no que indican que están á espera de recibir a documentación requirida ao interesado para poder valorar a súa inclusión dentro dos supostos de urxencia e así proceder a emitir a correspondente resolución”.

Coa información achegada confírmase o expresado pola interesada na súa queixa, isto é, que o procedemento de dependencia estaba demorado, aínda que xa foi resolto co PIA correspondente, aínda que agora se atopa na lista de espera, polo que haberá que observar a efectividade do previsto no PIA.

Pola súa banda, o procedemento de discapacidade segue sen resolución. Unicamente se sinala que non se apreciaron causas para considerar que a valoración fora urxente e que agora está a interesarse documentación sobre esta posibilidade. No entanto, tal avaliación parece extemporánea, posto que xa pasou ano e medio dende a solicitude. A demora constatada non resulta xustificada; ademais, non se anuncia cando se resolverá, a pesar de que expresamente se requiría ese dato.

A situación de atraso nas valoracións e resolucións dos expedientes de recoñecemento de situación de discapacidade é coñecida a través deste e doutros expedientes, e, como pode apreciarse, o problema continua, sen que se anuncie a súa solución. O expediente debера atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras inxustificadas, que prexudican os cidadáns afectados.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos (discapacitados), aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a Administración autonómica, teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente relativo á valoración e recoñecemento da discapacidade da persoa solicitante, posto que se atopa atrasado, de tal maneira que non se produzan demoras que prexudican aos afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

5. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 26 de novembro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/22987/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... referente ao retraso dun procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que a Xefatura Territorial de Vigo da Consellería de Traballo e Benestar non actúa con respecto á solicitude de resolución aprobatoria de Programa de Atención Individualizada e abono de cantidades correspondentes a prestación de dependencia solicitada a nome de Dª ... Ante o retraso reclamou o 19 de febreiro de 2014 (adxunta copia), e o 20 de outubro de 2014 remite escrito de reiteración (tamén o adxunta). Iso sucede en clara contravención das obrigacións impostas polo art. 42 da Lei 30/1992 e o art. 15 do Decreto 15/2010, que prevé que "o procedemento para a determinación do Programa Individual de Atención resolverase no prazo máximo de tres meses desde a data da resolución do grao e nivel de dependencia". O 2 de decembro de 2009 deuse a resolución pola que se recoñece o Grao II Nivel 2 e o 21 de novembro de 2011 a resolución de recoñecemento do Grao III Nivel 1 á Sra. ...

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase que "con data do 4 de xuño de 2009 achegouse unha solicitude de valoración do grao e nivel de dependencia a nome de dona ..., e foi recoñecida nunha situación de dependencia en grao II, nivel 2, por resolución do 2 de decembro de 2009. Con data do 31 de marzo de 2010 emitíuse unha proposta de Programa Individual de Atención na que se propón a concesión dunha libranza vinculada libranza de coidados no contorno familiar, propondo como coidadora non profesional a dona ..., filla da interesada. Con data do 24 de xaneiro de 2011 solicitouse unha revisión do recoñecemento efectuado, recoñecéndose por resolución de data do 6 de xuño de 2011 o mesmo grao e nivel de dependencia que na primeira valoración. Con data do 9 de novembro de 2011 acordase realizar unha revisión de oficio, emitíndose con data do 21 de novembro de 2011 unha resolución de recoñecemento da situación de dependencia en grao III, nivel 1. Con data do 14 de decembro de 2011 emitíuse nova proposta de PIA na que se propón a libranza de coidados no contorno familiar. O 19 de febreiro de 2014 dona ..., actuando en representación da interesada, presentou un escrito solicitando a aprobación do PIA. Con data do 20 de outubro de 2014 dona ... presentou novo escrito reiterando a solicitude de aprobación do PIA. Actualmente o expediente está na fase de tramitación para a elaboración e resolución do Programa Individual de Atención, respectando a orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica e en función dos recursos dispoñibles. En efecto, o artigo 34 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, establece que o procedemento de elaboración do Programa Individual de Atención será ordenado en función do calendario de implantación previsto na disposición derradeira primeira da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de ser o caso, e en función da prioridade no acceso aos servizos, segundo o disposto no artigo 14.6 da devandita Lei, que virá determinado polo maior grao e nivel de dependencia e, a igual grao e nivel, pola menor capacidade económica do solicitante. Así mesmo, comunicámoslle que pese á firme vontade deste departamento de prestar atención a

todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, a mesma atópase condicionada tanto pola prioridade sinalada anteriormente como pola prioridade que establece a Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación a concesión de servizos fronte as prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14°.4 da Lei 39/2006, ao carácter excepcional da prestación de coidados no contorno familiar. Isto non xustifica de por si o retraso en relación cos solicitantes con dereito recoñecido ás prestacións económicas pero neste momento, debido ao deficiente sistema de financiación establecido e ao esforzo deste departamento que está centrando na asignación de servizos, fai que non se poda resolver o acceso ás prestacións económicas nos prazos establecidos. Aínda así, no ánimo da Consellería de Traballo e Benestar está poder dar, coa maior axilidade posible, resposta ás necesidades de atención das persoas en situación de dependencia, polo que se a interesada o considera conveniente pode poñerse en contacto co seu/súa traballador/a social de referencia ou co Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal de Vigo, para recabar información ou ampliála de cara a valorar, de ser posible, outras modalidades de intervención entre o catálogo de servizos e prestacións da Lei 39/2006, do 14 de decembro, desenvolto nesta Comunidade Autónoma polo Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo (DOG nº 182, do 24/09/2013), que se axusten ás necesidades de atención e palién, alomenos en parte, a situación descrita, tal como: a) Servizos de prevención das situacións de dependencia e de promoción da autonomía persoal. b) Servizo de Teleasistencia. c) Servizo de Axuda no Fogar. d) Servizo de Centro de atención diúrna e de atención nocturna. e) Servizo de Atención Residencial para persoas en situación de dependencia. f) Libranza vinculada a adquisición dun servizo”.

Coa información achegada confírmase que o expediente se atopa moi retrasado, tal e como se mencionaba na queixa. A solicitude é de xuño de 2009, hai mais de 5 anos, pero aínda non se deu a aprobación e efectividade do PIA, o que resulta unha obriga legal. A consellería non concreta cando se producirá tal cousa, co que continúa a incerteza respecto da data de resolución definitiva.

O motivo principal da falta de resposta parece ser que a orientación do PIA por parte da propia administración é cara a unha prestación económica para coidados na contorna familiar e esa prestación é excepcional. A Consellería de Traballo e Benestar outorga preferencia aos servizos e só concede esas prestacións económicas en casos excepcionais, tal e como prevé a lei. Porén, o que non resulta adecuado e xera o problema que tratamos nesta e noutras moitas queixas é que a consellería non dea resposta ás solicitudes, algo contrario ao previsto legalmente, posto que a obriga de resolver existe en todo caso (art. 42 Lei 30/1992). Os expedientes parálanse e non teñen resolución final, algo que apreciase claramente no caso examinado e noutros similares. Esta formulación implica importantes prexuízos para os dependentes debido a que nin eles nin as súas familias coñecen que a razón de que non estean atendidos é o que piden, que por outra parte é unha prestación comprendida no catálogo e comunicada no seu momento como posible pola propia consellería, e mesmo recoñecida por esta na súa proposta oficial. A maioría das veces coñecen esta realidade cando promoven as súas queixas ante esta institución. Nos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia sinalamos que a consellería deba evitar estas situacións e desterrar definitivamente esta *mala praxe*.

O amplo retraso pretende xustificarse tamén pola suposta preferencia doutros expedientes en razón de criterios tales como o grado de dependencia e a capacidade económica; non entanto, da comparación con outros expedientes resulta claro que esa non é a razón, senón a

mencionada no primeiro parágrafo, posto que trátase dunha gran dependente, isto é, co grado máximo de dependencia. É de subliñar que non resulta adecuado aludir a ese argumento cando trátase dunha persoa co nivel máximo de dependencia e que por tal causa debe ter prioridade (art. 3 LD), o que non está a darse.

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

O expediente debera atoparse resolto nos prazos previstos; as demoras prexudican gravemente os cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os amparará especialmente para o goce dos dereitos que este Título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigación principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia para unha persoa con gran dependencia, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican aos cidadáns afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

6. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 26 de novembro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/22976/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... referente ao retraso dun procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o expediente de dependencia nº 22633 de D. ... non se resolve. Cre que é un caso vergonzoso xa que dende 2009, cando se solicitou, aínda non resolveron o tema. Ela é a súa coidadora principal e filla e non pode traballar fóra. Ten

que coidar o seu pai, coa súa demencia moi avanzada, da súa nai con 82 anos, e mais dunha señora que vive na casa con eles cunha discapacidade dun 80% (que antes tiña a PNC e ela cobraba un acollemento, pero agora tivo que renunciar ao acollemento porque lle extinguiron a pensión e quedaba pagando parte dos seus medicamentos). So pide que revisen o caso, sinala, porque cre que “non hai dereito”.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “... presentou o 15/07/2009 unha solicitude de valoración do seu grao e nivel de dependencia, e por resolución do 03/12/2009 recoñeceuse a don/a ... nunha situación de dependencia en grao III-1 (BVD/ATP: 83). Don/a ... ten solicitada unha libranza para coidados no contorno familiar, figurando como coidador non profesional a súa filia don/a ... Rozados. A este respecto, o 16/02/2011 o Órgano de Valoración da Dependencia de Pontevedra elaborou ditame- proposta do Programa Individual de Atención para libranza para coidados no contorno familiar, figurando como coidador non profesional a súa filia don/a... Nestes momentos o expediente está na fase de PIA, pendente da resolución do seu Programa Individual de Atención. A tramitación dos expedientes pendentes efectúase respectando a orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica e en función da dotación orzamentaria existente. En efecto, o artigo 34 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, establece que *o procedemento de elaboración do Programa Individual de Atención será ordenado en función do calendario de implantación previsto na disposición derradeira primeira da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de ser o caso, e en función da prioridade no acceso aos servizos, segundo o disposto no artigo 14.6 da devandita Lei, que virá determinado polo maior grao e nivel de dependencia e, a igual grao e nivel, pola menor capacidade económica do solicitante*. Así mesmo, comunicámoslle que pese á firme vontade deste departamento de prestar atención a todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, a mesma atópase condicionada tanto pola prioridade sinalada anteriormente como pola prioridade que establece a Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación a concesión de servizos fronte as prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14^º.4 da Lei 39/2006, ao carácter excepcional da prestación de coidados no contorno familiar.

Isto non xustifica de por si o retraso en relación cos solicitantes con dereito recoñecido ás prestacións económicas pero neste momento, debido ao deficiente sistema de financiación establecido e a que os esforzos deste departamento estanse centrando na asignación de servizos, fai que non se poda resolver acceso ás prestacións económicas nos prazos establecidos.

Aínda así, no ánimo da Consellería de Traballo e Benestar está poder dar, coa maior axilidade posible, resposta ás necesidades de atención das persoas en situación de dependencia, polo que se a interesada considera conveniente pode poñerse en contacto co seu/súa traballador/a social de referencia ou co Servizo de dependencia e autonomía persoal de Pontevedra, para recabar información ou ampliála de cara a valorar, de ser posible, outras modalidades de intervención entre o catálogo de servizos e prestacións da Id 39/2006, do 14 de decembro, desenvolto nesta Comunidade Autónoma polo Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e

se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo (DOG nº 182, do 24/09/2013), que se axusten ás necesidades de atención e palíen, alomenos en parte, a situación descrita, tal como: a) *Servizos de prevención das situacións de dependencia e de promoción da autonomía persoal.* b) *Servizo de Teleasistencia.* c) *Servizo de Axuda no Fogar.* d) *Servizo de Centro de atención diúrna e de atención nocturna.* e) *Servizo de Atención Residencial para persoas en situación de dependencia.* f) *Libranza vinculada a adquisición dun servizo”.*

Coa información achegada confírmase que o expediente se atopa moi retrasado, tal e como se mencionaba na queixa. A solicitude é de xullo de 2009, hai mais de 5 anos, pero aínda no se deu a aprobación e efectividade do PIA, o que resulta unha obriga legal. A consellería non concreta cando se producirá tal cousa, co que continúa a incerteza respecto da data de resolución definitiva.

O motivo principal da falta de resposta parece ser que a orientación do PIA por parte da propia administración é cara a unha prestación económica para coidados na contorna familiar e esa prestación é excepcional. A Consellería de Traballo e Benestar outorga preferencia aos servizos e só concede esas prestacións económicas en casos excepcionais, tal e como prevé a lei. Porén, o que non resulta adecuado e xera o problema que tratamos nesta e noutras moitas queixas é que a consellería non dea resposta ás solicitudes, algo contrario ao previsto legalmente, posto que a obriga de resolver existe en todo caso (art. 42 Lei 30/1992). Os expedientes parálanse e non teñen resolución final, algo que apreciase claramente no caso examinado e noutros similares. Esta formulación implica importantes prexuízos para os dependentes debido a que nin eles nin as súas familias coñecen que a razón de que non estean atendidos é o que piden, que por outra parte é unha prestación comprendida no catálogo e comunicada no seu momento como posible pola propia consellería, e mesmo recoñecida por esta na súa proposta oficial. A maioría das veces coñecen esta realidade cando promoven as súas queixas ante esta institución. Nos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia sinalamos que a consellería deba evitar estas situacións e desterrar definitivamente esta *mala praxe*.

O amplo retraso pretende xustificarse tamén pola suposta preferencia doutros expedientes en razón de criterios tales como o grado de dependencia e a capacidade económica; no entanto, da comparación con outros expedientes resulta claro que esa non é a razón, senón a mencionada no primeiro parágrafo, posto que trátase dun gran dependente, isto é, co grado máximo de dependencia. É de subliñar que non resulta adecuado aludir a ese argumento cando trátase dunha persoa co nivel máximo de dependencia e que por tal causa debe ter prioridade (art. 3 LD), o que non está a darse.

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

O expediente deba atoparse resolto nos prazos previstos; as demoras prexudican gravemente os cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa

desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os amparará especialmente para o goce dos dereitos que este Título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia para unha persoa con gran dependencia, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican aos cidadáns afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

7. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 14 de marzo debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/18854/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dna. ... relativo a un procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que ela, maior de idade, DNI ..., o 22 de marzo de 2013 viu recoñecida a situación de dependencia en grao II. O devandito recoñecemento deriva dunha revisión doutro recoñecemento de dependencia de Grao II Nivel uno, de 22 de marzo de 2010. Na resolución de marzo de 2013 comunícaselle que a efectividade do acceso aos servizos e/ou prestacións económicas do sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia determinados na resolución quedarán condicionados á aprobación do Programa Individual de Atención, que será iniciado de oficio polo Equipo de Valoración da Dependencia da área correspondente onde se determinarán as modalidades de intervención máis adecuadas ás necesidades do beneficiario de entre os servizos e prestacións previstos. Esta mesma previsión contíñase na resolución de 22 de marzo de 2010. Acompaña copia de ambas resolucións. A día de hoxe non tivo acceso a ningún servizo nin prestación derivada do recoñecemento á situación de dependencia.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase, basicamente; que a solicitude é de 26/05/09; que o 22/03/10 se recoñeceu o grao II e nivel 1; que valorouse como recurso idóneo a libranza para coidados no contorno familiar; e que o 22/03/13 se recoñeceu o grao II. "Actualmente o expediente está pendente de ditar e notificar resolución na que se recoñeza a prestación económica solicitada, debido á

prioridade establecida para os expedientes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica, segundo o disposto na Lei 39/2006, do 14 de decembro, e no decreto 15/2010, do 4 de febreiro. Así mesmo, comunicámoslle que pese á firme vontade deste departamento de prestar a atención a todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, a mesma atópase condicionada tanto pola prioridade sinalada anteriormente como pola prioridade que establece a mesma Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación a concesión de servizos fronte as prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14°.4 da Lei 39/2006, o carácter excepcional da prestación de coidados no contorno familiar. Aínda tendo en conta o establecido na Lei, a maioría de solicitantes optan pola prestación económica de coidados no contorno familiar o que está a orixinar un colapso en relación con este tipo de prestación, ao contrario do que sucede con outro tipo de servizos e prestacións nos que se está a dar unha resposta óptima. Non obstante, recibida a queixa desa Institución, tomamos nota dela coa vontade de dar resposta ao demandado en canto sexa posible, xa que o ánimo da Consellería de Traballo e Benestar é poder dar, coa maior axilidade posible, resposta ás necesidades de atención das persoas en situación de dependencia o que se lle comunicará na data da súa efectividade”.

Dedúcese que o procedementos se atopa demorado. Iniciouse en maio de 2009, a valoración se aprobou en marzo de 2010 (II-1), despois foi revisada (20-3-2013-II), pero non se indica en que data se resolverá o procedemento, a pesar de que expresamente se requiría información ao respecto. Polo tanto, continúa a incerteza respecto ao momento en que finalmente se aprobará e dará efectividade ao PIA.

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado Programa Individual de Atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15).

O expediente debera atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras que prexudican gravemente aos cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41) e a promoción do benestar dos cidadáns da terceira idade mediante un sistema de servizos sociais que atenda os seus problemas específicos de saúde, vivenda, cultura e ocio (art. 50). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigação principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da lei de dependencia, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras que prexudican aos afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar : recomendación non aceptada.

8. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 29 de abril debido ao atraso nun procedemento de discapacidade (Q/19542/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... debido ao retraso dun procedemento de recoñecemento e valoración da discapacidade.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o 13 de xuño de 2013 presentou solicitude e demais documentación no rexistro de entrada do edificio administrativo da Xunta de Galicia en Pontevedra a fin de que unha vez efectuados os trámites pertinentes se lle conceda o grao de discapacidade que lle corresponda polas súas doenzas debidamente acreditadas mediante informes médicos. Non ten noticia por parte da Xunta e o 6 de novembro presentou escrito no mesmo rexistro solicitando información sobre o estado do expediente. Reclama que se lle informe do estado de tramitación do seu expediente, despois de transcorridos moitos meses desde a solicitude.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase, basicamente, que “presentou solicitude de recoñecemento de discapacidade no rexistro xeral da Xunta de Galicia en Pontevedra o 13 de xuño de 2013, expediente que segue o seu trámite ordinario e que se atopa neste momento, pendente de citación para o recoñecemento médico e entrevista social. Porén, non consta no expediente o escrito que o interesado afirma ter presentado con data 6 de novembro en solicitude de información sobre o estado do expediente, polo que estableceremos contacto por escrito co administrado (non nos proporcionou teléfono coa solicitude) para esclarecer o motivo da non constancia no seu expediente do escrito que afirma haber presentado en solicitude de información sobre o expediente”.

O informe achegado engade que “o expediente segue o seu trámite pola orde que lle corresponde e, se ben non vai a ser resolto no prazo que fixa a norma reguladora do procedemento, non é porque este expediente sufrise inactividade ou preterición en beneficio doutros expedientes, senón que o retraso na tramitación afecta por igual a cada grupo de expedientes, e ten a súa causa no feito de que o número de solicitudes que teñen entrada é superior ao do que os técnicos de valoración poden examinar por xornada. Deste xeito, o retraso afecta por igual a cada grupo homoxéneo de expedientes, que se tramitan por estrita orde de entrada. Estimamos que en mes e medio se cita ao titular da queixa para o recoñecemento médico, tralo que se realizará a valoración da súa posible discapacidade e se resolverá o expediente”.

A vista do informado dedúcese que a consellería confirma que a solicitude é da data sinalada, aínda que non lle consta a reiteración da petición, de novembro, o que non é relevante para a valoración do sucedido. Así, se confirma o retraso no procedemento, posto que iniciouse o 13 de xuño de 2013, hai case un ano, e aínda non se resolveu. Sobre as previsións ao respecto so se sinala que en mes e medio se citará para o recoñecemento médico, pero sen concretar a previsible espera, e despois se resolverá o expediente, co que a incerteza continúa.

Tal e como sinalamos no Informe ao Parlamento de 2013, dende fai tempo vimos subliñando que se dan retrasos considerables á hora de tramitar as valoracións de discapacidades, xa sexa no caso da primeira valoración ou á hora de coñecer posibles revisións. Os problemas nesta materia persisten e segue sen concretarse a súa solución. A Consellería de Traballo e Benestar aduce que ten moitas solicitudes e medios persoais limitados, e que eses retrasos non producen efectos prexudiciais debido a que as consecuencias das valoracións se retrotraen á data da solicitude. Porén, comprobamos que si teñen efectos prexudiciais, como en casos relacionados con transportes colectivos, uso de prazas reservadas de aparcamento, prestacións económicas en beneficio de persoas maiores, ou o recoñecemento de dereitos en mutualidades ou outras entidades.

Como pode apreciarse, o problema continua, sen que se anuncie a súa solución. O expediente debiera atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras inxustificadas, que prexudican aos cidadáns afectados.

O interesado que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos diminuídos físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo a valoración e recoñecemento da situación de discapacidade do interesado, posto que se atopa atrasado, de tal maneira que non se produzan demoras que prexudican aos afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

9. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 8 de maio debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/19599/14)

Cun contido similar á nº 7. Data de solicitude, 5/11/2007; data de valoración, 05/2009; grao II, nivel 2.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

10. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 28 de xullo debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/20777/14)

Cun contido similar á nº 7. Data de solicitude, 21/04/2008; data de valoración, 8/7/2008; grao II, nivel 1.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

11. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 16 de decembro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/22940/14/)

Cun contido similar á nº 7. Data de solicitude, 1/08/2008; data de valoración, 21/09/2011; grao II, nivel 2.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

12. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 16 de decembro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/23111/14)

Cun contido similar á nº 7. Data de solicitude, 21/04/2008; data de valoración, 8/7/2008; grao II, nivel 1.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación no aceptada.

13. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 26 de maio debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/19622/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... debido á falta de atención ao seu fillo dependente.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que ela, con DNI ..., actuando en nome e representación do seu fillo, ..., con DNI ..., expón que o 27 de abril 2010 presentou solicitude de valoración de grao e nivel de dependencia do seu fillo. O 16 de novembro de 2010 resolveuse recoñecer o grao II nivel 1. Non recibiu notificación ningunha respecto da aprobación do Programa Individual de Atención (máis de tres anos). O solicitante houbo de ser coidado pola familia sen percibir ningún tipo de axuda económica. O 24 de xaneiro de 2014 presentouse solicitude de impulso de oficio do procedemento para que se aprobase canto antes o PIA que permitise determinar as modalidades de intervención máis adecuadas ás necesidades do seu fillo.

Mediante Resolución de 14 de febreiro de 2014 foi informada de que por resolución de 27 de maio de 2011 fora aprobado o PIA do seu fillo onde se recoñece o dereito á prestación de ingreso permanente nun centro de atención residencial para persoas con discapacidade. "Dita resolución foi notificada ou 7 de xuño de 2011 á Residencia Souto de Leixa, onde se atopa ... ingresado", algo que é manifesta e rotundamente falso, por canto o seu fillo estivo sempre na súa compañía e baixo os únicos coidados da súa familia. Sorprendentemente tal resolución nunca foi notificada nin a .. nin á súa familia nos termos previstos no artigo 58 e seguintes da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, sinala. Igual de sorprendente é que se siga indicando que o seu fillo está ingresado no centro.

Estase causando un terrible prexuízo; sinala que resulta increíble que unha administración non notifique aos seus administrados actos de tal transcendencia e vital importancia e que non se procedera a facer efectivo o dereito do seu fillo.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase o seguinte:

“Informe sobre a queixa presentada ante o valedor do pobo por Dª ... en relación á tramitación do expediente de dependencia de ... expediente no ... Valedor do Pobo. Núm. Queixa: G.6.Q/19622/14

En relación á solicitude de informe anteriormente referenciada recibida na data 11/04/2014 exponse o seguinte:

- Data entrada solicitude de recoñecemento de nivel e grao de dependencia: 21/07/2010. - Aplicación da valoración dependencia: Data:10/11/2010. Puntuación: 61,07. - Recoñecemento de grao e nivel: Emisión de proposta-resolución: 16/11/2010. Resolución nivel e grao: 16/11/2010 pala que se lle recoñece a C. P. F. un grao II nivel 1 de dependencia. - Plan Individual de Atención (PIA). Proposta do Plan Individual de Atención: 20/05/2011 para unha residencia de discapacitados. Resolución do Plan Individual de Atención (PIA): 27/05/2011. Medida/recurso/libranza de conformidade coa Resolución do (PIA): servizo de centro de atención residencial para persoas con discapacidade.

A resolución de PIA notificouse por erro á Residencia Souto de Leixa, onde supostamente estaba ingresado ... Posteriormente comprobouse que houbo un erro na adxudicación do centro, posto que no mesmo figuraba como residente outra persoa co mesmo nome e apelidos.

O 29/01/2014 achégase escrito no que a familia solicitaba a aprobación do PIA posto que transcorrido o tempo non recibiran resolución algunha, contestándolle con data 14 de febreiro de 2014 que a dita resolución enviárase no seu día ao centro residencial.

Posteriormente, o 11/03/2014, envióselle outra carta á nai de ... unha vez detectado o erro na identificación do dependente, comunicándolle que se lle revisaría de inmediato o PIA, e suxerindo, dado que neste momento non existen recursos dispoñibles para poderlle ofrecer unha praza pública de atención especializada, a orientación do PIA de ... cara á libranza económica vinculada a un centro privado.

Con rexistro de entrada de 17/03/2014 achégase outro escrito de queixa indicando que non recibiran a resolución de PIA de 27/05/2011 e que o seu fillo non está ingresado no centro "Souto de Leixa".

O 21/04/2014 emítese a resolución de aprobación do programa individual de atención pola que se resolve recoñecerlle a ... a libranza vinculada á adquisición dun servizo de atención residencial para o sanatorio La Robleda. Esta resolución está pendente de notificación ao interesado”.

Da información avaliada dedúcese que a consellería confirma todas as circunstancias polas que a Sra. ... se queixa. Efectivamente, no relativo á gran demora na atención do seu fillo, a consellería non notificou nada do resolto xa en 2011, como recoñece que debera ter feito (fala dun erro ao respecto).

O expediente resolveuse de novo moi recentemente e atribuíuse unha libranza (prestación económica) para o financiamento parcial dun servizo, en concreto o de praza residencia no sanatorio La Robleda. Sen embargo, a propia afectada pon de relevo que esa solución non é tal, posto que se financia unha mínima parte do servizo, polo que á familia lle resulta imposible facer fronte ao resto. Ademais, o PIA aprobado segue vixente -non foi anulado- e diríxese ao dependente afectado, como consta na documentación. O único erro que parece claro é que en vez de notificarse ao afectado, ao que se dirixe a carta que consta, diríxese ao centro, o Souto de Leixa, onde entenderon que xa se atopaba ingresado e non fixeron nada mais. O PIA orixinal e aínda vixente atribúelle unha praza pública nun centro para persoas con discapacidade de ámbito provincial, polo que debe recibir tal servizo, posto que o único que sucedeu ao respecto é que non se fixo efectiva a resolución correspondente, non anulada, e o único que resta é darlle a efectividade sinalada.

Outro aspecto relevante é o tratamento que debera darse ao erro que levou á situación tratada, no que fai fincapé a nai do afectado nunha recente conversa telefónica. Neste senso, despois de deixar constancia unha vez máis do evidente erro da administración e dos prexuízos que ocasionou, a única forma de reclamar para que se compense por tal circunstancia é a promoción do correspondente procedemento de responsabilidade (patrimonial ou de calquera outra modalidade), o que queda ao enteiro criterio da familia do dependente.

O Decreto 15/2010 conforma dous procedementos, un para valorar e outro para aprobar o servizo ou a prestación a través do chamado programa individual de atención (PIA), e establece para o recoñecemento da situación de dependencia un prazo de 3 meses (art. 14), e para a aprobación do PIA outro prazo de 3 meses dende ese recoñecemento previo (art. 15). O expediente debiera atoparse resolto e con efectividade nos prazos previstos, pero non sucedeu así, como vemos. As demoras prexudican gravemente os cidadáns afectados, que polas circunstancias que no seu momento acreditaron precisan atención de maneira perentoria. Por iso, esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación do expediente, é dicir, porque a avaliación e/ou o recoñecemento non se fixeran, a pesar do tempo transcorrido.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41) e obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se dea efectividade ao PIA aprobado hai tempo en favor da persoa dependente, que segue vixente e que atende de mellor forma ás súas necesidades que o proposto agora; que se desbote calquera alternativa que resulte economicamente inviable para a familia; e que no caso de que esta formule reclamación para que se avalíe a responsabilidade do sucedido, o expediente se coñeza coa urxencia que se deduce do caso.

Reposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

14. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 13 de febreiro debido á falta de aparcamento para discapacitados en Cangas (Q/5602/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a referente á falta de aparcamento para discapacitados en Cangas.

Nesa queixa esencialmente indicaba a falta de apoio por parte do concello no que se refire ás prazas de aparcamento para discapacitados. Por moitos motivos: 1. Son as primeiras prazas que se ocupan e desaparecen cando hai obras. 2. Falta de pintado na estrada ou de sinalización vertical. 3. Uso para carga e descarga. 4. Uso para desconsiderados con apoio da Policía Local, xa que segundo as súas palabras "os días de mercado somos máis permisivos", pero de todos os xeitos vese todos os días, non só os de mercado. 5. Uso indebido de familiares con tarxetas, sendo coñecidos dabondo por todos os veciños, incluída a Policía Local. Incluso expoñéndolle os casos concretos á policía e obtendo como resposta en palabras textuais "nós non temos a tarefa de controlar o uso das tarxetas." 6. Moitas persoas con tarxeta sen ningún tipo de mobilidade reducida, requisito indispensable para facer uso de devanditas prazas e para a obtención de devandita tarxeta. Sinala que podería seguir sinalando moitas outras infraccións, pero cre que coas sinaladas xa é suficiente. Pide que: 1. Unha posta a piques dos aparcamentos. 2. Maior control e sancións para os infractores, tanto para os que aparcan sen ter tarxeta como para os que aparcan coa tarxeta doutro. 3. Maior control ao adxudicar as tarxetas e unha revisión de todos aqueles que a teñen, pero móvense perfectamente.

Ante iso requirimos información en diferentes ocasións ao Concello de Cangas, que xa nos remitiu o último informe demandado.

Nun primeiro momento o ente local indicou, polo que se refire ao número de prazas para persoas con mobilidade reducida, que ten prevista a creación de novas prazas; no entanto, a documentación aportada só mencionaba o repintado dunha delas, non a súa creación. Polo que se refire á deficiente sinalización das prazas, indicábase que se dera conta ao departamento competente para corrixir tal circunstancia e poder denunciar os incumprimentos; no entanto, aínda non se corrixira a carencia de sinalización vertical, o que impedía as denuncias ou, no seu caso, a súa efectividade. Ademais, o aumento de prazas non sería útil sen unha capacidade legal de restrinxir o seu uso, o que implicaba necesariamente que se cumpriran as condicións de sinalización. No que se refire ao uso indebido de tarxetas se indicaba que se incrementará a vixilancia coa finalidade de mellorar o servizo.

Posteriormente remitiuse un novo informe como resposta ao noso requirimento de información complementaria. No que se refire á deficiente sinalización das prazas indicaba algo moi similar ao anterior informe, que foi valorado como insuficiente; sinalábase que xa se deu a orde de colocación da sinalización vertical, pero que o seu cumprimento se atopa condicionado pola existencia de material e de orde do concelleiro.

Entre tanto a reclamante mencionou que o problema seguía a ser o mesmo; tal e como di o ente local, hai mais prazas, pero as que existen e contan con sinalización vertical e horizontal carecen da vixilancia adecuada da policía local. Nin sequera se actúa adecuadamente cando se chama aos policía para indicar que hai vehículos sen tarxeta. Ademais, esta segue utilizándose por moitos familiares e/ou amigos dos titulares, o que a policía tampouco controla. Sinalou que a policía de Vigo retirou algunha tarxeta por ese motivo.

A última resposta municipal fai referencia a que “tal e como se lle comunicaba no informe anterior do Inspector Xefe da Policía Local o Concello de Cangas ten iniciado o proceso para dotar da adecuada sinalización vertical ás prazas de aparcamento citadas. Este proceso irase executando gradualmente dado que a situación económica non permite acometer esta operación dunha soa vez e con carácter inmediato, a tal fin xa se adoptaron as disposicións oportunas para que antes do remate do primeiro trimestre de 2014 se teñan colocado os cinco primeiros sinais verticais naquelas prazas que se consideren máis prioritarias para posteriormente, en función das posibilidades orzamentarias, ir adquirindo e colocando os restantes en fases sucesivas ata completar a sinalización axeitada de tódalas prazas.”

O anterior non responde á necesidade de facer cumprir con urxencia a obriga de adecuada sinalización das prazas para persoas con discapacidade. Despois de tres requirimentos de informes o concello sinala agora que procederá a colocar as sinalizacións de forma progresiva, o que significa que non se colocarán todas as necesarias ata dentro de un tempo indeterminado, o que pretende xustificarse pola situación económica, que non permitiría acometer a operación dunha soa vez e con carácter inmediato. No entanto, o ente local non xustifica que esa obriga se pospoña despois de descartar calquera gasto non preceptivo, co que a pretendida xustificación non se pode considerar suficientemente motivada.

Por outra banda, tampouco se xustifica adecuadamente que estea a cumprirse a función de vixilancia do correcto uso das prazas, algo no que insiste a queixa e que non require gasto ningún.

Os intereses obxecto desta queixa resultan especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles os concellos, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Cangas a seguinte recomendación:

Que con urxencia e sen máis demoras se coloquen as sinalizacións verticais necesarias para garantir a reserva das prazas de aparcamento para persoas con discapacidade; e que tamén con urxencia se cumpra a función de vixilancia do correcto uso das prazas.

Resposta do Concello de Cangas: recomendación aceptada.

15. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 30 de abril debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/19518/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a. ... debido a un procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que foi iniciado un procedemento de solicitude de recoñecemento de dependencia e das súas prestacións. O 7 de febreiro a consellería ditou unha resolución pola que se aproba o Programa Individual de Atención que acorda a inclusión no programa de asignación de recursos para o acceso a un servizo de axuda no fogar. O referido PIA non se adecuaba ás específicas necesidades da usuaria, polo que se presentou un escrito ao obxecto de solicitar que se revogase a resolución e que sexa unha persoa da contorna familiar a que asuma o labor de atención e coidados. Os servizos recoñecidos no PIA son inadecuados por canto que non toman en consideración o seu delicado estado de saúde, o que leva que precise unha persoa que a asista de forma continuada, polo que o servizo de axuda no fogar é absolutamente insuficiente para atendela de forma adecuada, xa que padece unha cegueira case completa como consecuencia dunha patoloxía da retina. Recentemente presentou escrito explicando esas circunstancias e renunciando ao servizo de axuda a domicilio, pero en ningún caso o citado escrito supón unha renuncia á prestación dunha asistencia suficiente e adecuada ás circunstancias persoais e familiares da usuaria. A administración acordou archivar o expediente tramitado, circunstancia esta que lle obrigou a presentar un recurso de alzada, que ata a data non foi resolto nin admitido a trámite. O artigo 18 da Lei 39/2006 establece que o beneficiario poderá optar por ser atendido na súa contorna familiar e o seu coidador recibirá unha compensación económica por elo, e no presente caso é evidente que se dan os requisitos para proceder a conceder a prestación económica apuntada no citado artigo, sinala. Debe de procederse a acordar a concesión da prestación económica por coidados na contorna familiar, revogando a inclusión no servizo público de asistencia de axuda no fogar, pero a administración deu a calada por resposta sen que ata a data pronunciáse respecto deste extremo, sinala.

Ante iso requirimos informe á consellería, que sinalou basicamente en relación co recurso, que presentouse o 20/3/13 e que “os recursos administrativos relativos ao procedemento de valoración da dependencia e acceso ás prestacións resólvense en función da orde de entrada da solicitude; actualmente, dado o acumulo de recursos existente, non nos é posible dar unha estimación sobre a data en que se resolverá”. Engade que “a Consellería de Traballo e Benestar xa iniciou os trámites necesarios para axilizar a resolución dos recursos actualmente existentes. A previsión e dar resolución a bolsa de recursos pendentes ao longo do presente ano, así como aos que vaian entrando. O inicio deste plan específico indicado comezaron a finais do mes de febreiro e esperamos dar resposta a esta situación dentro do ano 2014. Sen prexuízo do indicado, e tal e como se sinala no informe adxunto, lémbrese a posibilidade que ten a interesada, de reanudar o procedemento. Se a interesada desexa solicitar a reanudación do seu procedemento, podería facer uso da facultade prevista no artigo 17, apartado 4 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, que establece que se a renuncia ou o desistimento se efectuase na fase de elaboración do Programa Individual de Atención (cal é o caso),

manterase o grao e nivel durante un prazo máximo de dous anos durante os cales o beneficiario poderá solicitar a reanudación da elaboración do Programa Individual de Atención, someténdose aos prazos e requisitos establecidos.”

Co anterior a consellería confirma os motivos da queixa. Denegouse a prestación económica que reclamaba e se asignou un servizo de axuda no fogar mediante a aprobación do correspondente PIA. A Lei de Dependencia e a normativa que a desenvolve prevén esa preferencia, o que xustificaría a decisión mencionada. O art. 14.2 da lei sinala que *“los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.”*; o art. 17.1 sinala que *“la prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado”*; e o art. 18.1 sinala que *“excepcionalmente, cuando el beneficiario esté siendo atendido por su entorno familiar, y se reúnan las condiciones establecidas en el artículo 14.4, se reconocerá una prestación económica para cuidados familiares”*.

Non entanto, dado o carácter excepcional da prestación económica para coidados no entorno familiar, se argumentárase a aplicación obxectiva desa excepcionalidade, entón a consellería debera pronunciarse expresa e motivadamente sobre tal argumento. O recurso debera atoparse resolto no prazo máximo de 3 meses, de acordo coa lei que o regula, pero a resolución está pendente dende marzo do ano pasado, é dicir, dende hai mais dun ano.

Se se renuncia ao servizo outorgado é evidente que a consellería pode dispor da correspondente praza, de tal modo que non se prexudique a terceiros, pero sen que iso poda entenderse como desistimento da petición orixinal, que se atopa pendente dun recurso que debera terse resolto hai tempo. Ademais, a consellería sinala que os afectados poden reiniciar o procedemento (debe entenderse que para reclamar outro PIA), pero é evidente que para iso deben recibir antes a preceptiva resposta ao seu recurso, no que deben aclararse de forma expresa e motivada as consideracións que levan a entender que non concorren as circunstancias excepcionais que alega a interesada.

O argumento de que na actualidade está en marcha un plan para poñer ao día as resolucións dos recursos, o que podería terse feito ao longo de 2014, resulta claramente insuficiente no caso que tratamos, posto que en primeiro termo non se concreta a data de posible resolución e mesmo no caso de que a resolución se dera neste ano o retraso sería de case dous anos, o que resulta claramente inadecuado.

O prazo para a resolución venceu hai tempo, posto que de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992, de RXAP-PAC, será de 3 meses. Non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto (tamén art. 115.2 da Lei 30/1992). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada promovido para a concesión da prestación excepcional que se reclamaba orixinalmente, posto que dito recurso se atopa retrasado, de acordo co prazo legalmente previsto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada parcialmente.

16. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 14 de maio debido á falta de atención do servizo 065 (Q/15229/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... debido á falta de atención do servizo 065.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que cesou o servizo do 065 da súa irmá, D. ... de 43 anos, cunha discapacidade recoñecida do 98%, obesa e con mobilidade moi reducida. A súa titora é a nai, D. ..., 86 anos e con pluripatoloxías. T. reside habitualmente no centro das irmás hospitalarias do Sagrado Corazón de Betanzos e por recomendación médica, para non perder o contacto coa familia, vai ao domicilio particular, na Laracha, os sábados á mañá ata a noite, cando volve ao centro para facer o mesmo o domingo, debido a que no domicilio non é capaz de durmir máis de dúas horas seguidas. Desde hai anos ... está utilizando o transporte adaptado do 065, xa que cada vez a súa mobilidade é máis reducida e é moi difícil subila a un vehículo particular. O 26 de febreiro recibiu unha chamada do 065 avisándoa de que as empresas finalizan os contratos coa Xunta, que o fin de semana non darían servizo, e que no mes de marzo dixeran que dous fins de semana queren utilizalo. A sorpresa foi maiúscula, sinala. Na consellería comprobaron que non lles enviaron comunicación por escrito. A partir de marzo dependerá da dispoñibilidade dos vehículos e prestarase servizo dous fins de semana ao mes. Dixéronlle que enviarán por correo a información. O fin do anterior servizo debería coñecerse desde hai tempo para organizar e planificar o novo e avisar con tempo ás familias e usuarios e non mandar a comunicación despois de tomar a medida.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase o seguinte:

"ANTECEDENTES. Con data do 14 de marzo de 2014 recibíuse escrito do Valedor do Pobo sobre a queixa presentada por dona ..., en nome da usuaria dona na que pon de manifesto que "cesou o servizo do 065 da súa irma" entre o centro das irmas hospitalarias do Sagrado Corazón de Betanzos e o seu domicilio no concello da Laracha.

FUNDAMENTOS DE DEREITO 1. É de aplicación o Decreto 195/2007, do 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade e/ou dependentes. 2. É de aplicación a Orde do 9 de setembro, pola que se desenvolve o Decreto 195/2007 do 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade e/ou dependentes e se aproba o Catálogo de prestacións do servizo. 3. E de aplicación o Decreto 149/2013, de 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás

persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custe, no cal se contempla como un dos servizos da carteira o do transporte adaptado e asistido. Dentro deste servizo de transporte o decreto distingue dúas modalidades: regular e programada. 4. Con esta configuración, aténdese a modalidade programada a través do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal (SGAMP), de xeito que así se dea cobertura ás necesidades de transporte que con carácter no regular poidan ter as persoas que teñen imposibilidade de usar o transporte público colectivo derivada da súa situación de discapacidade ou dependencia. 5. Na súa queixa indica que "cesou o servizo do 065 da súa firma". Ao respecto indicar que coa entrada en vigor do Decreto 149/2013, do 5 de setembro, que contempla as modalidades de transporte regular e programada, o Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal atendera a este último, e que en virtude do procedemento de contratación pública realizado, se esta a prestar o servizo sen que cesara o mesmo. 6. A queixa refírese tamén a que "o 26 de febreiro recibiu unha chamada do 065 avisándoa de que as empresas finalizan os contratos coa Xunta, que o fin de semana non darían o servizo" e que "a partir de marzo dependerá da dispoñibilidade dos vehículos e prestarase servizo dous fins de semana ao mes". Así mesmo que "o fin do anterior servizo debería coñecerse dende hai tempo para organizar e planificar o nove e avisar con tempo as familias (...)". Neste senso é necesario diferenciar dúas cuestións: a primeira é o feito de que o día 28 de febreiro, venres, estaba convocada unha folga de traballadores/as das empresas que prestaban o servizo do SGAMP, día no que comezaban a maioría dos desprazamentos de fin de semana, polo que se tomou a decisión de preavisar as entidades residenciais vía correo electrónico o 24.02.2014, e posteriormente vía chamada telefónica as familias. A segunda cuestión refírese ao feito de que se comunicase que inicialmente durante o mes de marzo se cubrirían un máximo de dous fins de semana por persoa. Isto ven motivado polo feito de que o SGAMP debe procurar que o maior número posible de beneficiarios poidan facer uso do servizo e que as súas necesidades poidan ser atendidas na medida do posible, e sempre entendendo que é un servizo programado, non regular. 7. Así mesmo, tal e como xa se vén reiterando noutros informes solicitados por esa institución ao respecto de queixas formuladas por motivos similares, é necesario ter en conta a Disposición adicional primeira do Decreto 195/2007, que sinala "a prestación dos servizos estará supeditada ás dispoñibilidades orzamentarias existentes en cada momento." Hai que ter en conta o artigo 16 do dito decreto, que establece que "a prestación do servizo acomodarse, na medida do posible, á demanda de desprazamento da persoa usuaria". Igualmente que "Dentro do posible, na organización do servizo e de acordo cos condicionamentos e características da zona, procurárase o establecemento de rutas que posibiliten o traslado dun maior número de persoas usuarias (...)". Neste senso hai que ter en conta que a limitación na prestación do servizo vén dada por dúas variables: o número de usuarios que demandan un servizo en unha determinada franxa horaria e a dispoñibilidade de recursos, que ven limitada pola propia configuración do servizo. Evidentemente a prestación de servizo, de acordo cos condicionantes indicados, ten en conta o grado de prioridades e trata de maximizar o servizo desprazando ao maior número de usuarios. Cómpre tamén sinalar que coa nova configuración do servizo de transporte consecuencia da entrada en vigor do Decreto 149/2013, de 5 de setembro, preténdese mellorar con criterios de eficacia e eficiencia a prestación do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal, procurando contribuír a cubrir ás necesidades básicas de desprazamento das persoas con discapacidade e/ou persoas en situación de dependencia que teñan recoñecida a imposibilidade de utilización do transporte público colectivo motivada pola súa situación de discapacidade ou dependencia e tendo en conta que se trata dun servizo dirixido a desprazamentos programados e non urxentes e con carácter non regular."

Co informe confírmase o exposto na queixa, isto é, que o servizo que antes se prestaba todos fins de semana para desprazar á persoa con discapacidade da súa casa ao seu centro de

atención e viceversa, sen embargo agora se ofrece so para dous fins de semana ao mes. Se sinala que a causa é "que o SGAMP debe procurar que o maior numero posible de beneficiarios poidan facer uso do servizo e que as súas necesidades poidan ser atendidas na medida do posible, e sempre entendendo que é un servizo programado, non regular". Porén, non se trata dun servizo regular en sentido estrito, posto que aínda que se demanda cunha periodicidade semanal, sen embargo non resulta intensivo, posto que so é para ir e volver os fins de semana, e non todos os días.

O servizo de apoio á mobilidade persoal 065 é un programa que proporciona os servizos concretos aos usuarios recoñecidos como tales de acordo cos medios limitados cos que conta e priorizando uns tipos de servizos respecto doutros. Por tanto, na meirande parte das ocasións en que se examinan reclamacións sobre o 065 trátase de coñecer se a priorización se atopa ben feita, de acordo co disposto na normativa correspondente; non entanto, ese exame resulta complexo e moi dificultoso dende o momento en que os medios se distribúen territorialmente, co cal pode suceder que un servizo prioritario non se preste nunha zona e nun momento, e sen embargo outro que non o sexa en termos xerais se preste noutra zona nese mesmo momento. En calquera caso, ao marxe das evidentes dificultades que resultan da complexa organización dun servizo en forma de programa, que en ocasións derivan en determinadas disfuncións ou queixas xustificadas -algunhas delas xa se puxeron de relevo con ocasión doutros procedementos de queixa-, o medio fundamental para avaliar a correcta distribución dos medios limitados do programa é a adecuada priorización dos servizos a prestar e a correcta aplicación dos criterios de ordenación.

A reclamante demanda que a súa irmá, que ten unha discapacidade intelectual, vaia y volva semanalmente dende o seu centro de atención á súa casa para seguir mantendo o contacto familiar. Ese obxecto debera resultar prioritario, ou polo menos nunha orde de prioridades relevante, por riba doutros moitos motivos de desprazamento. No entanto, a consellería non ten como prioritario o servizo. Iso sucede a pesar de que o traslado aos centros en que se desenvolven programas no marco dos obxectivos xerais do sistema galego de servizos sociais son unha das prioridades recoñecidas. Dado que o seu centro é un dos mencionados anteriormente o servizo reclamado debera ser cuberto, salvo demostración clara de que os traslados realizados na zona resultan sempre e en todo caso por enriba en canto ao grado de prioridade, algo que non pode deducirse co achegado.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se atenda a demanda de servizo de transporte adaptado realizada pola reclamante para ir e volver semanalmente dende o seu centro de atención para persoas con discapacidade ata a súa casa; e que con carácter xeral eses desprazamentos se consideren

prioritarios e se atendan, salvo imposibilidade manifesta e excepcional derivada de motivos suficientemente xustificadas despois de ter estudadas e descartarse todas as alternativas.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

17. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 7 de xullo relativo á modificación do servizo de transporte adaptado (Q/20612/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido á modificación do servizo de transporte adaptado que antes utilizaba.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que é usuaria do 065. De luns a venres acode ao instituto de Rodeira, en Cangas do Morrazo, onde cursa educación de adultos, e ademais acode a rehabilitación os martes e xoves a Moaña. O 29 de marzo a chamaron do 065 informando que a partir do mes de xuño tería so 3 servizos á semana. Esa situación implica que non pode rematar o curso como o restos dos seus compañeiros. Esta semana tamén anuláron os servizos para ir a rehabilitación. Quixera que tiveran en conta que é usuaria de cadeira de rodas a motor, que vive nunha zona rural e que non ten outro medio de transporte adaptado. Reclama poder acudir a clase e rehabilitación.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase o seguinte:

"O 18.06.2014 recibíuse escrito do Valedor do Pobo sobre a queixa presentada por dona ... sobre o número de servizos de transporte que como máximo se prestarían a partir do mes de xuño, en concreto "de luns a venres acode ao instituto de Rodeira, en Cangas do Morrazo, onde cursa educación de adultos, e ademais acode a rehabilitación os martes e xoves a Moaña. O 29 de marzo a chamaron do 065 informando que a partir do mes de xuño tería so 3 servizos a semana. (...) Reclama poder acudir a clase e rehabilitación." É de aplicación o Decreto 149/2013, de 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custe, no cal se contempla como un dos servizos da carteira o do transporte adaptado e asistido. Dentro deste servizo de transporte o decreto distingue dúas modalidades: regular e programada. Con esta configuración, a través da modalidade regular atenderanse os traslados que diariamente se realizan co obxecto de acudir aos centros de día ou aos centros ocupacionais que contan con financiamento público desta consellería, de xeito que cada centro xestiona os ditos traslados. Por outra banda, a modalidade programada é atendida a través do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal (SGAMP), de xeito que así se dea cobertura ás necesidades de transporte que con carácter no regular poidan ter as persoas que teñen imposibilidade de usar o transporte público colectivo derivada da súa situación de discapacidade ou dependencia. En consecuencia, os usuarios poden solicitar os servizos correspondentes, sempre que non responda a unha frecuencia regular e diaria, e tendo en conta ademais a orde de prioridades das prestacións deste servizo. Tal e como xa se vén reiterando noutros informes solicitados por esa institución ao respecto de queixas formuladas por motivos similares, é necesario ter en conta a Disposición adicional primeira do Decreto 195/2007, que sinala "a prestación dos servizos estará supeditada ás disponibilidades orzamentarias existentes en cada momento." Hai que ter en conta o artigo 16 do dito decreto, que establece que "a prestación do servizo acomodarse, na medida do posible, á

demanda de desprazamento da persoa usuaria". Igualmente que "Dentro do posible, na organización do servizo e de acordo cos condicionamentos e características da zona, procurarase o establecemento de rutas que posibiliten o traslado dun maior número de persoas usuarias (...)". Neste senso hai que ter en conta que a limitación na prestación do servizo vén dada por dúas variables: o número de usuarios que demandan un servizo en unha determinada franxa horaria e a dispoñibilidade de recursos, que vén limitada pola propia configuración do servizo. Evidentemente a prestación de servizo, de acordo cos condicionantes indicados, ten en conta o grado de prioridades e trata de maximizar o servizo desprazando ao maior número de usuarios".

Co informe se confirma o exposto na queixa, isto é, que os servizos que antes se prestaban para o desprazamento a un centro docente e para recibir tratamento rehabilitador xa non se prestarán en todos os casos, senón de forma máis limitada e sempre a demanda, sen garantir que se cubran. Iso supón unha limitación respecto do servizo anterior.

Sínálase que a causa é que o transporte regular agora cóbrese polo sistema de dependencia (decreto 149/2013) e os desprazamentos aos centros de día ou ocupacionais téñense que xestionar polas rutas destes co correspondente financiamento público e os copagos que correspondan. Porén, neste caso o obxectivo é o desprazamento a un centro educativo onde cursa educación para adultos, non de atención social, e a un servizo de rehabilitación física. Non resulta adecuada a remisión ao novo sistema de transporte adaptado regular a centros sociais. En ambos casos se trata de promover a autonomía persoal dunha persoa con diversidade funcional. Por tanto, descartada unha praza no transporte propio do centro, o servizo debera ser cuberto pola administración a través do 065 ou por calquera outro medio adecuado, sen prexuízo de que os custes se cubran en todo ou en parte por ese ou outros departamentos que comparten a competencia, por exemplo, pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, responsable do centro, o que queda a criterio da propia administración en base ao seu principio de autorganización.

Reclámase o medio que posibilita a realización da actividade inclusiva que se cita e para a que resulta imprescindible o desprazamento adecuado, dificultado pola súa residencia no medio rural. Ese obxecto debera ser atendido de forma prioritaria.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial, ás que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se restituía o servizo de transporte adaptado que a reclamante demanda para seguir asistindo ao centro educativo para adultos e ás sesións de rehabilitación prescritas pola súa situación física.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

18. Suxestión dirixida á FEGAMP o 1 de xullo relativo á exención do IVTM ás persoas con incapacidade (Q/15255/14)

Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, como consecuencia das conclusións relativas a unha solicitude para aplicar á exención do IVTM ás persoas con incapacidade.

Nesa queixa o afectado indicaba que non deberan cobrarlle o IVTM na Deputación Provincial da Coruña. Solicitáronlle documentación e a enviou, salvo o certificado, pero acreditara unha pensión do INSS por incapacidade permanente en grado de total, que segundo a lei vixente equivale a un grado igual ou superior ao 33% de discapacidade, que é o que a normativa esixe para eximirle do imposto. Non aplican a Lei 51/2003, de 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

Así pois, a queixa se refería basicamente á posible aplicación do previsto no art. 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, aos supostos de exención do imposto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM). O citado artigo prevé que *“a los efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento. En todo caso, se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad”*.

Ante iso requirimos información á Deputación Provincial da Coruña. Unha vez valorados o informe do organismo provincial e o exposto na queixa deduciuse que se reclamaba a aplicación desa previsión legal, que define a discapacidade, e por tanto se aplicara a exención. A posición da Deputación Provincial da Coruña e doutras administracións locais que veñen actuando no mesmo senso é a de non entender aplicable esa disposición no ámbito fiscal en xeral, salvo cando expresamente se trasladara á normativa sectorial propia unha disposición extensiva da exención similar á que se contén na Lei 51/2003, e a non aplicación da norma ao IVTM debido a que non se modificou a correspondente lei, a de facendas locais, salvo que as ordenanzas locais habiliten expresamente esa posibilidade, cousa que ao parecer non sucede no caso que coñecemos, posto que non se aplicou a exención, de acordo co indicado pola deputación.

A posición contraria á aplicación xeral do art 1.2 da Lei 51/2003 foi avalada pola sentenza do Tribunal Supremo que cita acertadamente o informe da Deputación Provincial da Coruña; efectivamente, a sentenza de 29 de xaneiro de 2008 resolve un recurso de casación para a unificación de doutrina e sinala que o precepto despreza eficacia no ámbito da devandita lei, pero non alcanza á atribución con carácter xeral da condición de persoa con discapacidade. O propio art. 2.1. da Lei 51/2003 di que a atribución automática de tal carácter aos perceptores

de pensións de incapacidade permanente da Seguridade Social ha de circunscribirse para os efectos desta lei. A homologación automática só producirá efectos, sen ningún outro requisito administrativo ou burocrático, cando se trate de acceder a algún dos supostos ou beneficios que da Lei 51/2003 deriven, supostos nos que bastará con acreditar a situación legal de incapacidade permanente nalgún dos graos dispostos na norma para que, sen outras esixencias documentais ou de baremo, recoñézase a condición de persoa con discapacidade na referida porcentaxe. A mesma solución se extrae doutras resolucións, como dalgunhas consultas da Dirección Xeral de Tributos. Por tanto, a actuación do organismo provincial resultara axustada á legalidade e non podía ser obxecto de reproche pola nosa banda.

No entanto, resultaba evidente a clara confusión creada pola disposición citada, posto que, aínda que é certo que advirte da aplicación do previsto so no relativo á propia lei, esa mesma lei ten un carácter amplísimo, como corresponde á súa finalidade declarada; en concreto se refire a garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, mediante a evitación da discriminación e a adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social; e en particular nos campos das telecomunicacións e sociedade da información; os espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificación; transportes; bens e servizos a disposición do público; e relacións coas administracións públicas. Por tanto, resulta perfectamente lóxico que os afectados pola circunstancia que tratamos pensen lexitimamente que a disposición de carácter xeral citada ten unha aplicación tamén de carácter xeral e opera todos os seus efectos tamén de forma xeral. E en especial opera no ámbito que tratamos, que pretende facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades, neste caso mediante a adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes das persoas con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social, e en termos amplos se refire ao transporte.

Ademais, debe terse en conta que a extensión do beneficio citado se ven aceptando e regulando expresamente en diferentes aspectos que afectan á discapacidade, e especialmente no ámbito fiscal; destacan la Lei 35/2006, de 28 de novembro, do Imposto sobre a renda das persoas físicas, art. 60.3, que di que *“a los efectos de este impuesto, tendrán la consideración de personas con discapacidad los contribuyentes que acrediten, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan, un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100. En particular, se considera acreditado un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100 en el caso de los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y en el caso de los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. Igualmente, se considerará acreditado un grado de minusvalía igual o superior al 65 por 100, cuando se trate de personas cuya incapacidad sea declarada judicialmente, aunque no alcance dicho grado.”*; o Real Decreto Lexislativo 4/2004, de 5 de marzo, que aproba o texto refundido da lei sobre o imposto sobre sociedades, art. 54.1, que di que *“a estos efectos, el arrendatario deberá acreditar la discapacidad en los términos previstos en el artículo 58.6 del Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas”*; e o Real Decreto 1624/1992, de 29 de decembro, que aproba o regulamento do imposto sobre o valor engadido, art. 26.bis.2.f), que di que *“... no obstante, se consideran afectados por una discapacidad igual o superior al 33 por 100: Los pensionistas de la seguridad social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o de gran invalidez. Los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. Cuando se trate de discapacitados cuya incapacidad sea declarada*

judicialmente, en este caso, la discapacidad acreditada será del 65 por 100 aunque no alcance dicho grado.”

Polo tanto, xa sexa a través da modificación xeral da lei de facendas locais ou mediante a concreción da exención do imposto para persoas con incapacidade por parte das ordenanzas municipais, resulta claro que a liña de actuación futura debера concretarse na extensión da exención que indicamos.

Ademais, debe terse en conta que en non poucos casos dos que examinamos inflúe de forma moi negativa o retraso mais que considerable que caracteriza as valoracións de discapacidade que fai o órgano competente, circunstancia á que temos realizado moitas alusións nos Informes Anuais ao Parlamento.

Como conclusión, a actuación da Deputación Provincial da Coruña resultou adecuada, posto que se atopaba amparada pola interpretación xurisprudencial actual do previsto no art. 1.2 da Lei 51/2003 e nas normas sectoriais que regulan o IVTM. No entanto, parece preciso estudar a conveniencia de modificar esa realidade no senso en que xa cambiou noutros sectores que afectan á discapacidade, de forma moi particular nas principais figuras tributarias. Non parece ter sentido que segan sen darse as medidas positivas para a extensión da exención no IVTM.

Dado que tal cambio esixe das medidas indicadas e estas afectan ás administracións locais, solicitamos a súa colaboración, á dos diferentes órganos da FEGAMP e a das entidades locais que a compoñen para que, no ámbito das competencias respectivas, se estude e no seu caso se promovan as modificacións oportunas.

A FEGAMP xa nos respondeu e o fixo da seguinte forma: “Pola presente acuso recibo do seu escrito do pasado 12 de marzo, no que presentaba a esta Federación algunhas incidencias relativas as exencións sobre o Imposto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) en diversos concellos galegos e suxeríalle á Fegamp impulsar cambios normativos nos municipios que unificasen os requisitos demandados para este trámite. A problemática presentada é do interese do municipalismo galego, pero concorren dous elementos esenciais que o propio Valedor indica no seu escrito: A modificación da Lei Reguladora de Facendas Locais (Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo) correspondería ao Estado, ao amparo do artigo 133 da Constitución. Por outro lado, é aos concellos individualmente, dentro da súa autonomía, e en exercicio da potestade tributaria que lles recoñece no artigo 4.1 b) da Lei 7/1985, reguladora das Bases de Réxime Local, a quen correspondería levar a cabo, de ser o caso, as modificacións oportunas nas súas ordenanzas fiscais. Esta Federación mantén un escrupuloso respecto sobre as decisións que, en aplicación da autonomía local, adopta cada concello á hora de xestionar os seus recursos e ordenar as súas finanzas. Concorren ademais circunstancias que non aparecen reflectidas no escrito do Valedor, como o crecente fraude na solicitude destas exencións, que fai que persoas sen discapacidade algunha aproveiten a condición dun familiar ou un coñecido para evitar o pago deste imposto. Trátase dunha situación xeneralizada nos concellos galegos que ocasiona un importante prexuízo ás arcas municipais, como se pode entender. Por todo isto, consideramos axustados os procedementos que cada concello estableza para conceder ou non esta exención, entendendo que poden consistir nun mecanismo para combater estas prácticas anómalas e fraudulentas, sen prexuízo de que quen teña dereito á exención poida gozar dela en virtude dos requisitos que sexan prantexados.”

O que se mencionaba na solicitude de informe feita por esta institución coincide en gran parte coa argumentación que agora nos transmite a FEGAMP. É claro que nas circunstancias mencionadas correspondería aos concellos a concreción e aplicación da exención, ou, en ausencia disto, á propia lei reguladora do IVTM, o que non se deu. Ademais, as funcións da Federación non alcanzan a obrigar aos concellos en materia fiscal, por respecto ao principio de autonomía local, polo que corresponde aos concellos a xestión dos seus recursos e ordenar as súas finanzas.

Pois ben, sendo adecuado o exposto, como dixemos, apréciase unha circunstancia a ter en conta na valoración feita no seu momento e na que coincidíamos. Efectivamente, despois de coñecer a queixa que deu orixe á posterior actuación de oficio que tratamos publicouse o Real Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Nel se produce unha revisión da norma legal que deu orixe á conclusión achegada por todas as partes (Valedor, Deputación, Dirección Xeral de Tributos e mesmo o TS). O art. 4 (*titulares dos dereitos*) sinala agora o seguinte: 1. *“Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.* 2. *Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad ...”.*

Por tanto, xa non existe a mención expresa que antes se contiña na Lei 51/2003 (“a los efectos desta lei ...”), circunscribindo a atribución automática da condición de discapacitado aos perceptores de pensións de incapacidade permanente da Seguridade Social aos efectos regulados especificamente na propia lei.

O sucedido sen dúbida ten que ver coas circunstancias xa expostas, fundamentalmente a confusión creada polas disposicións anteriores; aínda que era certo que a lei advertía do carácter limitado da *extensión*, a lei tiña un carácter amplísimo, como correspondía á súa finalidade declarada, e se refería a garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, mediante a evitación da discriminación e a adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social; e en particular nos campos das telecomunicacións e sociedade da información; os espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificación; transportes; bens e servizos a disposición do público; e relacións coas administracións públicas.

A modificación tamén atopa a súa causa, segundo o seu preámbulo ou exposición de motivos, na Convención Internacional sobre os dereitos das persoas con discapacidade, aprobada o 13 de decembro de 2006 pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas, ratificada por España e que entrou en vigor o 3 de maio de 2008. “La Convención supone la consagración del enfoque de derechos de las personas con discapacidad, de modo que considera a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo. La labor de refundición,

regularizando, aclarando y armonizando ..., resulta necesaria dadas las modificaciones ... (y) el sustancial cambio del marco normativo de los derechos de las personas con discapacidad. Esta tarea ha tenido como referente principal la mencionada Convención Internacional ...”.

Por tanto, da exclusión das anteriores obxeccións á extensión do concepto de discapacidade aos efectos que tratamos -antes acertadas en tremos legais, pero discutibles nos termos expostos, como vemos- resulta que agora debера producirse a súa aplicación xeral, o que resulta congruente co carácter extensivo que debe darse á interpretación dos dereitos das persoas con discapacidade e a interpretación de calquera norma que lles afecte no seu favor, de acordo co previsto nato na Convención citada como na normativa nacional que a desenvolve.

Polo que se refire ás posibles actuacións da FEGAMP, tal e como ela mesma expresa, non existe a posibilidade de que indique aos concellos e demais entidades locais o que deben facer ao respecto; no entanto, ese non era nin é o propósito do Valedor do Pobo en relación con esta actuación, posto que compartimos que tal cousa non resulta posible. O que preténdese é que se dea a coñecer entre os diferentes entes locais de Galicia a situación exposta (no seu momento, cando se iniciou a actuación de oficio) e agora, en que ten cambiado respecto da primeira valoración.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Federación Galega de Municipios e Provincias a seguinte suxestión:

Que se traslade aos órganos desa federación e a todas as entidades locais galegas que resulta necesario que pola súa banda se estude a posibilidade e mesmo a conveniencia de estender (no caso de que non o teñan feito xa) a exención do IVTM ás persoas que teñan recoñecida unha incapacidade permanente no grado de total, absoluta ou gran invalidez, e aos pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou de retiro por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade; e iso como derivación do convenio internacional sobre dereitos das persoas con discapacidade, das leis que o incorporan ao dereito interno e pola necesaria interpretación das mesmas sempre en favor do dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade mediante a evitación da discriminación e a adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade; e polo resto das circunstancias xa apreciadas antes desas modificacións, entre as que destaca a exención fiscal en relación co resto das principais figuras impositivas.

Resposta da FEGAMP: suxestión non aceptada.

19. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 18 de xullo debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/20610 e outras)

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceron solicitando a nosa intervención diferentes persoas debido a unha incidencia nos procedementos de dependencia que afectan aos seus fillos dependentes.

Nos seus escritos, esencialmente, indicánnos que logo dunha longa espera e o incumprimento por parte da Consellería de Traballo e Benestar dos art. 14 e 15 do Decreto 15/2010 -prazo máximo para resolver de 3 meses para o recoñecemento de grao e nivel de dependencia dende a data de entrada da solicitude e de outros 3 meses para a resolución do Programa Individual de Atención dende a data da resolución do grao e nivel de dependencia, total 6 meses- aprobouse o Programa Individual de Atención como libranza para coidados no contorno familiar cunha dedicación media, sen que se indicaran os motivos da dedicación media, cando as necesidades dos menores requirían unha dedicación completa.

Solicitudes presentadas en decembro de 2009 nas mesmas condicións de grao e nivel e mesma idade escolar estaban co PIA resolto como libranza para coidados no contorno familiar con dedicación completa.

Posteriormente concédese a libranza para coidados no contorno familiar con dedicación completa. Revísase de oficio e sinalase que non se concedeu antes por falta de crédito orzamentario, botando así abaixo o argumento das contestacións aos escritos presentados por pais e nais de alumnos e alumnas nos que falaba dunha dedicación media por estar escolarizada.

A libranza por coidado no entorno debeu ser en todo momento con dedicación completa; a falta de orzamento levou a tomar unha resolución interna non recollida na norma e polo tanto ilegal, desigual e discriminatoria.

Máis adiante a prensa publicou que se ían a incorporar uns 500 expedientes de novos dependentes. Solicita que antes se revisen e regularicen os expedientes erróneos. Son coñecedores de que na provincia da Coruña podería haber polo menos 150 expedientes na mesma situación.

Reclaman que a Consellería de Traballo e Benestar recoñeza as dereitos completos deses dependentes, como colectivo prioritario, antes da entrada de novos, e que se abonen os correspondentes atrasos con dedicación completa por terlle recoñecido antes dedicación media cando debeu ser en todo momento, como se recoñece na revisión, con dedicación completa, corrixindo deste xeito a discriminación e desigualdade anterior.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase basicamente que a situación descrita nas queixas responde á realidade, aínda que se entende son de aplicación as normas regulamentarias que se citan e fundamentalmente que os PIA non teñen efectividade ata que se aproban.

De todo o tratado dedúcese que o obxecto da controversia é a reclamación dunha compensación económica derivada da rectificación do PIA asignado á persoa dependente e realizada pola consellería. En primeiro termo se recoñeceu un PIA que atribuíu unha prestación económica (ou libranza) para coidados no entorno familiar de carácter limitado ou dedicación media, por tanto, de menor contía, e posteriormente se rectificou para outorgar unha dedicación completa e unha maior contía da prestación. Consta na documentación aportada que tal cousa se fixo a través dunha revisión de oficio na que se recoñece, tal e como alegan os interesados e interesadas, que a ampliación a xornada completa da libranza pedida na solicitude inicial non se concedeu "por falta de crédito orzamentario". Por tanto,

debe analizarse se a rectificación realizada pola consellería de oficio e o recoñecemento de que a resolución debiera ter sido outra repercute no dereito ao cobro dos atrasos.

Despois do exame do informe da consellería se observa que esta non sinala nada respecto da circunstancia principal, isto é, o recoñecemento de que a rectificación se produce pola causa mencionada, a falta de orzamento que nese intre se padecía, que é o mais relevante para valorar a queixa.

Coa documentación obrante se comproba que a administración recoñeceu que debe rectificar o antes resolto e que o fai de acordo co legalmente procedente, co que está admitindo que a situación anterior era irregular.

Tal e como indicamos en todos os informes ao Parlamento de Galicia, "a Lei 39/2006, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás Persoas en situación de dependencia, coñecida como lei de dependencia, resultou un avance en moitos aspectos. Recoñécense dereitos subxectivos que benefician a un bo número de persoas e ás súas familias, que antes vían como as necesidades dos dependentes tiñan que ser abordadas no ámbito doméstico e con recursos unicamente privados, o que supoñía unha evidente falta de equidade. Agora as persoas dependentes teñen dereito a acceder, en condicións de igualdade, ás prestacións e servizos que contempla a lei (art. 4.1); todos os cidadáns dependentes poderán acceder aos servizos e prestacións descritos na norma (art. 3.1.b); e a resolución de recoñecemento da súa dependencia determinará os servizos ou prestacións que corresponden ao solicitante segundo o seu grao de dependencia (art. 28.3)".

Así pois, para o caso examinado é de destacar que o reclamado son verdadeiros dereitos subxectivos das persoas recoñecidas como dependentes e non expectativas de sinxelos programas de axudas de carácter continxente e condicionados polas convocatorias ou polo orzamento dispoñible. 'so fai que esta última circunstancia -o orzamento, ou a falta de orzamento, como se sinala neste caso- non resulte unha xustificación adecuada para o non recoñecemento do dereito legal e subxectivo ou para o seu recoñecemento parcial ou insuficiente.

Polo que se refire á rectificación realizada pola administración de oficio, esta supón, como adiantamos, o recoñecemento da súa actuación irregular e da necesidade de corrixila. Porén, esa rectificación se fai de forma parcial, posto que so se recoñece de cara ao futuro e non respecto dos atrasos, que deberan formar parte da corrección, posto que os atrasos se configuran legalmente como parte do dereito subxectivo.

En conclusión, a consellería recoñeceu o seu erro e rectificouno, pero fíxoo de forma incompleta, posto que non incluíu os atrasos, como debiera ter feito.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial, ás que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que como consecuencia do resolto no procedemento de revisión de oficio, con rectificación do actuado con anterioridade, se proceda tamén a recoñecer o dereito dos afectados e afectadas ao cobro íntegro que se deriva desa rectificación e que inclúe os atrasos devengados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

20. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 15 de setembro debido ao atraso nun procedemento de discapacidade (Q/21513/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ...

No seu escrito, esencialmente, indícanos que hai uns meses solicitou como representante a discapacidade do seu xenro D. ... (...) e da súa nai D^a ... (...). Acercouse a preguntar polo trámite e dinlle que ten unha demora de 17 meses. Presentou unha reclamación ante a consellería.

Ante iso solicitamos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase que “actualmente nos equipos de valoración e orientación (EVO) da Sección de Pontevedra constátase unha demora importante na tramitación dos expedientes. Os servizos centrais da Consellería de Traballo e Benestar son conscientes desta situación de colapso, debido en parte a que os cambios demográficos e sociais están a producir un incremento progresivo no número de solicitudes iniciais de valoración. Co obxectivo de solucionar este problema e mellorar a competencia e calidade do procedemento en todas as seccións de valoración e en particular na de Pontevedra, estanse a tomar unha serie de medidas a corto e medio prazo como é o apoio de técnicos doutra unidade administrativa, a implantación dun novo programa informático que xa está en funcionamento, a creación dunha Carta de Servizos, e a emisión de instrucións para a mellora e a racionalización do traballo desenvolvido. As solicitudes presentadas por don ... son de inicio de expediente polo que, seguindo a estrita orde de entrada no rexistro correspondente e non tendo constancia de que podan estar incluídas nalgún dos motivos de urxencia que permita priorizar a súa valoración (emprego, oposicións, axudas/subvencións sometidas a prazos, menores de 16 anos, emerxencia social xustificada, PNC, PF, caducidade do grado de discapacidade) valórase que serán citados con probabilidade no primeiro semestre do ano 2015. De todas formas, podemos informarlle que segundo o *artigo 11.3 da Orde do 29 de decembro de 2000 pola que se regula o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade*, o recoñecemento do grado de discapacidade enténdese referido á data de presentación da solicitude”.

Coa información achegada confírmase o expresado polo interesado na súa queixa, isto é, que o procedemento se retrasará, posto que non se desminte a información que o interesado recibiu (demora de 17 meses) e non que se anuncia cando se resolverá, a pesar de que expresamente se requiría ese dato.

A situación de atraso nas valoracións e resolucións dos expedientes de recoñecemento de situación de discapacidade é coñecida a través deste e doutros expedientes, e, como pode apreciarse, o problema continua, sen que se dera solución. O expediente debera atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras inxustificadas, que prexudican os cidadáns afectados.

O interesado que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que sinala que os poderes públicos realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a Administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo a valoración e recoñecemento da situación de discapacidade do interesado, posto que se atopa atrasado, de tal maneira que non se produzan demoras que prexudican aos afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada con efectividade.

21. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 15 de setembro debido ao atraso nun procedemento de discapacidade (Q/21852/14)

Cun contido similar á nº 7. Data de solicitude, 19.05.13 e aínda non se resolveu. Reiterouse a petición o 02.01.14.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

22. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 1 de outubro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/21668/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... debido á insuficiente motivación da revisión de oficio dun PIA.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que cursou reclamación á consellería pola dificultade que teñen os destinatarios para entender as cartas de revisión de PIAs. Reclamou polo caso do seu pai, D. ..., DNI ... (exp. Coruña ...). Cree que este tipo de escritos non son para a inmensa maioría das persoas e menos para estas, de idade e a súa capacidade cognitiva en moitos casos moi deteriorada. Debe mellorar a comunicación e facilitar o labor de entendemento de tal modo que sexan capaces de comprender o que se quere dicir á hora de recibir un comunicado deste estilo. Discrepa das cifras que se citan na comunicación.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “en relación coas dificultades manifestadas polo reclamante para entender o documento, sinalar que trátase dunha resolución integrada polas seguintes partes: - Antecedentes de feito, na que se explica a prestación recoñecida e o motivo da revisión de oficio. - Fundamentos xurídicos: Normativa aplicable. - Resolución, na que se concreta a contía da libranza concedida e o servizo para o que se concede, así como a contía da capacidade económica calculada do beneficiario. - Pé de recurso. - Anexo I, no que se determinan as fontes de renda e patrimonio que se tiveron en conta para o cálculo da capacidade económica, en función da que se calcula a contía da libranza que lle poida corresponder. En consecuencia, consideramos que este modelo de resolución é conforme a dereito, incorporando os extremos que deben figurar nunha resolución de conformidade coa Lei de Procedemento Administrativo, e contén a maiores a información necesaria que a Administración tivo en conta para chegar as contías indicadas na resolución, en aras de que o interesado coñeza de onde saen estas. 2.- En relación co desacordo sobre as contías reflectidas na resolución, o interesado pode recadar aclaracións no propio Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal de A Coruña, e en caso de discrepancia ou desconformidade deberá empregar a vía do recurso de alzada, tal como se indica no punto quinto da Resolución. 3.- Dita revisión de oficio, que con carácter xeral estase levando a cabo ao longo deste ano en relación aos PIAS dos beneficiarios do Sistema de Atención á Dependencia, fundaméntase: a) No Acordo do Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia do 10 de xullo de 2012, para a mellora do sistema para a autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, publicado por Resolución de 13 de xullo de 2012, da Secretaría de Estado de Servizos Sociais e Igualdade (BOE nº 185, do 3/8/2012). En base ao dito acordo, publicouse a Orde do 19 de abril de 2013, pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012, que contempla unha nova fórmula de cálculo para determinar o importe das libranzas. b) O Real Decreto 1051/2013, do 27 de decembro, polo que se regulan as prestacións do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia (BOE nº 313, do 31/12/2013), que establece as contías das libranzas para o ano 2014. En virtude desta norma publicouse a Orde do 27 de marzo de 2014 (DOG nº 64, do 2/4/2014), na que se unifican as contías por grao. c) Actualización da capacidade económica en aplicación do Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo (DOG nº 182, do 24/9/2013)”.

Do exposto pode concluírse que a queixa se centra non nos motivos xurídicos -que en calquera caso poderían detallar mais os aspectos substantivos, posto que limitanse a citar normas de forma xenérica-, senón na explicación referida no anexo da resolución, no que se pretenden establecer as rendas e o patrimonio a ter en conta para o cálculo da capacidade económica e con iso a contía da libranza. Examinado tal anexo resulta evidente o que expón o reclamante, posto que non se mencionan os parámetros citados, especialmente o seu cálculo último ou a utilizar na conta final, ou en algúns casos sinxelamente constan mal reflexados. Iso leva a que os cálculos de base teñan que ser calculados polo propio reclamante, como consta na súa aportación. Destaca tamén que non conste o modo de facer a última suma que determina a capacidade económica, o que de figurar arrojaría luz sobre o mencionado antes. Finalmente, non se menciona nada respecto do cálculo aritmético para determinar a prestación económica debido á capacidade económica.

O anterior ten unha importante repercusión negativa na transparencia debida respecto da decisión adoptada e na capacidade do afectado para coñecer o seu fundamento e no seu caso promover os medios de defensa que correspondan. O anterior resulta mais grave se extrapolamos este tipo de comunicacións aos demais afectados, tal e como apunta o

reclamante, que é o fillo do afectado. A dificultade -ou mesmo a imposibilidade- de coñecer os detalles relevantes da nova resolución son evidentes, polo que no caso de que o medio analizado sexa común a todas as resolucións, entón deberamos concluír que un bo número afectados estaría véndose prexudicado polos motivos confirmados neste concreto caso.

Ademais, o reclamante sinala que o 30-07-14 promoveu unha solicitude de explicación (ou aclaración) sobre os aspectos tratados, sen que a consellería sinale que respondera a tal solicitude e sen que se poda entender que se deu unha adecuada aclaración a través do informe recibido nesta institución, como sinalamos.

Por último é de resaltar que as adecuadas motivacións xurídicas e aritméticas da resolución deben constar nela, sen que resulte adecuado remitirse a unha posible explicación nos servizos de dependencia.

O interesado que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os amparará especialmente para o goce dos dereitos que este Título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que se motive adecuadamente xurídica e sobre todo aritmeticamente a resolución de revisión de oficio do PIA no suposto examinado; que en caso de que a motivación tratada sexa común nas resolucións deste tipo se modifiquen para que resulte perfectamente entendible por todos os afectados, especialmente no aspecto aritmético; e que con urxencia se responda á solicitude de aclaración pendente de resposta no caso tratado.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

23. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 3 de outubro debido ao atraso dunha solicitude de paga de atrasos pola non aprobación dun PIA e o falecemento da persoa dependente (Q/21898/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dna. ... debido ao retraso dunha solicitude de paga de atrasos pola non aprobación dun PIA e o falecemento da persoa dependente.

Na queixa G.6.Q/2082/12 formulamos a Consellería de Traballo e Benestar unha recomendación o 16 de outubro de 2012 para que *con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo ás prestacións derivadas da Lei de Dependencia para unha gran dependente, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira*

que non se produzan demoras que prexudican aos afectados. A consellería respondeu que “asumimos a recomendación desa Institución no senso de proporcionar a atención debida, e iniciamos os trámites oportunos. Os resultados das xestións efectuadas serán comunicados unha vez conclúan”. Desá resposta deduciuse que aceptaba a recomendación e lle daría efectividade no menor tempo posible.

Na nova queixa indica que reclamou polo falecemento da súa avoa o 3 de abril de 2013 sen que se aprobara o PIA de dependencia, despois de varios anos de espera. Reclamou o pago dos atrasos o 07-03-14, pero aínda non recibiu resposta. O único que lle responderon é que os expedientes se resolven por orde de entrada e o seu está en fase de estudo.

Ante iso requirimos informe a esa consellería, que sinalou que “Don/a ... presentou o 19/01/2010 unha solicitude de valoración do grao e nivel de dependencia, e por resolución do 05-01-2011 foi recoñecido/a nunha situación de dependencia en grao III-2. Emitiuse unha proposta de Programa Individual de Atención na que se propón a concesión dunha LCCF cunha intensidade completa. Debido ao falecemento da solicitante, neste caso, de dona ... se deu termo ao procedemento por imposibilidade material de continualo e se procedeu ao arquivo do expediente segundo o disposto no artigo 87 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. No Decreto 15/2010, do 4 de febreiro (publicado no DOG con data 19 de febreiro de 2010), estableceuse que se poderá recoñecer a efectividade do dereito ás prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento á persoa que soportase o gasto sempre e cando se reúnan os requisitos que se esixan na normativa vixente para cada tipo de prestación económica e sempre que se xustifique documentalmente o gasto efectivamente soportado. Debido a iso, o venres 13 de xaneiro de 2012 foi publicada a Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do citado Decreto, a través da cal regulouse un procedemento específico para solicitar o dereito á efectividade das prestacións económicas das persoas solicitantes falecidas durante a tramitación do procedemento. Don/a ..., filla de ..., presentou o 18/04/2013 unha solicitude deste procedemento de recoñecemento do dereito á efectividade das prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema, solicitude que polo de agora atópase en fase de tramitación, pendente de aprobación da proposta de resolución, debido ao elevado volume de xestión. Sen prexuízo do establecido no artigo 99 da Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, as solicitudes deste procedemento BS211A de recoñecemento do dereito á efectividade das prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema, estanse a resolver por estrita orde de entrada, tal e como preceptúa o artigo 74.2 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común. Aínda así, no ánimo da Consellería de Traballo e Benestar está o poder dar resposta, coa maior axilidade posible, a todas as solicitudes formuladas polos interesados. Por outra parte, respecto ao atraso ao que alude na tramitación do expediente de dependencia da súa avoa, permítame comunicarlle que o expediente de don/a ... se encontraba pendente de resolución do Programa Individual de Atención no momento do seu falecemento e que o devandito expediente se orientara cara á prestación económica de libranza de coidados no ámbito familiar. Non obstante, comunicámoslle que malia a nosa firme vontade de poñer atención a todas as persoas en situación de dependencia con dereito recoñecido, esta se encontra condicionada pola orde de prelación establecida normativamente para a instrución do procedemento que dá prioridade ás persoas dependentes con maior grao e nivel de dependencia e menor capacidade económica e en función da dotación orzamentaria

existente, así como pola prioridade que establece a Lei 39/2006, do 14 de decembro, en relación á concesión de servizos fronte a prestacións económicas, así como, especialmente e tal e como indica o artigo 14°. 4 da citada Lei, ao carácter excepcional da prestación de coidados no ámbito familiar. Mesmo tendo en conta o establecido na Lei, a maioría de solicitantes optan por esta modalidade o cal orixina un colapso en relación con esta prestación económica, ao contrario do que sucede con outro tipo de servizos e prestacións nos que se ofrece unha mellor resposta”.

Dende hai tempo recomendamos á consellería competente que compensara adecuadamente situacións como a que coñecemos co fin de simplificar os recoñecementos e liquidacións das responsabilidades derivadas deses retrasos. Un primeiro avance se deu coa publicación do Decreto 15/2010, que recoñecía o dereito que tratamos; porén, a consellería non lle deu efectividade coa xustificación de que tiña que desenvolverlo, algo que non compartiramos e que en último termo era exclusiva responsabilidade súa. Despois dun tempo considerable ese compromiso concretouse na Orde de 2 de xaneiro de 2012. O capítulo VII desa orde regulou o dereito á efectividade das prestacións económicas das persoas solicitantes falecidas.

No presente caso a consellería responde o que anticipa a queixa, que desa forma se confirma, isto é, que os expedientes se resolven por orde de entrada e este está tramitándose. No entanto, o prazo para responder xa transcorreu, posto que a solicitude é de 07-03-13. O art. 99 da orde sinala que “o procedemento resolverase no prazo máximo de seis meses dende a data de entrada da solicitude no rexistro do órgano competente para a tramitación do expediente”. O expediente debera atoparse resolto nos prazos previstos e sen demoras. Esta reclamación, como todas as abundantes queixas por este motivo, reflicte un importante grao de desgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Os dependentes, familiares e coidadores mostran a súa desconformidade co atraso constatado na tramitación dos expedientes principais, como quedou constatado na primeira queixa, e agora tamén polo retraso na compensación.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os amparará especialmente para o goce dos dereitos que este Título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o expediente obxecto desta queixa, relativo á compensación polo retraso na resolución dun procedemento de dependencia e o falecemento da dependente sen atención, posto que se atopa demorado, de acordo cos prazos previstos, de tal maneira que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican con carácter xeral aos cidadáns afectados.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

24. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 8 de outubro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/21894/14)

Nesta institución iniciou expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... e D^a. ... relativo a un procedemento de dependencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que á súa nai, D^a. ... (...) ten unha resolución de recoñecemento de prestación económica que non foi autorizada pola Xunta de Galicia en base ao grao recoñecido. Cando as traballadoras sociais fixeron o recoñecemento médico ante a solicitude da Lei de Dependencia preguntaron que querían solicitar e responderon que o importe económico para que ... (filla) puidese atendela. Recalaron que non constase ningún outro concepto -asistenta en casa, internamento nun asilo, etc.-. Posteriormente a traballadora social do barrio que leva o asunto chamou para dicir que tiñan a asistenta en casa, o cal rexeitaron porque non é o que solicitaron. Ante as reclamacións por ese erro a traballadora deu o caso por pechado, ante o cal escribiron á Xunta. Fixeron tamén recurso de alzada, pero non valeu, porque a Xunta dixo que a persoa que presenta o recurso non está "acreditada", é dicir, a filla M^a. ..., o cal é absurdo porque no informe inicial de solicitude quedou constancia e asina que ..., que entón era a acreditada. D. ...(fillo) preséntase nas oficinas da Xunta de Galicia en Vigo para falar sobre o caso con algunha autoridade e por dúas ocasións aténdelle unha administrativa que di que "non hai diñeiro" para a lei, sendo que a lei está vixente. Con impotencia reclaman o cumprimento da lei, dado que o seu grao de invalidez, idade e as actuais circunstancias económicas tan apremiantes da familia fanlles vivir da caridade, da axuda social (concello).

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinala que "respecto ao recurso de alzada, pendente de resolver, informámoslle de que o volume de xestión non permite resolver coa premura necesaria. A este respecto, a Consellería de Traballo e Benestar xa iniciou os trámites necesarios para axilizar a resolución dos recursos actualmente existentes. A previsión é dar resolución á bolsa de recursos pendentes ao longo do presente ano. En relación á solicitude de informe anteriormente referenciada recibida na data 10/09/2014 expónse o seguinte: o 15/03/2013 presentouse solicitude de valoración de grao de dependencia de D ... (en adiante a interesada). O 24/05/2013 emitíuse resolución mediante a que se lle recoñecía unha situación de dependencia en Grao III. Mediante resolución do 15/10/2013 (notificada o 05/11/2013) recoñeceuse a inclusión da interesada do Programa de Asignación de Recursos para o acceso ao servizo público de axuda no fogar. O 11/11/2013 formulou recurso de alzada contra a resolución de aprobación do PIA. A interesada renunciou ao servizo concedido polo que mediante resolución do 08/11/2013 (notificada o 21/11/2013) se arquivou o expediente. Segundo o artigo 14 da Lei 39/2006, do 14 de decembro, "As prestacións de atención á dependencia poderán ter natureza de servizos e de prestacións económicas e irán destinadas, por unha parte á promoción da autonomía persoal e, por outra, a atender as necesidades das persoas con dificultades para a realización das actividades básicas da vida diaria. 2 Os servizos do Catálogo do artigo 15 terán carácter prioritario e prestaranse a través da oferta pública da Rede de Servizos Sociais polas respectivas Comunidades Autónomas mediante centros e servizos públicos ou privados concertados debidamente acreditados". Ao abeiro do disposto no artigo 37.2 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, na elaboración do Programa Individual de Atención o órgano de valoración e asesoramento da Dependencia deberá ter en conta a consulta formulada ao interesado, ou, no seu caso ao seu representante, na que se manifesta as expectativas ou necesidades de atención a través dos servizos ou das prestacións económicas do sistema para a autonomía e atención á dependencia. Esta consulta terá carácter orientativo para o órgano de valoración e asesoramento da dependencia, non sendo en ningún caso vinculante para o

mesmo. O expediente foi arquivado como consecuencia da renuncia formulada pola interesada tal e como dispón o artigo 17 do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro. En canto ao recurso de alzada o mesmo foi asinado por ... quen non consta como representante de ... (en contra do que indica na queixa do valedor a solicitude inicial estaba asinada por ... o que motivou que se lle formulase o oportuno requirimento de representación o cal foi satisfeito poia persoa requirida). Non consta que o citado recurso fose resolto”.

A consellería aclara as razóns polas que entendeu que debera outorgar o servizo que se menciona, dada a preferencia legal dos servizos, e dese xeito rexeitar a petición orixinal dos reclamantes, unha prestación para coidados no entorno familiar, que ten carácter excepcional. No entanto, promoveuse un recurso de alzada que se atopa pendente de resolver dende o 11-11-13 (ao marxe do que se resolve respecto da cuestión formal que se cita). Nel debera aclarase o motivo da queixa, que é se no caso concreto da persoa dependente resulta aplicable a excepcionalidade que permitiría considerar a atribución da prestación económica demandada. A consellería non aclara que dera ou vaia a dar resposta urxente ao recurso retrasado. Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992. Non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto (tamén art. 115.2 da Lei 30/1992). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que se encontra demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto, isto é, sobre a posible atribución excepcional dunha prestación para coidados no entorno familiar.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

25. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 8 de outubro debido á ausencia dun carné de discapacidade (Q/20303/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D... debido a ausencia dun carné de discapacidade.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que noutras comunidades autónomas existe unha carné ou tarxeta acreditativa da discapacidade que facilita o acceso da persoa discapacitada a diversos servizos e pregúntase sobre a posibilidade de que se faga o mesmo en Galicia.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Esta fai referencia -no segundo dos seus informes- ás tarxetas de estacionamento e acceso aos transportes, que son

(e serán, de aprobarse a lei en trámite) de responsabilidade municipal, sen prexuízo dos previos trámites correspondentes á administración autonómica. No entanto, o que parece reclamarse non é iso, senón un carné de tipo xeral que substitúa ás certificacións que se dan na actualidade e que precisan de renovacións moi frecuentes, dado o deterioro que sofren polo seu uso. Ese carné tería unha utilidade xeral para acreditar o que agora se acredita a través da resolución en papel.

Polo anterior requirimos aclaración sobre as actuacións para crear e regular a tarxeta de discapacidade, que segundo se informaba está “en fase de estudo dada a súa ampla implantación noutras comunidades autónomas”. En concreto se requiriu informe sobre as previsións ao respecto, sobre o calendario previsto, no seu caso, e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

A consellería sinalou que “en resposta á súa solicitude de aclaracións da información enviada sobre a queixa presentada por don ... ante esa institución e relativa á posibilidade de acceder a un formato de tarxeta para acreditar a súa situación de discapacidade, informámoslle que respecto das previsións de actuación para a creación e regulación do procedemento de concesión da tarxeta de discapacidade o proxecto segue en fase de estudo sen estar determinada polo momento unha axenda de actuacións”.

Ao respecto do obxecto da queixa é de subliñar que en diferentes ocasións recibíronse queixas debido ao continuo uso que se fai da acreditación da discapacidade en papel -cuxo trámite se demora en exceso cando se solicita por primeira vez- e ao deterioro que ese uso intensivo supón para o documento, que ten que ser renovado de forma frecuente, coas conseguíntes molestias burocráticas e tempos inxustificadas de espera.

A Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade ten como un dos seus principais propósitos “promover, protexer e asegurar o goce pleno e en condicións de igualdade de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais por todas as persoas con discapacidade e promover o respecto da súa dignidade inherente” (art. 1). Para iso a promoción pública dunha fácil identificación voluntaria resulta especialmente útil, como en xeral para a adecuada garantía do resto dos dereitos recoñecidos e garantidos a través da convención, especialmente o acceso en condicións de igualdade aos servizos tanto públicos como privados.

Existen determinados aspectos nos que se produciu un evidente avance na atención das persoas con diversidade funcional; no entanto, esa realidade convive con outros moitos aspectos que se ven precisados de mellora. Esta é unha realidade na que vimos insistindo dende hai moito tempo. O déficit na efectividade dos dereitos afecta á discapacidade debido a carencias prestacionais e a supervivencia de situacións de discriminación que afectan ao colectivo.

A discapacidade non se caracteriza por limitacións persoais de orixe variada, senón que moi ao contrario os seus trazos esenciais teñen a súa orixe na actitude da sociedade respecto das circunstancias particulares do discapacitado. Esa sociedade, con carácter xeral, non ten presentes as circunstancias de diversidade funcional das persoas e con iso crea barreiras e discrimina os afectados e afectadas. Non só existe un deber cidadán de solidariedade colectiva coas persoas que forman este colectivo e as súas familias; da Constitución Española derivase unha clara obriga de prestar un trato preferencial ás persoas discapacitadas, e como

derivación desta obriga pública hoxe resulta moi abundante a normativa cuns estándares cada vez máis exixentes e axustados ao modelo de dereitos humanos. Isto supón que se afirmen progresivamente os dereitos das persoas discapacitadas e con iso apareza como necesidade perentoria a adaptación normativa e a súa promoción e garantía. Requírese avanzar nunha atención persoal, individualizada e cos mellores medios dispoñibles, partindo da base de que se trata dunha verdadeira prioridade social esixida para a efectividade de dereitos recoñecidos en termos verdadeiramente amplos.

En razón do plantexamento xeral exposto un dos principais obxectivos das políticas de promoción dos dereitos das persoas con discapacidade debe ser a garantía da súa participación en todos as ordes da vida (educativo, laboral, ocio, mobilidade ...) en igualdade de condicións que o resto das persoas, o que esixe como medio instrumental útil a facilidade á hora de acreditar a súa diversidade funcional, circunstancia que se precisa con frecuencia. A mellor práctica existente na actualidade para iso é a *tarxeta de discapacidade* expedida nunhas condicións como as que esixen a maioría das comunidades, o que fai preciso que as administracións que aínda ten a súa implantación nunha fase inicial, como é o caso que coñecemos, se plantexen impulsala definitivamente como un instrumento útil e facilitador da efectividade dos dereitos e da completa integración en todos os ámbitos.

Tal e como sinala a queixa, a maioría das comunidades autónomas xa emiten o que chaman a *tarxeta de discapacidade*. Así o fan as comunidades de Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, La Rioja, Madrid, Navarra e País Vasco (Vizcaya). Por exemplo, a Comunidade de Madrid sinala (www.madrid.org) que “la tarjeta identificativa de la discapacidad de la Comunidad de Madrid es un documento cómodo y resistente que beneficia a las 306.175 personas con discapacidad que viven en la región. Pueden solicitarla las personas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% en la Comunidad de Madrid. Para los nuevos reconocimientos se entregará de oficio, junto con el certificado de discapacidad. Se trata de un carné plastificado al que tendrán acceso voluntariamente las personas con algún tipo de discapacidad reconocida. Presentándolo, podrán acceder a las ayudas autonómicas previstas, realizar cualquier trámite administrativo o acreditar que tiene una discapacidad en los lugares que lo requieran, como aparcamientos o instalaciones públicas”. O modelo de solicitude está dispoñible na páxina web da comunidade.

Pola súa banda a páxina web discapnet, dedicada á promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, sinala que “la tarjeta de discapacidad es un documento personal e intransferible, este nuevo diseño es más cómodo y resistente que el antiguo certificado, está plastificado, se beneficiarán muchas personas ya que es más cómoda de llevar, esta solicitud se refiere exclusivamente a aquellas personas que ya tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, vigente en algunas comunidades y se irá implantando próximamente en otras regiones... Esta tarjeta sustituye al certificado de la discapacidad en formato papel, que sólo tendrá que ser presentado en el caso de que sea requerido por las Administraciones públicas. La tarjeta, sirve como carnet identificativo, podrá ser permanente o temporal, único para todos los tipos de discapacidad e incluye medidas de seguridad contra su falsificación, este formato simplifica el acceso a determinados servicios, al que podrán solicitarlo voluntariamente las personas con algún tipo de discapacidad reconocida oficialmente... la nueva tarjeta se puede presentar para cualquier trámite administrativo o a la hora de acreditar que tiene una discapacidad reconocida. Los requisitos comunes exigidos por todas las comunidades ... aquellas personas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% con fecha anterior a la publicación de la orden de creación, y que residan en la comunidad autónoma correspondiente. La tarjeta ha de ir

acompañada del documento identificador DNI o NIE... Su anverso contiene las siglas T.D. (Tarjeta de Discapacidad) en Braille, nombre y apellidos de la persona titular, DNI o Número de Identificación de Extranjero, grado de discapacidad en porcentaje, validez, y baremo de movilidad...”.

O interesado que formula esta demanda pretende a promoción de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial, ás que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigación principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se habilite unha tarxeta de discapacidade co fin de facilitar a acreditación voluntaria das persoas con discapacidade nas diferentes circunstancias en que iso sexa preciso ou conveniente para elas.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

26. Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela o 10 de outubro relativa prazas de reserva personalizadas para persoas con discapacidade (Q/5851/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido á reclamación de prazas de reserva personalizadas para persoas con discapacidade.

Nesa queixa esencialmente indicaba que anteriormente promovera outra reclamación (Q/1774/13) polas prazas de aparcamento para persoas con discapacidade sitas na avda. de Lugo, á altura do nº 2. Tras recibir un primeiro informe do concello consideramos oportuno solicitar un informe complementario sobre a posibilidade de creación de prazas reservadas de carácter nominativo ante a falta de resposta expresa sobre tal aspecto. Máis adiante recibimos novo escrito do concello no que afirmaba que reforzaron a supervisión na zona afectada enviando efectivos policiais para controlar o estacionamento de vehículos nas dúas prazas habilitadas para persoas discapacitadas na avda. de Lugo á altura do número 2. O concello admitía que a existencia de certa "picaresca" sobre utilización fraudulenta de tarxetas e por esa razón comprométense a intensificar as medidas de control para evitar estas situacións irregulares e adoptar medidas contra elas, denunciándoas. En canto á posibilidade de contemplar na normativa municipal a creación de prazas personalizadas, o informe recolle expresamente que esta medida será tomada en consideración, asumindo o compromiso de estudar a implantación desta fórmula. Non obstante, ademais de poñer en marcha tal estudio, o concello comprométese a realizar unha vixilancia intensa das dúas prazas de discapacitados co fin de sancionar situacións irregulares e abusivas de que poidan ser obxecto e garantindo o seu adecuado uso.

A interesada acudiu de novo a esta institución porque o concello sinalou que a medida de creación de prazas personalizadas sería tomada en consideración, asumindo o compromiso de estudar a implantación de tal fórmula. No entanto, a última carta do concello non apuntaba nesa dirección e parecía dilatar o estudio. Xa pasaron varios anos dende os primeiros escritos ao concello con esa mesma petición.

Ante iso requirimos información ao Concello de Santiago de Compostela, que nun primeiro intre respondeu que as prazas personalizadas non serían para ela, posto que como noutros concellos se esixiría que o condutor habitual do vehículo fora o propio discapacitado.

Mais recentemente o propio D. ... sinalou que a súa nai, no seu nome, promoveu a queixa G.6.Q/5851/14 para que o Concello de Santiago habilítase prazas persoais á beira das vivendas de persoas con mobilidade reducida, como é o seu caso. O concello respondeu que nese caso non era posible debido a que a súa nai non era persoa con discapacidade e si en cambio a condutora habitual do vehículo, cando iso resulta erróneo, posto que el é o condutor do vehículo adaptado e a persoa con discapacidade recoñecida oficialmente. Xa o 30 de decembro e o 27 de setembro de 2013 informouse ao concello da posibilidade de acreditar documentalmente todo o sinalado. Reclama que o Concello de Santiago decida finalmente sobre a petición formulada, que segue sen resposta concreta, despois de moito tempo, e habilite prazas personalizadas para as persoas con mobilidade reducida que o precisen.

Ante iso requirimos informe ao concello, que xa nolo remitiu. No mesmo sinala que "en contestación á queixa de referencia presentada por Dña ..., en canto ó reforzo policial para evitar as situacións fraudulentas coas tarxetas de discapacitados segue a manterse. E polo que se refire á posibilidade de implantar no concello prazas personalizadas para persoas con discapacidade, infórmase que dende esta concellería de mobilidade e seguridade estase a estudar a implantación deste sistema, que supón non só aprobar unha regulación e incluíla na normativa senón tamén organizar como vai a desenvolverse a actuación e controlar o cumprimento por parte dos usuarios da vía pública. A derradeira contestación municipal remitida a esa institución non contradecía o afirmado nas anteriores a respecto do estudo e implantación das tarxetas personalizadas, soamente afirmaba que consultada a normativa doutros concellos que tiñan implantada estas tarxetas, esas regulacións establecían a posibilidade de expedir ditas tarxetas so para os titulares dos vehículos, situación na que, en principio entendeuse que non se atopaba a interesada. En todo caso lémbrese que a decisión de implantación deste sistema, por non tratarse dunha obriga esixida legalmente, é discrecional para esta administración e constitúe o exercicio da autonomía municipal nas súas esferas de competencia. Polo que, o concello decidirá, no intre que considere máis convinte para o interese xeral sobre o particular, significándolle que a adopción destas medidas van máis alo do feito de modificar unha ordenanza e implantar un sistema de tarxetas pois leva consigo a necesidade de arbitrar un sistema de control do cumprimento da norma que non é doado, tendo en conta os efectivos policiais dos que dispón o concello neste intre. Non en tanto, esta concellería é sensible as necesidades deste colectivo, polo que se abundará no estudo do mellor sistema para implantar a fórmula que podería ampliarse non só os condutores discapacitados senón tamén as persoas que conducen habitualmente os vehículos que os desprazan. En todo caso, e tal e como se ten exposto, para a adopción deste sistema é necesario solucionar antes a problemática do control desta fórmula para que a súa implantación sexa efectiva e eficiente, evitándose as situacións fraudulentas que prexudican de xeito importante aos beneficiarios do mesmo".

Unha vez examinados os diferentes elementos aportados en ambas queixas dedúcese que o concello se comprometeu hai tempo ao estudo para a implantación das prazas personalizadas para persoas con discapacidade, pero despois dun tempo mais que considerable continúa na mesma fase, sen indicar se xa se realizou o estudo para o impulso da medida.

O que o reclamante solicita dende hai tempo é que a reserva que existe ao carón da súa casa inclúa unha de carácter personalizado, e iso debido a que a pesar da proximidade das prazas xenéricas, frecuentemente se atopan ocupadas debido a que se produce un moi estendido uso fraudulento das mesmas, o que recoñece o concello. Este sinalou reiteradamente ao respecto que actuaría para corrixir esa práctica no lugar, o que aparentemente non resultou efectivo, posto que o fraude segue existindo a pesar das actuacións municipais. Ademais, mesmo no caso de que resultara eficaz, existe a posibilidade de que as prazas sexan utilizadas de forma regular por persoas autorizadas con carácter xeral, o que levaría ao mesmo efecto, é dicir, a que non poda estacionar ao carón da súa vivenda.

Para solucionar este evidente problema e favorecer a mobilidade e por tanto tamén os dereitos de carácter xeral e a integración das persoas con mobilidade reducida en moitos concello implantouse a figura denominada praza personalizada, como por exemplo na Coruña. Este tipo de prazas se definen neste e noutros concellos como as sinalizadas para estacionamento exclusivo da persoa con discapacidade cando este sexa o condutor do vehículo adaptado e para o seu desprazamento precise unha cadeira de rodas (ou medios equivalentes), ou cando non sendo o condutor traslade de modo habitual a dita persoa con discapacidade. As reservas nominais ou personalizadas se sinalizan mediante o número de la tarxeta de estacionamento ou a matrícula do coche.

Xa na Lei 51/2003, de 2 de decembro, de Igualdade de Oportunidades, Non Discriminación e Accesibilidade Universal das Persoas con Discapacidade, sinalábase que as persoas con discapacidade constitúen un sector de poboación heteroxénea, pero todas teñen en común que, en maior ou menor medida, precisan garantías suplementarias para vivir con plenitude de dereitos ou para participar en igualdade de condicións na vida económica, social e cultural.

A Convención sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade, de 2008, á que se adheriu España, dispón que “o propósito da presente Convención é promover, protexer e asegurar o goce pleno e en condicións de igualdade de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais por todas as persoas con discapacidade, e promover o respecto da súa dignidade inherente” (art. 1). Debe procurarse a súa participación plena e eficaz na sociedade e impedir calquera forma de discriminación en igualdade de condicións coas demais.

Os principios xerais que deben inspirar a actuación dos estados partes da convención son: “o respecto da dignidade inherente, a autonomía individual, incluída a liberdade de tomar as propias decisións, e a independencia das persoas; a non discriminación; a participación e inclusión plenas e efectivas na sociedade; o respecto pola diferenza e a aceptación das persoas con discapacidade como parte da diversidade e a condición humanas; a igualdade de oportunidades; a accesibilidade; a igualdade entre o home e a muller; ou respecto á evolución das facultades dos nenos e as nenas con discapacidade e do seu dereito para preservar a súa identidade” (art. 3). Ademais, os estados partes comprométese a asegurar e promover o pleno exercicio de todos os dereitos humanos e as liberdades fundamentais das persoas con discapacidade sen discriminación algunha por motivos de discapacidade. A tal fin comprométese a: adoptar todas as medidas lexislativas, administrativas e doutra índole que sexan pertinentes para facer efectivos os dereitos recoñecidos na presente Convención;

tomar todas as medidas pertinentes, incluídas medidas lexislativas, para modificar ou derrogar leis, regulamentos, costumes e prácticas existentes que constitúan discriminación contra as persoas con discapacidade; ter en conta, en todas as políticas e todos os programas, a protección e promoción dos dereitos humanos das persoas con discapacidade; absterse de actos ou prácticas que sexan incompatibles coa presente Convención e velar por que as autoridades e institucións públicas actúen conforme ao disposto nela; tomar todas as medidas pertinentes para que ningunha persoa, organización ou empresa privada discrimine por motivos de discapacidade...” (art. 4).

De forma mais específica o art. 20 preceptúa que “os estados partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que as persoas con discapacidade gocen de mobilidade persoal coa maior independencia posible, entre elas: facilitar a mobilidade persoal das persoas con discapacidade na forma e no momento que desexen a un custo alcanzable; facilitar o acceso das persoas con discapacidade a formas de asistencia humana ou animal e intermediarios, tecnoloxías de apoio, dispositivos técnicos e axudas para a mobilidade de calidade, incluso poñéndoo a súa disposición a un custo alcanzable...”.

Mais adiante aprobouse o Real Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Este sinala (art. 7, *dereito á igualdade*) que “1. As persoas con discapacidade teñen os mesmos dereitos que os demais cidadáns conforme ao noso ordenamento xurídico. 2. Para facer efectivo este dereito á igualdade, as administracións públicas promoverán as medidas necesarias para que o exercicio en igualdade de condicións dos dereitos das persoas con discapacidade sexa real e efectivo en todos os ámbitos da vida. E o art. 30 (*Medidas para facilitar o estacionamento de vehículos*) preceptúa que “os concellos adoptarán as medidas adecuadas para facilitar o estacionamento dos vehículos automóbiles pertencentes a persoas con problemas graves de mobilidade, por razón da súa discapacidade”.

En conclusión, resulta claro que a promoción da integración, a mobilidade e en xeral a garantía dos dereitos das persoas con discapacidade resultaría beneficiada pola adopción da medida que se reclama, polo que sería adecuado que o concello a que se dirixiu, o de Santiago, como o resto dos ente locais que aínda non a teñan implantada, a impulsen decididamente e a implanten canto antes.

Os interesados que reclamaron esta forma de actuar demandan a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos diminuídos físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles as administracións locais, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Santiago de Compostela e á FEGAMP a seguinte recomendación:

-Concello de Santiago de Compostela:

Que con urxencia se impulse decididamente e se implante canto antes un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade.

-FEGAMP:

Que se traslade aos órganos directivos da FGAMP e aos concellos de Galicia a necesidade de estudar a conveniencia de implantar canto antes un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade.

Resposta da FEGAMP: recomendación aceptada parcialmente.

Resposta do Concello de Santiago de Compostela: recomendación aceptada parcialmente.

27. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de novembro relativa a unha reclamación de pago de atrasos dunha prestación por dependencia (Q/20346/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª relativo a unha reclamación de pago de atrasos dunha prestación por dependencia.

Anteriormente promovera a queixa G.6.Q/738/13, referente á falta de resposta á reclamación de pago por parte da Consellería de Traballo e Benestar de parte dos atrasos correspondentes a unha prestación económica de dependencia que se iniciou en Galicia e finalmente foi resolta en Castilla y León. A consellería respondeu, no que se refire ao aspecto formal, que se comprometía a resolver de forma expresa a petición de pago, como debera ter feito facía moito tempo, posto que a solicitude era do 6 de outubro de 2011. No que se refire ao fondo do asunto a consellería seguiu sen aclarar a cuestión; xa con anterioridade indicáramos á consellería a necesidade de pago global do legalmente previsto e que por tanto debera aclararse a quen se debía atribuír o pago total ou parcial, e neste último caso, o criterio que debe utilizarse para o reparto. O feito de que non se determine nada nos termos que sinalaba a consellería non significaba que non debera darse unha solución xurídica á cuestión; a Junta de Castilla y León se pronunciara, pero non a Xunta, que seguía tendo pendente a súa resolución. Nesa solución debíase concretar a posición da administración autonómica galega, de tal forma que unha vez definidas as dúas posicións a interesada puidera valorar se debía reclamar a unha ou as dúas e porqué concretos motivos. So indicara o previsto polo Real Decreto Lei 20/2012, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade, e pola normativa galega, sen aclarar o criterio que segundo a administración autonómica se desprendía diso. Ese criterio debería expresarse na correspondente resolución que a consellería anunciaba.

A interesada promove a nova queixa que agora coñecemos sinalando que recibiu a contestación da Consellería de Traballo e Benestar, pero desestimando a súa reclamación e coa mesma argumentación que se tivo por insuficiente.

Ante iso requirimos información á Consellería de Traballo e Benestar, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “1) Sobre o problema que motivou a queixa: A reclamante reclama la retroactividade dos efectos económicos da resolución ditada pola Comunidade de Castela-León (sic; en realidade é Castela e León, ou *Castilla y León*) o 9/6/2011, pola que a dita administración lle resolve no seu Programa Individual de Atención o dereito a percepción da

libranza de coidados no contorno familiar, ao período que vai desde o 12/3/2010 ata o 28/2/2011, xa que a partires do 1/3/2011 comezou a percibir a dita prestación por parte da citada administración. 2) Sobre as causas da falta de explicación detallada en relación coa cuestión que plantexa a afectada: Lamentamos non entender a razón da expresión empregada "falta de explicación detallada". Sobre a queixa de referencia, na que non se aporta nada novo sobre as actuacións practicadas a raíz da queixa 738/13, se emitiron un informe inicial, de data 13/6/2013, e outros 3 informes complementarios de datas 2/9/2013, 22/10/2013 (este do Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal de Vigo), e 17/12/2013, con abundosa e detallada información tanto da tramitación do expediente VI-26340 seguida nesta Comunidade Autónoma, como dos argumentos xurídicos que xustifican a forma de proceder neste caso. Polo tanto mostramos o noso desacordo sobre a razón esgrimida por esa Institución que fundamenta a remisión desta nova queixa nunha "falta de explicación detallada". A estos efectos reiterámonos no exposto nos citados informes. 3) Sobre o pagamento dos atrasos desde a data da solicitude ata 3 meses antes da resolución pola Junta de Castilla y León (sic): Tal como xa se indicou nos informes referidos, a xuízo desta Administración, a interesada non ten dereito á reclamación deses atrasos porque no caso do expediente que nos ocupa, o artigo 30.2 do Decreto 15/2010 establece que "a efectividade do acceso aos servizos e/ou prestacións económicas do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia determinados na resolución de recoñecemento do grao e nivel de dependencia, quedará demorada ata a aprobación do correspondente Programa Individual de Atención". No expediente obxecto da queixa, non se chegou a resolver o indicado Programa Individual de Atención por parte desta Comunidade Autónoma, concluíndo a tramitación deste por arquivo por traslado de residencia a outra Comunidade Autónoma, polo que non chegou a producirse o feito causante que determina o nacemento do dereito á percepción dos atrasos nesta comunidade autónoma (no que concierne ao ámbito competencial desta Comunidade Autónoma). O artigo 3.2 do Real Decreto 727/2007, do 8 de xuño, (que ten como finalidade garantir a continuidade da prestación) recoñece o dereito a que a administración de orixe manteña durante o prazo de tres meses o abono das prestacións económicas recoñecidas, mentres se procede á revisión do programa individual de atención pola administración de destino, pero como o propio artigo indica expresamente, este dereito límitase ás prestacións xa recoñecidas, recoñecemento que non se produciu neste caso. E dicir, ten que haber unha prestación recoñecida para que este artigo se poida aplicar. 4) Tal e como xa se puxo de manifesto no noso informe de 2/9/2013, a parte do previsto no artigo 3.2 do RD 727/2007 en materia de traslados, a outra norma na que se contempla esta materia é no Acordo do Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 10 de xullo de 2012, para la mellora del sistema para la autonomía personal y atención a las persoas en situación de dependencia, publicado por Resolución de 13 de xullo de 2012, da Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (BOE nº 185, do 3/8/2012), que no seu punto Segundo. 4', relativo a "Traslados de personas en situación de dependencia reconocida a otras Comunidades Autónomas" establece: "Las Comunidades Autónomas se comprometen a comunicar al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) como órgano coordinador, a través del Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia y de forma inmediata una vez conocidos, los traslados que se produzcan. El Imserso lo comunicará a la Comunidad Autónoma receptora y, en un plazo máximo de 60 días, procederá a la regularización correspondiente. Se establece el compromiso de las tres partes (Comunidad Autónoma de origen, Comunidad Autónoma de destino e Imserso) de comunicar al interesado la situación y de dar una respuesta a las necesidades de la persona dependiente de la forma más inmediata posible".

Unha vez avaliados tanto a queixa como o argumentado pola consellería dedúcese que esta reafirma a súa posición anterior, que, como ela mesma sinala, foi posta de manifesto en

ocasións anteriores. A consellería sinala basicamente que o pago dos atrasos das prestacións económicas so debe facerse en caso de traslado cando se aprobara o PIA na comunidade á que se solicitou orixinalmente. E dado que nesta caso non chegou a aprobarse o PIA pola Consellería de Traballo e Benestar, a quen se solicitara, esta non debe asumir ningún pago, sen que tampouco sinala que deba facelo a comunidade receptora do procedemento despois do traslado.

Ao respecto desa posición pola nosa banda se remitiron valoracións provisionais que facían referencia o dous aspectos; un deles era a falta de resolución formal, circunstancia xa solucionada dende o intre en que a Consellería de Traballo e Benestar resolveu a solicitude da reclamante o 11 de marzo de 2014, e a outra referida ao fondo do asunto, é dicir, aos argumentos para resolver a reclamación.

Neste orde resulta fundamental que a normativa vixente no momento que analizamos prevía o abono dos atrasos das prestacións económicas a contar dende a solicitude. So posteriormente deixaron de recoñecerse dende esa data -de solicitude- e limitáronse ao pago dende a data na que a administración incorra en mora -aos seis meses-. Esa normativa aprobouse a través de normas estatais e autonómicas e as primeiras tiñan (e seguen tendo, no que se refire á obriga de pago de atrasos en caso de mora) carácter básico, polo que a súa aplicación resulta obrigada respecto do fondo do asunto que avaliamos.

As normas autonómicas citadas no informe transcrito, especialmente o art. 30.2 do Decreto 15/2010, non desvirtúan o sinalado, entre outras cousas porque non resulta posible, como vemos. A súa interpretación so pode facerse de forma que resulte compatible coa normativa básica, polo que debe descartarse a interpretación extensiva que pretende a consellería. Segundo esa mesma interpretación no momento presente non sería preciso pagar os atrasos en caso de mora, o que non está sucedendo, segundo se sabe por outros casos que coñecemos.

O art. 3.2 do Real Decreto 727/2007, que pretende garantir a continuidade da prestación e ao respecto prevé que a administración de orixe manteña durante o prazo de tres meses o abono das prestacións económicas recoñecidas, tampouco resolve o especificamente reclamado pola promotora da queixa, posto que como ben di a consellería refírese a outro suposto.

Tampouco solventa a cuestión a outra referencia que se fai, en concreto a Acordo do Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia do 10 de xullo de 2012 para a mellora do sistema para a autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia (resolución de 13 de xullo de 2012, da Secretaría de Estado de Servizos Sociais e Igualdade, BOE nº 185, do 3/8/12). Sinala no seu punto 2.4 (traslados de persoas en situación de dependencia recoñecida a outras Comunidades Autónomas) que *"las Comunidades Autónomas se comprometen a comunicar al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) como órgano coordinador, a través del Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia y de forma inmediata una vez conocidos, los traslados que se produzcan. El Imserso lo comunicará a la Comunidad Autónoma receptora y, en un plazo máximo de 60 días, procederá a la regularización correspondiente. Se establece el compromiso de las tres partes (Comunidad Autónoma de origen, Comunidad Autónoma de destino e Imserso) de comunicar al interesado la situación y de dar una respuesta a las necesidades de la persona dependiente de la forma más inmediata posible"*. Tal e como se expresou anteriormente, o que se aborda nesta previsión de carácter finalista, certamente

inconcreta e ata mal redactada (*dar una respuesta a las necesidades de la persona dependiente de la forma más inmediata posible*) é diferente ao que se plantexa pola reclamante.

Por parte desta institución se fixo unha primeira valoración con ocasión da anterior queixa (queda claro no requirimento de informe correspondente á presente queixa que a valoración que se menciona é a da anterior), na que se indicaba que “no que se refire ao fondo do asunto a consellería seguiu sen aclarar a cuestión”, expresión referida á falta de resolución expresa e á ausencia de concreción sobre quen debía pagar os atrasos que se reclamaban, posto que partíase da base de que a normativa previa que debían pagarse, como se subliñou. A falta da aclaración deste último aspecto era relevante e a súa ausencia alegábase como falta de congruencia respecto do pedido pola reclamante.

No fondo do asunto plantexado se atopa a circunstancia de que a anterior previsión de pago de atrasos dende a solicitude de dependencia tiña carácter incondicional, é dicir, non gardaba relación algunha cos posibles retrasos no trámite. Por tanto, a alegación da consellería respecto da falta de resolución non pode entenderse como óbice para a necesidade de pago, posto que esta era incondicional e referida en calquera caso á data da solicitude. Esa é a normativa cuxa aplicación reclama a interesada, a súa necesaria efectividade resulta clara e con iso dedúcese que a Sra. ... ten a razón.

Ao anterior debe engadirse que o procedemento da administración autonómica estaba demorado (debía resolverse en 6 meses), posto que iniciouse despois da entrada en vigor do Decreto autonómico 15/2010.

A partir das anteriores circunstancias e sobre todo da necesidade de facer o pago a cuestión se centra na administración ou administracións que deben pagar e, de ser necesario, o pago que corresponde a cada unha delas -como se fai o reparto-. A Junta de Castilla y León se pronuncia respecto diso atribuíndose o pago dende o transcurso de 3 meses despois do ingreso do expediente nesa administración, posto que ese é o tempo que ten para resolver. En cambio, a Xunta de Galicia nega que deba pagar nada, o que fai pensar que ao tempo entende que ninguén debe pagar as cantidades reclamadas, o que resulta incorrecto (reiteramos que a normativa básica sinala que os atrasos se pagaban dende a solicitude - agora dende a mora-).

Certo é que esa solución sería clara se recollérase na regulación básica ou se acordárase entre as diferentes comunidades, o que non consta que sucedera, á vista do inconcreto das obrigas recíprocas do acordo da Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia. Con ocasión doutra reclamación similar relativa a un expediente que afectaba a *Catalunya* sinaláramos que calquera desas solucións sería adecuada, pero debido á súa falta nese intre era preciso realizar unha interpretación adecuada que tivera aplicación recíproca.

Por tanto, o medio de aplicación da normativa vixente debe vir dado mediante criterios xurídicos de interpretación. E parece claro que se a necesidade de pago resultaba obxectiva ou desligada de calquera mora e xerábase unicamente pola mera presentación da solicitude, o tempo no que o expediente estivo tramitado pola Consellería de Traballo e Benestar debe ser abonado pola mesma. Máis dubidoso é a responsabilidade do pago polos tres meses dende o traslado ata a mora na que incorre a Junta de Castilla y León. Desde esa data os pagos asúmense por esa comunidade, polo que neste punto debe terse en conta tamén as

circunstancias da mora da Xunta. A administración receptora do procedemento non ten porqué asumir de forma inmediata o non resolto pola outra; ese mesmo criterio inspira a necesidade de asumir os pagos pola comunidade de orixe durante tres meses cando xa existe prestación recoñecida. E esas consideracións, ou a súa aplicación por analoxía, fan pensar que a posición da Junta resulta adecuada e non así a da Xunta, que debería afrontar o pago dos atrasos que se reclaman.

Certo é que poden darse casos nos que non se produciran retraso no trámite de ningunha das administracións, polo que o problema debiera resolverse, partindo de que o prazo non pode duplicarse por traslados, a través de solucións legais ou acordadas e por tanto iguais para todas as comunidades, ou por criterios interpretativos que resulten unificados xurisprudencialmente en caso de concretarse dúbidas ao respecto do seu acerto.

En conclusión, os atrasos que se reclaman pola afectada deben ser pagados, de acordo co previsto entón na normativa estatal básica de dependencia, polo que o único aspecto a decidir é a que administración ou administracións corresponde o abono cando se producen casos de traslado. Ante problemas deste tipo sinalamos en ocasións anteriores que resultaba precisa unha regulación ou un acordo sobre tal circunstancia, á vista de que o existente non resulta útil, como ven a reafirmar o sucedido na presente queixa. A falta desa norma de aplicación xeral debe acudir a criterios interpretativos para resolver a cuestión, e é conveniente que os mesmos sexan aplicados tendo en todo momento presente que resulta precisa a reciprocidade na súa aplicación. A necesidade de pago de atrasos resultaba obxectiva e pola mera presentación da solicitude, polo que durante o período de tramitación da administración galega os atrasos deben asumirse por ela. A falta de pago de tres meses por parte da Junta de Castilla y León cando o expediente xa era da súa responsabilidade parece axustada á legalidade se temos presente que a Xunta de Galicia sobrepasara o prazo de 6 meses para resolver, que a Junta nos se lle pode exixir a resolución inmediata do expediente que recibe con demora, e que o único principio asumido comunmente é que a comunidade de orixe asuma os pagos durante tres meses cando o expediente estea resolto, o que por analoxía debe entenderse extensible a casos como o examinado, no que o procedemento debiera atoparse resolto pola comunidade de orixe se tivéranse respectado os prazos legalmente previstos.

Ademais, debe afirmarse a necesidade de que en calquera caso o pago se realice por tratarse dun sistema nacional (o Sistema para a Autonomía e a Atención á Dependencia), o que debe implicar a adecuada aplicación dos normas materiais comúns ao marxe de posibles diferenzas entre a Administración Xeral do Estado e as Comunidades Autónomas ou destas entre se. Ao respecto resulta aplicable o art. 139.1 CE, que sinala que “todos os españois teñen os mesmos dereitos e obrigas en calquera parte do territorio do Estado”, sendo os sistemas nacionais un dos instrumentos fundamentais para garantir a efectividade desa *norma principal* en todo o territorio e no relativo aos aspectos máis relevantes da vida e benestar dos españois, como a sanidade, os servizos sociais ou outros sectores da actividade prestacional dos poderes públicos.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos (discapacitados) físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a

administración autonómica, teñen a obrigação principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se proceda a revisar o resolto en relación co tratado e se aboén os atrasos que reclama a afectada da administración galega, posto que esta debera asumilos polos motivos expostos nesta resolución; e que no caso de que eses mesmos criterios non sexan respectados por outras comunidades autónomas tamén con urxencia se promova nos órganos de colaboración interadministrativa a adopción conxunta dun criterio que faga respectar o principio de reciprocidade.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: aceptada e pendente de efectividade.

28. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 12 de decembro relativa á falta de servizo de transporte adaptado (Q/12292/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ...

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indícanos que ingresou de urxencias no CHOU no servizo de neuroloxía. Achea un informe coas secuelas, con importantes limitacións de autonomía. Reclamou o recoñecemento da situación da dependencia. O 19 de xuño de 2013 recoñécenlle un grao III e 85 puntos. O 25 de xuño de 2013 incorpórase á lista de espera para o acceso a un centro de atención diúrna para persoas con discapacidade. A mediados de xaneiro do 2014 comunicáselle a concesión do centro de día de Aixiña. Comeza no centro a principios de febreiro. Presentou solicitude de recoñecemento da condición de usuario do servizo galego de apoio a mobilidade. O 19 de novembro de 2012 a solicitude valórase favorablemente. O 22 de outubro de 2012 recoñécese un grao de discapacidade do 78% e a existencia de dificultades de mobilidade para utilizar transporte colectivo. Ponse en contacto co 065 para solicitar os desprazamentos ao centro de día e comunicanlle que non poden facer o servizo, sen facilitar ningunha opción de axuste de horarios nin posibilidades de atención da súa solicitude a curto prazo. Solicitou que a denegación a fagan por escrito, pero indicándolle que ese non é o procedemento e que o solicite por escrito. Comeza a facer escritos -dos que achega copia- sen obter contestación. Ten recoñecido o 065, a dificultade para utilizar transportes colectivos e un centro de día despois de meses esperando, pero non facilitan o transporte para ir.

2. Ante iso requirimos información a esa consellería, que no seu momento sinalou que o transporte ten a modalidade de regular e que por tanto non debera ser atendido polo 065. O reclamante sinalaba que non se respondera por escrito á súa reclamación, pero a consellería non aclarou tal cousa.

Polo anterior de novo nos diriximos á consellería para aclarar eses extremos e xa recibíuse o informe complementario. Nel sinálase que "... non é posible prestar o servizo de transporte

adaptado do 065 a través do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal (SGAMP) ao reclamante, por non tratarse dun servizo programado. En ningún momento alude este centro directivo a que este servizo teña que prestarse por medio do sistema de dependencia que establece o Decreto 149/2013 ... Para o réxime do servizo de transporte programado aplicárase o disposto no Decreto 99/2014, do 24 de xullo ... polo que se regula o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade e/ou persoas en situación de dependencia, e para o servizo de transporte na súa modalidade regular aplícase o disposto no xa citado Decreto 149/2013 en función do determinado na carteira de servizos do solicitante. Queda excluído do sistema de transporte regulado neste decreto os traslados que con carácter regular se realicen a calquera tipo de centro para recibir servizos de carácter permanente en tanto que este tipo de traslados están comprendidos no ámbito de aplicación do Decreto 149/2013 ... O servizo que solicita Don ... para acudir diariamente (de luns a venres de 9:00 a 17:00 horas) ao recurso do centro de día "Aixiña" en Ourense, trátase un servizo totalmente regular. Así, non é posible incluílo no servizo de transporte adaptado programado que presta o SGAMP por non responder o recurso que necesita (traslado regular) ás prestacións que son susceptibles de atención polo SGAMP... No Plan Individual de Atención (PIA) do reclamante ... concédese o recurso público de centro de atención diúrna para persoas con discapacidade no Centro de Día "Aixiña" situado na localidade de Ourense ocupando unha praza pública (centro que foi o que solicitou o reclamante dentro dos que lle ofertaron). Dentro da carteira de servizos deste centro ten como prestacións obrigadas incluídas na praza pública as relativas a (diferentes) servizos, tal e como se establece no prego de prescricións técnicas (PPT) que rexen o contrato de xestión de servizo público para a reserva e ocupación de prazas en centro de día subscrito entre a entidade Aixiña e a Consellería de Traballo e Benestar. Por outra banda contéplanse tamén no PPT outros servizos complementarios ou opcionais que non son de prestación obrigatoria, como é o caso do transporte, e que é decisión da entidade ofertar ou non ese servizo e nas condicións que ela estableza. Polo tanto, e tal e como pode comprobarse no PIA do reclamante, a prestación que se lle concedeu en base a súa situación de dependencia, é o recurso de centro de día coas prestacións obrigatorias sinaladas no parágrafo anterior. O servizo complementario de transporte adaptado non se encontra entre as prestacións obrigatorias que se recoñecen no PIA. Neste sentido, e no que atinxe ás prazas que contan con financiamento público, desde finais do ano 2013 ofertouse a todas as entidades que dispensan os seus servizos no ámbito da discapacidade a posibilidade de prestar o servizo de transporte adaptado incrementando o prezo a pagar pola Xunta de Galicia en 9 € por praza/día co fin de satisfacer o prezo deste servizo aos usuarios que ocupan praza pública. Compre sinalar que a entidade Aixiña non se acolleu a esta posibilidade ... Polo que se refire no escrito desa institución de falta de resposta por escrito á reclamación que nos dirixiu á consellería, acompáñase copia compulsada do escrito do 4 de xullo de 2014, con rexistro de saída do 17 de xullo e notificación o 24 de xullo, que se lle remitiu a Dona. ..., en calidade de representante legal e coidadora principal de Don ..., no que se practicou a oportuna contestación á queixa facilitando a información detallada das condicións e recursos dispoñibles para prestar o servizo de transporte adaptado 065 a través do SGAMP".

ANÁLISE

1. A consellería argumenta que non é posible realizar o servizo demandado como servizo programado, posto que en realidade é regular. Este tipo de servizo se realiza no seu caso polo medio previsto no Decreto 149/2013 e no marco do sistema de dependencia, como se di; porén, tamén se sinala que no caso examinado "en ningún momento alude ... a que este servizo teña que prestarse por medio do sistema de dependencia que establece o Decreto 149/2013 ...".

2. Dende hai tempo se ven desenvolvendo o servizo de transporte adaptado e incrementándose a súa cobertura autonómica mediante un esforzo orzamentario e loxístico considerable. Neste contexto, co desenvolvemento do servizo e o seu ofrecemento con carácter xeral, aínda que en forma de programa, tamén se foron incrementando as demandas de servizo por parte dos potenciais usuarios. Ese esforzo de crecemento coincidiu no tempo cun momento de grave crise económica, razón pola cal se buscaron novas fórmulas de organización que permitan a atención a unha demanda crecente nun momento de dificultade como o sinalado.

3. A consellería exerceu o seu poder de autoorganización do servizo para dividir a atención das necesidades recoñecidas nesta orde en regulares e programadas. Estas últimas son as que se seguen prestando a través do 065, mentres que as outras -regulares- pasan a ser atendidas, se é o caso, no marco do sistema de dependencia, isto é, mediante a inclusión do transporte no servizo atribuído e a prestación do mesmo por medios propios dos centros ou entidades de servizos, financiados a través de aportacións da Xunta, como se di no informe, e tamén por medio de copagos.

No caso presente a consellería subliña que a entidade que presta servizos atribuídos por ela mesma por medio do PIA aprobado no seo do expediente de dependencia, Aixiña, que é a prestadora dos servizos do centro de día de Ourense que se atribúe, non presta o servizo de transporte adaptado, polo que non pode reclamarse.

4. Para valorar o indicado é necesario volver á situación anterior ao aludido cambio organizativo do servizo público de transporte adaptado. Como sinalamos, os anteriores recoñecementos de necesidades nesta orde formalizábanse e seguen a formalizarse mediante a correspondente resolución, como consta neste caso (resolución de 19 de novembro; exp. OU-AR25-0166/12). No entanto, despois dese recoñecemento existían un bo número de servizos que non podían prestarse, especialmente no ámbito dos servizos que agora se denominan regulares, é dicir, os de maior intensidade por tratarse de desprazamentos nun bo número de días, en moitas ocasións todos os da semana, para acudir aos centros prestadores de servizos de dependencia ou discapacidade. Esa situación fora posta de manifesto por esta institución en diferentes ocasións en numerosas recomendacións e nos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia. Pola nosa banda insistimos na necesidade de que os servizos para traslado periódico aos centros de atención debían considerarse prioritarios, posto que se trataba de atender as necesidades recoñecidas de transporte das persoas dependentes e con imposibilidade ou dificultades para o uso de transporte.

Co fin de abordar unha necesaria mellora na atención deste servizo a consellería comezou a aplicar o criterio sinalado, isto é, entender que o servizo 065 debe atender so os servizos menos intensos ou puntuais e programados, e que en cambio os servizos de maior intensidade ou regulares -que precisan un grado de mais intenso e por tanto mais custoso- deberan ser organizados no seo do centro ou entidade prestadora. Ese criterio resultaría neutro se ao tempo fora acompañado da garantía pública da efectiva prestación do servizo por parte do centro.

5. No entanto, xa no seu momento se puxeron de relevo as dificultades que o sistema traería consigo e o posible prexuízo para a garantía do transporte adaptado das persoas que o precisaran. Os centros subliñaban que nas condicións nas que a Xunta ofrecía o financiamento do servizo só sería posible articulalo moi limitadamente e sempre excluindo os servizos máis distantes, complexos e custosos. Era preciso coñecer se a administración

autonómica asumiría a parte que lle correspondera nos custes deste tipo de traxecto ou polo contrario os deixaría á responsabilidade exclusiva dos centros, que non poderían asumilos. A consecuencia neste último caso sería que non se cubrirían as rutas mais dificultosas.

6. Como sinalamos en anteriores informe ao Parlamento, a falta de prestación do servizo a persoas recoñecidas como usuarias resulta difícil de xustificar nos servizos regulares, que son imprescindibles para asistir a centros de diferente tipo. Cando encontrámonos con esa realidade dende hai tempo expresamos á Consellería de Traballo e Benestar que debería asegurar os servizos por considerarse preferentes. En moitas ocasións as queixas por este motivo débense á necesidade de acudir regularmente a eses centros, e dado que a atención que se presta neles é prioritaria tamén a necesidade recoñecida de transporte adaptado debe selo na mesma medida, posto que o traslado é condición da atención, tal e como destacamos en moitas recomendacións, no informe *os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* (páxs. 165-175), e nos informe anuais dirixidos ao Parlamento de Galicia.

Tal e como sinalamos no Informe ao Parlamento de 2013, a impresión das entidades prestadoras de servizos respecto do novo sistema era negativa; entendían que a responsabilidade do transporte ía recaer principalmente nelas, aínda que tamén se percibía como efecto positivo o recoñecemento de que o estado de cousas non era asumible dende o momento en que se deixaba de atender a persoas que o necesitaban, como constatamos en numerosas queixas. Tamén era positivo que a consellería asumira que tiña que adoptar medidas para atender as necesidades de transporte de moitas persoas, na liña das nosas recomendacións, que desta maneira non se desoíron. Porén, resulta imprescindible que o novo modelo se financie adecuadamente, co que terían que aumentarse as aportacións públicas nesta materia. As obxeccións que razoablemente nos trasladaron os responsables dos centros poderían atenderse se se elevan as compensacións previstas para cada servizo, con previsións que se consideran baixas para os grandes desprazamentos.

7. En contra deste criterio a forma de proceder da consellería parte da base de que non lle corresponde a garantía da efectiva prestación do transporte adaptado para acudir aos centros públicos e concertados que prestan os servizos recoñecidos en PIAs da propia administración. A responsabilidade é dos propios centros, que deben tomar a iniciativa na prestación dese servizo, pero nas condicións económicas homoxéneas que determina a propia consellería. Porén, as circunstancias de moitas rutas ou desprazamentos non se corresponden con esas previsións. Precisamente esa circunstancia (maior distancia, dificultade e custe) era a que levara a non prestar o servizo por parte da propia Xunta, como se constataba en numerosas queixas.

As entidades poñen de relevo que a Xunta non ofrece unha resposta económica adecuada a esas rutas que agora deben asumir elas, o que unido á falta de garantía da prestación do servizo fai que este quede sen darse nas moitas ocasións nas que resulta difícil, tal e como sucedera antes. A única diferenza apreciable respecto da anterior realidade é que agora a Xunta argumenta que a falta de servizo para unha persoa recoñecida oficialmente con dereito ao uso do servizo de transporte adaptado regular xa non é responsabilidade súa, senón dos centros ou entidades.

8. Pois ben, non pode compartirse ese plantexamento. Do feito de que se fixera unha adecuada reorganización do servizo en uso da facultade de autoorganización da administración non pode derivarse que deixara de ter un menor grao de prestación ou que deixara de corresponder a administración a responsabilidade de garantilo a través do

establecemento de mecanismos adecuados de financiamento e da esixencia da súa prestación a quen corresponda.

Nesta queixa e noutras similares obsérvase que non se atenden todos os servizos reclamados para un fin que debера ser prioritario, por tratarse do transporte necesario para unha persoa que precisa asistencia recoñecida oficialmente para trasladarse ao servizo de dependencia tamén recoñecido oficialmente e por tanto para mellorar a súa saúde e calidade de vida.

9. A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se atenda a demanda de servizo de transporte adaptado realizada polo reclamante para acudir ao centro de día para persoas con discapacidade recoñecido no seu PIA, e que con carácter xeral se garanta adecuadamente ese transporte para todas as persoas que o precisen con carácter regular para acudir aos centros establecidos nos seus PIAs.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

29. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de marzo debido ao retraso dun procedemento de RISGA (Q/5821/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ..., en nome de Dª ..., polo retraso dun procedemento de RISGA.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que Dª ... solicitou á consellería a RISGA o 30 de setembro de 2013 a través de escrito con entrada no Concello de Vigo. No entanto, ao parecer aínda non recibiu resposta.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Sinala basicamente que a solicitude de RISGA entrou nese órgano o 16/10/2013, pero o 11/12/2013 requiriuse á interesada documentación necesaria para resolver, e actualmente o expediente atópase en fase de proposta, pendente de ditarse a resolución. "Respecto á previsión de resolución do expediente, hai que ter en conta que os expedientes resólvense en función do seu número de entrada no rexistro do órgano competente, existindo neste momento en Vigo solicitudes de

RISGA que entraron con anterioridade á formulada polo interesado, e que deben resolverse con carácter prioritario".

Do examinado dedúcese que, tal e como indicaba a interesada na súa reclamación, o procedemento atópase demorado, posto que se iniciou en setembro de 2013 -ou a consellería non o desminte- e aínda non se concluíu. Ese órgano o coñece dende outubro. O feito de que se reclamara documentación hai xa mais de 3 meses non xustifica a demora actual, posto que, aínda que a consellería non o aclara, o previsible é que se dera un prazo para a aportación e esta se aportara nel (senón fora así a consellería o indicaría). Ademais, no relativo á previsión de resolución non se sinala nada, co que a incerteza respecto da resolución continúa.

Segundo a Lei 9/1991, o municipio de residencia, no prazo dun mes dende a recepción da solicitude, remitirá os informes, a proposta de resolución e a restante documentación necesaria para poder continuar a tramitación do expediente á delegación provincial da consellería competente en materia de servizos sociais, para a súa cualificación e posterior resolución. Despois, as delegacións provinciais da consellería competente en materia de servizos sociais resolverán as solicitudes remitidas polos concellos no prazo máximo dun mes desde a súa recepción.

Ademais, o art. 15 da mesma lei establece un prazo máximo de tres meses, que debe entenderse como límite respecto dos prazos particulares antes indicados, pero sobre todo como fixación dunha obriga para a administración de resultar sobrepasado; transcorridos os tres meses sen terse ditado resolución, entón outorgarase a prestación provisionalmente, en tanto non se resolva definitivamente a solicitude, sempre que a demora non se deba a causa imputable ao solicitante e á solicitude se axuntasen os documentos a que fai referencia o punto 1 do art. 24 da Lei. O precepto resulta aplicable, posto que a ese prazo global so podería restarse o tempo dende a notificación para aportar documentos ata a efectiva aportación e, a falta de mais detalles, todo parece indicar que aínda restando ese período a día de hoxe xa debiera terse resolto ou aprobado a prestación provisional.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo á eventual concesión dunha RISGA, posto que se atopa demorada, de acordo cos prazos legalmente previstos; e que entre tanto, con carácter provisional se aprobe e comece a abonarse a prestación provisional.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

30. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 4 de abril debido ao atraso nun procedemento de RISGA (Q/14301/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 21 de outubro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada parcialmente

31. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 7 de abril debido ao atraso nun procedemento de RISGA (Q/15283/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 23 de setembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

32. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Vigo o 22 de abril debido ao atraso nun procedemento de RISGA (Q/5743/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 25 de outubro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación aceptada.

33. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 23 de abril debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/14263/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 4 de outubro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

34. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 8 de maio debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19757/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 11 de novembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

35. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 27 de maio debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19824/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 19 de febreiro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

36. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 10 de xuño debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20315/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 23 de decembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

37. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 12 de xuño debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19515/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 9 de decembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

38. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 19 de xuño debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20323/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 4 de decembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

39. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 26 de xuño debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20600/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 16 de decembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

40. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 18 de xullo debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/15265/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 28 de novembro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación

41. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 24 de xullo debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20609/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, setembro de 2013.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

42. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de setembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/21901/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, 5 de marzo.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada

43. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 21 de novembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/22982/14)

Cun contido similar á nº 29. Data de solicitude, decembro 2013.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

44. Suxestión dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 13 de maio debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19608/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... relativo á súa situación económica, á atención no Concello de Ferrol e ao trámite dunha Risga.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que debido a baixa médica dunha das traballadoras sociais, sen substituta, os servizos sociais de Ferrol non dispoñen de cita para atención en menos de dous meses. A súa situación é complicada; o 2/3/14 faleceu na casa a súa parella e pai do seu fillo de 7 anos. A casa é de alugueiro e do pago encargábase el, que cobraba un subsidio. Non pode facer fronte aos pagos, xa que cobra 190 € de orfandade e non pode traballar porque está embarazada de 8 meses. Acudiu a servizos sociais porque ten a RISGA pendente de resolución dende o mes de decembro. Tentou informarse sobre as vivendas de emerxencia social en Ferrol, das cales soubo por Caritas, pero alí dixéronlle que tiña que ser a traballadora social. O seu neno ten fobia a estar na casa ao igual que ela, pois o neno ten 7 anos e foi el quen atopou ao seu pai morto na cama.

Ante iso requirimos información á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Ferrol. A consellería informou que o 19/11/13 resolveuse extinguir a RISGA da interesada por ocultación ou falseamento de datos, ao detectar que a súa parella, que formaba parte da unidade económica de convivencia, iniciou a percepción dun subsidio de desemprego, con efectos de marzo de 2013, sen comunicar esta circunstancia. Ademais requiriuse a devolución do cobrado de forma indebida. No entanto, a afectada promoveu un recurso de alzada o 26/02/14 contra a dita resolución que ao parecer aínda non se resolveu. Segundo os servizos sociais de Ferrol a afectada alega que non comunicou a circunstancia debido a que o seu compañeiro estivo na cadea e tiña circunstancias especiais, como a súa drogodependencia e outras.

Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992, polo que o prazo para a resolución do que analizamos vence en breve. A consellería sinala a cotío que se promoven moitos recursos nesta materia e que non pode cumprir os prazos. No entanto, neste caso trátase de coñecer as razóns do recurso e as graves consecuencias da situación que é obxecto da queixa, polo que é aconsellable resolver canto antes.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte suxestión:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que afecta as graves circunstancias económicas da reclamante, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: suxestión aceptada.

45. Suxestión dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 19 de maio debido ao atraso nun procedemento de RISGA (Q/5862/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... pola retirada dunha RISGA.

No seu escrito, esencialmente, indícanos o 19 de febreiro de 2013 realizou solicitude de RISGA nos Servizos Sociais de Arzúa. Dende o 1/7/13 concédennlle a RISGA. Con anterioridade á concesión da RISGA solicitou unha bolsa formativa para os recentemente titulados en especialidades agrarias, DOG do 27 de maio de 2013. No artigo número 4 da Orde se especifica que a duración da bolsa será de tres meses, entre xullo e outubro do 2013. Decide solicitar esa bolsa e non outras, xa que lle permite conciliar a súa vida laboral e familiar; é en Becerreá, os seus fillos non teñen escola e pode mudarse con eles de forma temporal a Becerreá. O 28 de setembro de 2013 notifícanlle que se amplía o prazo da bolsa formativa ata o 30 de novembro de 2013. Rexeita a ampliación da bolsa, xa que os seus fillos comezan o colexio a mediados de setembro. Se soubese que a duración da bolsa sería ata o 30 de novembro non a tería solicitado. Para sorpresa, extínguenlle a RISGA; se entende que incumpriu a obriga de participar nas accións ou actividades que se determinaron no proxecto de inserción, cousa que é falsa, xa que as accións a desenvolver no seu plan de traballo son: realizar actividades diversas indicadas polos Servizos Sociais; busca activa de emprego a través da internet; realizar formación específica; participar en actividades de ocio e tempo libre. Se renunciou á ampliación da bolsa formativa é porque a Xunta de Galicia incumpe o período establecido no DOG do 27 de maio de 2013. Foi perceptora de RISGA durante 5 meses e nese período realizou unha bolsa formativa, cursos formativos e todas as actividades que lle indicaron os servizos sociais. Non entende que se lle suspendan a RISGA cando realiza correctamente o plan de traballo e é a Xunta de Galicia que publica cousas no DOG que logo non cumpre, sendo os cidadáns os que pagan as consecuencias.

O 3/12/13 remite unha reclamación a RISGA, xa que lle notifican por teléfono ós Servizos Sociais que lle van a extinguir a prestación. O 9/12/13 recibe a notificación da extinción da RISGA e o 12/12/13 volve a remitir un escrito no que expón a súa desconformidade. Os Servizos Sociais do Concello de Arzúa pónense en contacto con RISGA para saber como vai a reclamación e informan de que aínda non se resolveu a reclamación, que ten que pasar por asesoría xurídica e pode tardar varios meses. Resulta vergonzoso que a administración poida tardar máis de 3 meses en dar resposta a unha reclamación de este tipo, a RISGA, unha axuda económica que se solicita cando non se ten dereito a nada máis. “Os perceptores non somos vagos que non queremos traballar, se me ofrecen un emprego eu acéptoo encantada, non quero unha prestación, quero un traballo digno, pero tampouco podo permitir que os meus pequenos vivan nunha situación de marxinación económica e social, por que o Estado non cumpre co artigo 35 da Constitución Española”.

Antes de percibir a RISGA xa tiña solicitadas as bolsas formativas antes mencionadas e xa estaba matriculada no ciclo de imaxe e son, que terá que deixar de facer por non dispoñer de recursos económicos suficientes para cubrir as necesidades básicas e para poder desprazarse á Coruña unha vez á semana ás clases do ciclo.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase o seguinte:

“En relación coa queixa formulada por D^a. ..., informamos o seguinte: - Con data do 03/12/2013 a xefatura territorial de Coruña ditou unha resolución de extinción da súa prestación RISGA polo incumprimento dos obxectivos formativos e laborais do seu proxecto de inserción, debido ao abandono das prácticas remuneradas, que viña realizando, cun mes de antelación á súa finalización. Ademais, respecto ás alegacións da interesada, hai que indicar que, aínda que ten dous fillos de 14 e 3 anos, respectivamente, o seu cónxuxe atópase en paro e podía cubrir as necesidades dos seus fillos ata a finalización da bolsa, polo que non se xustifica o seu abandono. - Contra a anterior resolución de extinción, a interesada presentou o 21/02/2014 un recurso de alzada, que tivo entrada no rexistro do órgano competente para resolver o 26/02/2014, e que actualmente atópase pendente de resolución. - Respecto á resolución do recurso de alzada, hai que ter en conta que a tramitación realízase en función do número de rexistro de entrada no órgano competente, existindo neste momento outros recursos que entraron con anterioridade e que deben resolverse con carácter prioritario.”

Así pois, a consellería confirma que o 3-12-13 resolveuse extinguir a RISGA da interesada polo “incumprimento dos obxectivos formativos e laborais do seu proxecto de inserción, debido ao abandono das prácticas remuneradas que viña realizando cun mes de antelación á súa finalización”. Non se sinala nada concluínte respecto das razóns que expón no seu descargo; unicamente se indica que o marido podería facerse cargo das obrigas domésticas e escolares no seu lugar de residencia. No entanto, non se aclara se esas obrigas se deben cumprir á longa distancia que se coñece no presente caso, asumida voluntariamente por desprazamento provisional de residencia cos fillos durante o tempo en principio anunciado e asumido, no verán, pero non asumible despois da finalización dese período ordinario da relación laboral e formativa. O argumento parece razoable, polo que debera responderse expresamente a el na correspondente resolución do recurso.

Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992, polo que o prazo para resolver vence en breve no caso de resultar adecuado o *dies a quo* que sinala a consellería. No entanto, debe terse en conta que a afectada sinala un anterior, o 12-12-2013, cando expón por escrito a súa desconformidade co resolto, sen que a consellería desminta a recepción desa reclamación equivalente a un recurso.

A consellería sinala acotío que se promoven moitos recursos nesta materia e que non pode cumprir os prazos. No entanto, neste caso trátase de coñecer as razóns do recurso e as graves consecuencias da situación que é obxecto da queixa, polo que é aconsellable resolver canto antes.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte suxestión:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que afecta as graves circunstancias económicas da reclamante, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: suxestión aceptada.

46. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de setembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/21904/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido ao retraso dun recurso contra a denegación dunha Risga.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou a Risga no rexistro municipal da Coruña o 03-07-2013. Ten grave risco de exclusión ao formar parte dunha minoría étnica e ter 3 fillos e esperar o cuarto. Non ten ingresos e o seu cónxuxe ten discapacidade psíquica do 43%. En setembro denegáronlla debido a que dispón de vehículo propio e por tanto lle presupoñen ingresos suficientes. Presentou recurso de alzada, pero non lle responderon; sen embargo, a traballadora social indicoulle que estimaríanllo e que necesitaban a documentación do nova filla para facer o cálculo. Despois indicaron que o expediente estaba pendente de fiscalización. A desafiuzaron unha vez por falta de pago e están a punto de facelo de novo polo mesmo motivo. Subsisten polas axudas do concello, pero que non se poden prolongar. Fai 13 meses que presentou a solicitude.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “respecto á proposta de resolución de estimación do recurso de alzada interposto, continúa actualmente pendente de fiscalización, ao xurdir unha discrepancia entre o órgano xestor e a Intervención Territorial, que debe ser resolta pola Intervención Xeral. En todo caso, unha vez se produza a fiscalización aboaránselle á interesada os atrasos correspondentes. Por último, recordámoslle que, transcorrido o prazo de resolución do recurso interposto, a interesada pode enténdelo desestimado, por aplicación do silencio administrativo desestimatorio, para os efectos de interposición do recurso ante a xurisdición contencioso-administrativa”.

Da resposta dedúcese que a consellería confirma o retraso na resolución do recurso (non se indica a data do mesmo, pero das circunstancias coñecidas se pode concluír o dito). O motivo que se menciona é “unha discrepancia entre o órgano xestor e a Intervención Territorial, que debe ser resolta pola Intervención Xeral”, circunstancia que non xustifica o incumprimento do prazo. Ademais, non se aclara que dera ou vaia a dar resposta urxente ao recurso pendente, co que permanece a incerteza respecto da solución; o único que sinala ao respecto é que “transcorrido o prazo de resolución do recurso interposto, a interesada pode enténdelo desestimado”.

Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992 e non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto (tamén art. 115.2 da Lei 30/1992). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, a administración non pode alegar esa circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que se encontra demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

47. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 20 de novembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/23006/14)

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención Dª ...

No seu escrito, esencialmente, indícanos que antes promovera a queixa G.6.Q/20708/14 debido a un retraso na resolución dun recurso contra unha denegación da Risga e a resposta unicamente oral de que o recurso so estaba pendente de fiscalización. Como consecuencia das actuacións na queixa se confirmou o retraso do procedemento. No entanto, a consellería concluíu o procedemento en sentido positivo e o 12/06/14 fixo proposta de estimación do recurso de alzada. So restaba a fiscalización final do gasto e o comezo dos pagos periódicos, que normalmente se fan ao pouco tempo. De acordo con esa información o previsible era que en breve recibira a resolución e comezara o pago. A pesar do exposto, que a consellería trasladou hai xa tempo, agora a afectada acude de novo a esta institución para sinalar que a pesar de que se dicía que ía comezar a percibir a Risga, pois a proposta de estimación do recurso de alzada era do 12 de xuño de 2014, aínda non percibiu nada.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “a proposta de estimación do recurso de alzada, interposto pola interesada, contra a resolución denegatoria da RISGA solicitada, continúa pendente de fiscalización por parte da Intervención Territorial. Unha vez fiscalizada a devandita proposta, procederase a ditar a correspondente resolución que lle será notificada á recorrente”.

Á vista da información recibida so cabe deducir que o procedemento segue retrasado e que a consellería aínda non o resolveu, nin tan sequera anuncia que se resolverá en breve. Iso sucede a pesar da información dada na anterior queixa, que facía ver que se resolvería en pouco tempo ao existir xa unha proposta so pendente de fiscalización. O retraso é moi considerable, posto que o recurso se promoveu en outubro de 2013, hai mais dun ano. Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992. Non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto (tamén art. 115.2 da Lei 30/1992). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

A finalidade das axudas que tratamos é paliar necesidades extraordinarias e urxentes de persoas afectadas por situacións de exclusión social ou risco de caer nela. Por iso, os retrasos na resolución destes procedementos ou dos seus incidentes resultan moi prexudiciais, posto que pola súa propia natureza as solicitudes de Risga ou axuda de integración deben resolverse

con urxencia, ou polo menos no prazo legalmente previsto, xa que en caso contrario non cumpren a súa finalidade.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigação principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que se encontra moi demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

48. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 21 de novembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/22941/14)

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención D^a ... (*asociación Arraigo Ferrol*), en nome de D. ...

No seu escrito, esencialmente, indícanos que a D. ...denegáronlle a renda de integración social de Galicia e presentou recurso de alzada no mes de abril de 2014 ante a consellería. En xullo de 2014 preséntase escrito de adición-aclaración a fin de completar as alegacións e tendo en conta que o recurso non fora resolto. Pese ao tempo transcorrido e a pesar das múltiples xestións tentadas á data non consta a resolución do recurso, motivo polo que presenta a presente queixa, resaltando e facendo constar que en momento algún se dirixe a crítica aos funcionarios e persoal, senón a quen está obrigado a proporcionar os medios para a adecuada atención e resolución. É consciente de que os funcionarios están "desbordados" e non se lles proporcionan os medios materiais e humanos que lles permita prestar o seu traballo nas condicións que lles gustaría e para a que están preparados. Pero iso non pode xustificar a ausencia de resolución do recurso de alzada despois de 7 meses nunha cuestión como é o recoñecemento da Risga solicitada como consecuencia da total carencia de recursos económico e situación de exclusión social na que se atopa, con especiais dificultades para a integración persoal e laboral. Sobrevive grazas á axuda da asociación Arraigo, que é quen lle axuda a facer fronte á grave situación e prestando o apoio que cos seus escasos medios poden. Entende que a administración está a facer caso omiso e obviando o establecido na exposición de motivos da Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia: "o Consello Europeo instou os Estados membros a recoñecer o dereito fundamental da persoa a recursos e prestacións suficientes para vivir conforme á dignidade humana, dentro dun dispositivo global e coherente de loita contra a exclusión social ... destacándose ademais, como elemento decisivo no acceso aos servizos públicos do Estado social unha boa articulación entre eses servizos e, concretamente, unha coordinación efectiva «entre os servizos sociais e os de emprego, para superar os obstáculos que impiden a participación plena e duradeira na

sociedade e no mercado de traballo» ... Sublíñase a necesidade de solucións equilibradas, «recoñecendo dereitos fundamentais ás persoas que sofren pobreza e exclusión» e despregando sistemas de aseguramento de rendas, á vez que se evita que as persoas «queden atrapadas nunha situación de dependencia das prestacións, a miúdo con dereitos que non bastan para sacalas da pobreza» ... En definitiva, trátase de avanzar no deseño de instrumentos legais e de servizos á cidadanía que equilibren tres aspectos básicos: o acceso a ingresos mínimos en situacións de grave pobreza e exclusión; o dereito a un acompañamento e apoio profesional e financeiro para adquirir novas capacidades e cualificacións; e o dereito, unido á responsabilidade individual, de non permanecer nunha situación de dependencia crónica das prestacións públicas”. Nada lle gustaría máis que ter un traballo e medio de subsistencia que lle permita ter unha vida digna do mesmo xeito que a tivo durante máis dos 29 anos que cotizou á Seguridade Social, sinala. A pesar dos seus reiterados esforzos e intentos non atopa traballo e carece de familia que poida axudalo. Por elo a resolución do recurso interposto é de extremada urxencia para el, pois sofre as consecuencias do incumprimento dos prazos e obrigacións pola administración. Sinala que é necesario reflexionar sobre os problemas da tramitación e resolución das axudas sociais, de forma destacada o da dilación temporal, que afecta tanto os dereitos fundamentais como á percepción social. Reclama que coa maior urxencia procedase á resolución do recurso de alzada interposto hai máis de 7 meses, sendo a administración a que no seu caso debe sufrir e asumir as consecuencias da súa inactividade e atraso, sinala.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “con data do 15/04/2014 a xefatura territorial da Consellería de Traballo e Benestar en Coruña resolveu denegar a RISGA solicitada polo interesado. Contra a anterior resolución denegatoria, interpuxo un recurso de alzada o 28/04/2014, actualmente pendente de resolución. En todo caso, indicámoslle que, transcorrido o prazo de resolución do recurso interposto, o interesado pode entender desestimado o seu recurso, por aplicación do silencio administrativo desestimatorio, e acudir á xurisdición contenciosa administrativa.”

Coa resposta transcrita non se coñece que se dera ou se vaia a dar resposta urxente ao recurso pendente dende hai tempo, en concreto dende o 28 de abril. Os recursos deben resolverse no prazo de 3 meses, de acordo co previsto no art. 115.2 da Lei 30/1992. Non pode xustificarse a falta de resolución expresa nas previsións de silencio negativo ao respecto (tamén art. 115.2 da Lei 30/1992). O transcurso do prazo e as previsións respecto das consecuencias do silencio só pode entenderse como unha garantía para o cidadán afectado polo atraso, que nese caso escollerá entre acudir á xurisdición contenciosa-administrativa en contra da resolución presunta ou esperar o cumprimento da obriga da administración de resolver. Polo tanto, en ningún caso a administración pode alegar esta circunstancia como escusa ou atenuante da súa abstención, ao permanecer a súa obriga de resolución (art. 42.1 da Lei 30/1992).

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigación principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a

seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva o recurso de alzada pendente, que se encontra demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos, e que nese recurso se resolva sobre o fondo do asunto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada e pendente de efectividade.

49. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 12 de decembro debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/23107/14)

Cun contido similar á anterior. Data presentación do recurso, 4 de abril.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

50. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Vigo o 12 de xuño debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19788/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ..., representante de Caritas Diocesana de Tui-Vigo, referente ao retraso da solicitude da RISGA de D^a ...

No seu escrito, esencialmente, indícanos que achega solicitude de Risga de D^a ..., con entrada na Xunta o 3/2/14, pero sobre a que non hai resolución aínda. O expediente foi pasado á Xunta desde os servizos sociais sen o correspondente informe social do traballador ou traballadora social. Para cumprir o prazo dun mes en servizos sociais o que se están facendo é enviar o expediente á Xunta sen o devandito informe nin visita domiciliaria para que sexa logo a Xunta a que reclame esa documentación aos servizos. Caritas Diocesana de Tui-Vigo pon de manifesto unha serie de irregularidades que están a ocorrer na tramitación da Renda de Inclusión Social de Galicia (RISGA) e Axudas de Inclusión Social (AIS). Os prazos de resolución das prestacións anteriormente citadas están a dilatarse en exceso. O retraso ocasiona importantes prexuízos á persoa solicitante, que non dispón dos medios económicos imprescindibles para levar unha vida digna.

Ante iso requirimos información á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Vigo. A primeira sinalou o seguinte:

“En relación coa queixa formulada por D^a. (Cáritas Diocesana Tui-Vigo) en nome de D^a., informamos o seguinte: - Con data do 27/01/2014 a interesada presentou unha solicitude de RISGA no Concello de Vigo. - O 03/02/2014 tivo entrada na xefatura territorial de Vigo a devandita solicitude, na que non constaba o informe de valoración social nin o preceptivo proxecto de integración social, que deben elaborar os servizos sociais comunitarios básicos do concello de residencia da persoa solicitante. Tales documentos teñen que ser emitidos polos servizos sociais comunitarios básicos no prazo dun mes desde que o Rexistro do Concello de residencia lles remite a solicitude. De non se emitir tales documentos, o órgano competente para resolver ten que requirilos con posterioridade, o que se fixo neste caso, con data do

13/03/2014, de xeito que este requirimento interrompe o prazo para resolver a solicitude. Unha vez recibida a documentación antes mencionada, o expediente resolverase en función do seu número de entrada no rexistro do órgano competente para resolver”.

O Concello de Vigo non respondera ao recibir o informe da consellería, polo que se reiterou o requirimento. Finalmente respondeu da seguinte forma: “En resposta á súa solicitude de informe de data 29.04.2014 que tivo entrada no Rexistro xeral municipal o 5.05.2014 (Doc. nº 140052191) relativa ó expediente de referencia, prácame informarlle o seguinte: O Departamento de Benestar social do Concello de Vigo tramitou no Exp. ... , a solicitude de RISGA presentada en data 27.01.2014, remitindo esta solicitude a Xunta de Galicia sen valoración o 30.01.2014. O 17.03.2014 recíbese solicitude de informe social dende a Xunta de Galicia que foi enviado con proposta de proxecto e proposta de resolución ó órgano competente da Xunta de Galicia (Consellería de Traballo e Benestar) o 5.05.2014. En relación o problema que motivou a queixa, lamentablemente o incremento da carga de traballo derivada da situación económica e social que actualmente padecemos, as limitacións legais á contratación de persoal e os continuos recortes das Admóns. estatal e autonómica en servizos sociais, tanto no cofinanciamento de programas como no persoal dos servizos comunitarios básicos, desde esta Concellería de Política de Benestar do Concello de Vigo procúrase en todo momento atender co maior respecto e a maior dilixencia posible ás persoas usuarias dos seus servizos sociais. Pese a este esforzo, a realidade é que, as citas coas traballadoras sociais teñen diferentes demoras en función da zona e a súa carga de traballo”.

Para complementar o informado puxémonos en contacto directo coa reclamante, que nos indicou que a día de hoxe aínda non ten a notificación do resolto coa súa solicitude.

Unha vez examinado o contido dos informes deducimos que, tal e como indicaba a interesada na súa queixa, o procedemento atópase demorado, posto que se iniciou en xaneiro de 2014 e aínda non se concluíu.

De acordo co art. 35.2 da Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, “no caso de que a solicitude se presente no rexistro do concello de residencia da persoa solicitante da renda, comunicárase inmediatamente a existencia da solicitude aos servizos sociais comunitarios do concello, atendendo á problemática de risco de exclusión social en que se puidese encontrar a persoa solicitante. Os servizos sociais comunitarios básicos do concello orientarán e informarán as persoas interesadas en todo o referente aos trámites e á documentación da solicitude. Sen os informes preceptivos e determinantes emitidos polos servizos sociais comunitarios, especificados no artigo 36, o órgano competente da Administración autonómica non poderá tramitar a solicitude”. Ademais, o art. 36.6 sinala que “o concello deberá emitir os informes anteriormente referidos no prazo dun mes e remitilos ao correspondente órgano competente da Administración autonómica de ámbito provincial. De non os remitir no prazo indicado por causas non imputables á persoa solicitante, esta poderá presentar unha reclamación ao órgano de dirección da Xunta de Galicia competente en inspección de servizos sociais, sen prexuízo das responsabilidades en que se incorra pola demora de acordo co ordenamento xurídico”.

En relación coa nova regulación citada é de sinalar que a súa redacción, neste e noutros aspectos, pode xerar algunha dúbida, en especial nos primeiros casos que se teñen que abordar polos diferentes operadores. Porén, o procedemento respecto da fase municipal non parece ter cambiado de xeito relevante, posto que se establece que se a solicitude se fai no concello entón este debe por en marcha de inmediato aos servizos sociais comunitarios co fin

de orientar e informar ao afectado e comezar o seu labor de aportación dos informes e documentación preceptivos, principalmente o informe social e a proposta de proxecto de integración social -e socioeducativa, no seu caso de menores-. O anterior é acorde coa evidente necesidade de tramitación rápida que se corresponde coa natureza da renda de inclusión social de Galicia, algo que temos subliñado nos diferentes informes que diriximos ao Parlamento de Galicia; efectivamente, se os procedementos deste tipo non se coñecen coa celeridade que requiren perden o seu sentido, posto que trátase de abordar situacións de exclusión ou risco de exclusión que denotan necesidades persoais e familiares que non admiten demoras.

Por tanto, dos artigos citados e do resto das disposicións procedimentais da Lei 10/2013, nunha interpretación sistemática delas, debe concluírse que nin os concellos nin os seus servizos sociais deben esperar a recibir requirimento externo para comezar o seu labor preceptivo, fundamentalmente o asesoramento ao solicitante e a confección do informe social e a proposta de proxecto.

Por outra banda, agora a resolución se atopa pendente da consellería, a que se enviou o requirido o 5 de maio. O prazo de resolución se regula no art. 37.1 da Lei 10/2013, que di que “unha vez finalizada a instrución do expediente, o órgano competente de ámbito provincial da Administración autonómica elaborará a correspondente proposta de resolución e ditará a resolución, que deberá ser notificada no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para resolver”. Tendo en conta que a solicitude se dirixe sempre a ese órgano, de acordo co art. 35.1, e que aínda no caso de presentación no rexistro do concello este o remitirá á consellería, posto que so comunica -inmediatamente- a existencia da solicitude aos servizos sociais comunitarios do concello (art. 35.2), o prazo venceu hai tempo.

Unha vez determinados tanto o retraso municipal no cumprimento das súas obrigas como o transcurso do prazo para resolver que afecta á consellería só resta coñecer as consecuencias xurídicas de ambas circunstancias. O art. 37.3 sinala ao respecto que “entenderanse estimadas aquelas solicitudes de concesión da Risga nas que non se notificase resolución expresa no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para a resolución, e entenderase interrompido o dito prazo se concorren as causas de suspensión anteriormente descritas. En todo caso, para a aplicación da estimación por silencio administrativo, deberá constar no expediente a recepción dos informes preceptivos e determinantes con proposta de concesión da prestación. De non se daren estes requisitos, as solicitudes poderanse entender desestimadas”.

Sen entrar a valorar as dúbidas que xera a disposición citada, o que agora ocúpanos é a súa aplicación. Nese senso debe afirmarse que o prazo so interrompeuse dende o requirimento da documentación preceptiva, e mesmo descontando o tempo dende o requirimento ata a aportación da documentación sobrepasouse a prazo de resolución. Se a iso engadimos o cumprimento do outro requisito para que o silencio sexa positivo -que consten os informes preceptivos e determinantes con proposta de concesión da prestación-, debe entenderse que deusa a resolución presunta e que esta é positiva.

Como xa apuntamos, a regulación dos aspectos procedimentais xera dúbidas na nova norma; unha delas é a que acabamos de citar. Cabe a posibilidade de que a consellería interprete o último requisito do silencio positivo como unha referencia á proposta de resolución propia,

posto que é ao órgano autonómico a quen corresponde realizar esa proposta. Tal interpretación deixaría nas súas mans o sentido do silencio, posto que non tería mais que retrasar a proposta e en xeral a finalización do procedemento para que o sentido do silencio fora negativo, en contra do criterio xeral a favor do silencio positivo. Con iso deixaría ao cidadán ante o dilema de elixir entre seguir esperando ou recorrer a negativa presunta, o que resultaría moi prexudicial en calquera procedemento, pero especialmente nestes, que pola súa propia natureza teñen como fin principal atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social.

En conclusión, da información aportada se desprende que o ente local incorreu nin retraso no cumprimento da súa obriga de aportar información respecto da situación social da reclamante, o seu proxecto de integración e en xeral de informar e instruír o procedemento, e a consellería competente está a demorar a resolución do procedemento, aínda que en parte debido á circunstancia citada anteriormente.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obrigación principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Vigo e á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

- Concello de Vigo:

Que nas solicitudes de Risga ese concello comece o cumprimento das súas funcións sen necesidade de previo requirimento e aporte a documentación da súa responsabilidade no prazo legalmente previsto, sen demoras inxustificadas que prexudican aos cidadáns afectados; e que teña en conta que estas solicitudes deben considerarse prioritarios pola súa natureza, posto que pretenden atender con urxencia situacións de necesidade que afectan a persoas en situación de exclusión ou en risco de padecela.

- Consellería de Traballo e Benestar:

Que se faga efectivo o sentido positivo do silencio aplicable ao caso examinado, relativo á concesión dunha Risga, posto que o procedemento global se atopa demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos.

Resposta de Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación aceptada.

51. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 26 de maio debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20592/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... debido ao retraso dun procedemento de Risga.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou a RISGA no Rexistro do Concello da Coruña o 11/02/2014 e a día de hoxe aínda non recibiu a resolución, incumprindo así a Administración Autonómica para resolver este tipo de prestación.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase que “con data do 29/05/2014 requiríuselle á interesada diversa documentación necesaria para resolver. Unha vez recibida a documentación que lle foi requirida, que é necesaria para acreditar o cumprimento dos requisitos de acceso á prestación, procederase á súa valoración e á adopción da resolución que corresponda”.

Do informe deducimos que, tal e como indicaba a interesada na súa queixa, o procedemento atópase demorado, posto que se iniciou en febreiro de 2014 e aínda non se concluíu.

De acordo co art. 35.2 da Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, “no caso de que a solicitude se presente no rexistro do concello de residencia da persoa solicitante da renda, comunicárase inmediatamente a existencia da solicitude aos servizos sociais comunitarios do concello, atendendo á problemática de risco de exclusión social en que se puidese encontrar a persoa solicitante. Os servizos sociais comunitarios básicos do concello orientarán e informarán as persoas interesadas en todo o referente aos trámites e á documentación da solicitude. Sen os informes preceptivos e determinantes emitidos polos servizos sociais comunitarios, especificados no artigo 36, o órgano competente da Administración autonómica non poderá tramitar a solicitude”. Ademais, o art. 36.6 sinala que “o concello deberá emitir os informes anteriormente referidos no prazo dun mes e remitilos ao correspondente órgano competente da Administración autonómica de ámbito provincial. De non os remitir no prazo indicado por causas non imputables á persoa solicitante, esta poderá presentar unha reclamación ao órgano de dirección da Xunta de Galicia competente en inspección de servizos sociais, sen prexuízo das responsabilidades en que se incorra pola demora de acordo co ordenamento xurídico”.

O procedemento respecto da fase municipal non parece ter cambiado de xeito relevante, posto que se establece que se a solicitude se fai no concello entón este debe por en marcha de inmediato aos servizos sociais comunitarios co fin de orientar e informar ao afectado e comezar o seu labor de aportación dos informes e documentación preceptivos, principalmente o informe social e a proposta de proxecto de integración social -e socioeducativa, no seu caso de menores-. O anterior é acorde coa evidente necesidade de tramitación rápida que se corresponde coa natureza da renda de inclusión social de Galicia, algo que temos subliñado nos diferentes informes que diriximos ao Parlamento de Galicia; efectivamente, se os procedementos deste tipo non se coñecen coa celeridade que requiren perden o seu sentido, posto que trátase de abordar situacións de exclusión ou risco de exclusión que denotan necesidades persoais e familiares que non admiten demoras.

O prazo de resolución se regula no art. 37.1 da Lei 10/2013, que di que “unha vez finalizada a instrución do expediente, o órgano competente de ámbito provincial da Administración autonómica elaborará a correspondente proposta de resolución e ditará a resolución, que deberá ser notificada no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para resolver”. Tendo en conta que a solicitude

se dirixe sempre a ese órgano, de acordo co art. 35.1, e que aínda no caso de presentación no rexistro do concello este o remitirá á consellería, posto que so comunica -inmediatamente- a existencia da solicitude aos servizos sociais comunitarios do concello (art. 35.2), o prazo vencera antes do requirimento do que se da conta no informe, mais de 3 meses e medio despois da solicitude.

O art. 37.3 sinala que “entenderanse estimadas aquelas solicitudes de concesión da Risga nas que non se notificase resolución expresa no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para a resolución, e entenderase interrompido o dito prazo se concorren as causas de suspensión anteriormente descritas. En todo caso, para a aplicación da estimación por silencio administrativo, deberá constar no expediente a recepción dos informes preceptivos e determinantes con proposta de concesión da prestación. De non se daren estes requisitos, as solicitudes poderanse entender desestimadas”.

Tal e como apuntamos, non pode interpretarse que o prazo quedara interrompido neste caso, posto que antes transcorrera na súa integridade. Parece cumprirse outro requisito para que o silencio sexa positivo -os informes preceptivos con proposta de concesión da prestación-, polo que debe entenderse que deusa a resolución presunta e que esta é positiva.

A regulación dos aspectos procedimentais pode xerar dúbidas na nova norma; cabe a posibilidade de que a consellería interprete o último requisito do silencio positivo como unha referencia á proposta de resolución propia, posto que é ao órgano autonómico a quen corresponde realizar esa proposta. Tal interpretación deixaría nas súas mans o sentido do silencio, posto que non tería mais que retrasar a proposta e en xeral a finalización do procedemento para que o sentido do silencio fora negativo, en contra do criterio xeral a favor do silencio positivo. Con iso deixaría ao cidadán ante o dilema de elixir entre seguir esperando ou recorrer a negativa presunta, o que resultaría moi prexudicial en calquera procedemento, pero especialmente nestes, que pola súa propia natureza teñen como fin principal atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que se faga efectivo o sentido positivo do silencio aplicable ao caso examinado, relativo á concesión dunha Risga, posto que o procedemento se atopa demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

52. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 8 de xullo debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20302/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 30 de xaneiro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación aceptada.

53. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de xullo debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/19840/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 13 de xaneiro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

54. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 18 de xullo debido ao atraso nun procedemento de axuda de emerxencia (Q/20314/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 21 de febreiro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

55. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 23 de xullo debido ao atraso nun procedemento de Risga (Q/20762/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 24 de xaneiro.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada parcialmente.

56. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 24 de xullo debido ao atraso nunha Risga (Q/20793/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 20 de marzo.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

57. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de setembro debido ao atraso nun procedemento de dependencia (Q/21906/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 13 de marzo.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

58. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Vigo o 10 de outubro debido ao atraso nun procedemento axuda de emerxencia (Q/20601/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 20 de marzo.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

Resposta do Concello de Vigo: recomendación non aceptada.

59. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 21 de outubro debido ao atraso nunha Risga (Q/22569/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 7 de xullo.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

60. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 22 de outubro debido ao atraso nunha Risga (Q/22557/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 4 de xuño.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

61. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 24 de outubro debido ao atraso nunha Risga (Q/21975/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 9 de maio.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

62. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 10 de novembro debido ao atraso nun procedemento de axuda de emerxencia (Q/22657/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, hai máis de tres meses.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

63. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 27 de novembro debido ao retraso dun procedemento de Risga (Q/23071/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 7 de agosto.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

64. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 3 de decembro debido ao retraso dun procedemento de Risga (Q/20829/14)

Cun contido similar á nº 51. Data de solicitude, 9 de maio.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

65. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 17 de marzo debido ao retraso dun procedemento de axuda de emerxencia (Q/5829/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a .. (...), en representación de ..., debido ao retraso dun procedemento de axuda de emerxencia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou unha axuda de emerxencia no Concello de Vigo o 1 de outubro (registro de entrada 130111867). Diríxese a esa consellería, pero ao parecer non ten resposta.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Sinala basicamente que a solicitude entrou na consellería 19/12/2013 e actualmente o expediente atópase en fase inicial, pendente de ditarse a resolución. "Respecto á previsión de resolución do expediente, hai que ter en conta que os expedientes resólvense en función do seu número de entrada no rexistro do órgano competente, existindo neste momento en Vigo solicitudes de AES, que entraron con anterioridade á formulada polo interesado, e que deben resolverse con carácter prioritario".

Do examinado dedúcese que, tal e como indicaba a interesada na súa reclamación, o procedemento atópase demorado, posto que se iniciou en outubro de 2013 -ou a consellería non o desminte- e aínda non se concluíu. Ese órgano o coñece dende decembro. Ademais, no relativo á previsión de resolución non se sinala nada, co que a incerteza respecto da resolución continúa.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo á eventual concesión dunha axuda de emerxencia social, posto que se atopa demorada, de acordo cos prazos legalmente previstos.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

66. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 12 de novembro debido ao retraso dun procedemento de axuda de emerxencia (Q/22644/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido ao retraso dun procedemento de axuda de inclusión social (AIS).

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou unha axuda de inclusión da Xunta de Galicia para un tratamento dental no mes de xuño e a día de hoxe non tivo noticias respecto diso. Ten un problema dental moi importante e non pode esperar máis ou a situación complicarase moito máis aínda. Solicita que se axilice a resolución da axuda porque non pode esperar máis e non dispón de medios económicos para poder levar a cabo o tratamento que necesita.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “con data do 24/09/2014 a xefatura territorial da Consellería de Traballo e Benestar da Coruña requiríulle á interesada diversa documentación necesaria para resolver (informe emitido polo facultativo do SERGAS e extractos de contas bancarias de todos/as convivintes). Recibida a documentación que lle foi requirida, que é necesaria para acreditar o cumprimento dos requisitos de acceso á axuda, procederase á súa valoración e á adopción da resolución que corresponda”.

Así pois, confirmase o expresado na queixa, isto é, que o procedemento atópase demorado, posto que se iniciou en xuño de 2014 e aínda non se concluíu. O prazo de resolución das AIS se prevé no art. 52 da Lei 10/2013, que sinala que a resolución “deberá ser notificada no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da axuda en calquera dos rexistros do órgano competente para resolver”. A suspensión do prazo prevista no mesmo artigo non pode resultar aplicable, posto que o requirimento de nova documentación se fai o 24 de setembro, despois de que ese prazo vencera. Ademais, a documentación debiera recibirse no prazo dado para presentala e iso xa debeu ocorrer, polo que en todo caso dende entón tamén transcorrería un período de tempo significativo.

Dada a natureza destes procedementos, que teñen como fin atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social, a súa finalidade no se cumpre se non se respectan de forma estrita os prazos previstos.

En conclusión, da información aportada se desprende que estase a demorar a resolución do procedemento de AIS obxecto da queixa.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre a AIS demandada, posto que o procedemento se atopa demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

67. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 10 de setembro debido ao retraso dun procedemento de axuda de emerxencia (Q/20855/14)

Cun contido similar á nº 65. Data de solicitude, marzo de 2014.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

68. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar o 10 de setembro debido ao retraso dun procedemento de Risga (Q/22403/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª ... debido ao retraso dun procedemento de complemento da Risga.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que en abril a través da súa traballadora social solicitou unha axuda do complemento de Risga, xa que co que está percibindo agora só pode pagar a casa e ten unha filla a cargo. Reclamou ante a Xunta varias veces e está esperando contestación.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “actualmente o procedemento de revisión da RISGA, iniciado a solicitude da persoa interesada, para o recoñecemento do complemento de gastos atópase en fase de proposta, pendente de fiscalización e de ditarse a correspondente resolución”.

Así pois, da información aportada se desprende que estase a demorar a resolución do procedemento, posto que se iniciou en abril de 2014 e aínda non se concluíu.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que con urxencia se resolva sobre o caso examinado, relativo á concesión dun complemento de Risga, posto que o procedemento se atopa demorado.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada

69. Recomendación dirixida ao Concello de Rianxo o 3 de decembro debido ao retraso dunha axuda de emerxencia social (Q/22599/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. ... debido ao retraso de axudas sociais precisadas pola grave situación que atravesa a súa familia.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o 27/03/14 presentou ante o rexistro xeral do Concello de Rianxo a solicitude de Renda de Inclusión Social de Galicia (Risga). O 25/4/14 remítese á Xefatura Territorial da Consellería de Traballo e Benestar a solicitude, onde se fai constar a próxima extinción da RAI da que viña sendo beneficiario. No entanto, non recibiu ningún tipo de resolución do expediente. O art. 37.1 da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, di que “unha vez finalizada a instrución do expediente, o órgano competente de ámbito provincial da administración autonómica elaborará a correspondente proposta de resolución e ditará a resolución, que deberá ser notificada no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para resolver”. Segundo o artigo 37.3 da mencionada lei “entenderanse estimadas aquelas solicitudes de concesión de Risga nas que non se notificase resolución expresa no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para a resolución”.

Debido ao tempo transcorrido e ao non cumprimento dos prazos non dispón de medios económicos con que afrontar os gastos máis básicos e imprescindibles para a vida, tanto propios como da vivenda. Ademais atópase nunha situación de grave risco de perda da vivenda polo impago dos recibos correspondentes ó alugueiro, recibindo xa comunicación da persoa propietaria de que deberá abandonar a vivenda nos próximos días.

Carece de familiares con obriga e posibilidade real de prestar alimentos, xa que non poden facer efectiva a dita obriga sen desatender as súas necesidades básicas propias e as dos familiares ao seu cargo. Carece doutro domicilio alternativo ao que trasladarse xunto coa súa parella. Debido a que polo momento non se lle concedeu a Risga é preciso realizar un novo trámite para solicitar unha axuda de inclusión social (AIS) vinculada ao uso da vivenda e para a atención de necesidades primarias de alimentación co procedemento que este feito implica.

Ante iso requirimos información á Consellería de Traballo e Benestar e ao Concello de Rianxo, que xa nola remitiron.

A Consellería de Traballo e Benestar respondeu que o 8 de outubro ditou proposta de resolución positiva, pendente de fiscalización e orde de pago, polo que en breve poderían comezar os pagos. O anterior indicámolo ao interesado, ao que tamén dixemos que se non fora así acudira de novo a esta institución. En calquera caso constatouse o retraso polo que reclamaba o afectado, o que se tratará no correspondente informe que se dirixa ao Parlamento de Galicia, tal e como fixemos en ocasións anteriores nas que se constatou iso mesmo.

Pola súa banda o Concello de Rianxo sinala que “en primeiro lugar, desculpar a non remisión de resposta ao primeiro escrito que debeuse traspapelar. Remítese agora a resposta sobre a situación do interesado, para o cal axúntase o informe da traballadora social do 14 de novembro. En canto as axudas de emerxencia social que se relaciona no escrito do Vicevaledor diante do atraso da concesión da RISGA, cómpre partir de que ningunha administración pública pode sufragar gastos de alugueiro indefinidos como nos solicita a persoa, precisamente porque as axudas de emerxencia social respontan a iso, situacións

puntuais que haberá de irse revisando ao longo do tempo. Asemade é importante constatar o efecto chamada producida trala petición de ..., pois outras dúas persoas máis se achegaron ao Concello pois escoltaran que "pagamos o alugueiro", algunha dalas incluso desde o Concello de Noia onde residía. Unha vez coñecido de que se lle concede unha axuda si estamos dispostos a aprobar unha axuda para adiantar o seu aloxamento. Por último, esta Alcaldía quere facer saber que o Concello de Rianxo tivo a última promoción pública de vivendas sociais no ano 2005. Desde entón non se fixo ningunha outra actuación desde a Xunta de Galicia nin dispuxo vivendas ao abeiro de programas como o Aluga ou Realoxo nin de ningún outro programa de vivenda social. Si temos iniciado os trámites de desafectación de antigas vivendas dos mestres de Rianxo perante a Consellería de Educación para contar con esas vivendas para familias en situación de emerxencia social. Pero os trámites están bloqueados na Xunta de Galicia desde hai meses. Co exposto, espero ter reflectido a información oportuna para a resolución de dita queixa, poñéndonos á súa disposición para calquera outra cuestión que necesite".

O informe social do departamento municipal correspondente fai constar de forma pormenorizada o labor desenvolvido coa familia afectada pola situación que tratamos; figuran as tramitacións ante a Xunta das axudas que citamos e a derivación a varios programas de axudas diversas (alimentos, comidas elaboradas, plan galego de inclusión social ...), o que resultou adecuado. Porén, sinálase que se realizou unha solicitude de axuda de emerxencia social municipal, pero se indica que se atopa "sen resolución". Posteriormente sinálase que se deu "derivación a Cáritas".

Como se expresou nas comunicacións dirixidas ao concello, a esa administración requiríase informe dada a situación da familia reclamante respecto do posible desafiuamento da casa na que vive en réxime de alugueiro (debía 3 mensualidades); por tal causa facíase preciso requirir do concello informe sobre o posible ofrecemento de axudas complementarias, temporais ou provisórias para afrontar ese concreto aspecto ata que se resolveran os expedientes principais, que deberan atoparse resoltos antes, como dixemos. O exame municipal diso facíase especialmente necesario cando se chegou á conclusión de que se facía precisa unha axuda de emerxencia para afrontar os diferentes problemas, especialmente o posible desafiuamento.

O concello realizou o seu labor nesta materia de forma adecuada no relativo aos aspectos resinados (información, conformación das solicitudes que procedían, derivación a programas de axudas en materia alimenticia, laboral e de integración ...), pero non así no relativo ao concreto aspecto que mencionaba o propio reclamante, o relativo ao aloxamento; así o confirmamos en diferentes comunicacións orais con el. Respecto deste aspecto non se fai unha avaliación sobre a idoneidade de posibles axudas puntuais (nese intre non se reclama unha axuda periódica, senón a puntual que permita afrontar a situación nese intre). Non se actuou para articular unha atención ás necesidades do momento que tivera en conta os prazos para resolver o demandado da Consellería de Traballo e Benestar ou mesmo o inadecuado retraso que se produce neste tipo de resolucións, circunstancia confirmada e tratada criticamente nos informes desta institución e nas súas resolucións. É mais, se se tratara de actuar ante esta última circunstancias (retraso indebido) o concello podería actuar coas prevencións que considerara, por exemplo adiantando as axudas de emerxencia que se reclamen. Nesa liña di que pode actuar agora, pero debido a concesión de Risga, cando en realidade debera actuar antes para afrontar os seus tempos de espera ou prazos, as posibles demoras (coas prevencións sinaladas; por exemplo, mediante adiantos), e sobre todo no momento da constatación da necesidade de axuda de emerxencia; iso mesmo parece recoñecerse polo propio concello cando sinala que iniciou un expediente de emerxencia

municipal, pero do que non dá conta de ningunha actuación posterior, sen explicación de ningún tipo.

O concello sinala, basicamente, que non debe pagar alugueiros porque son periódicos e xeran o que denomina un “efecto chamada”. Pois ben, que os alugueiros sexan gastos de vencemento periódico non significa que non poidan ser motivo de concesión de axudas puntuais. Poden contabilizarse como necesidades perentorias ou vitais dos reclamantes de axudas sociais, neste caso as do concello, cando se acumulen os retrasos por circunstancias sociais de exclusión social ou risco dela. Tampouco se comparte que se alegue na súa contra un posible efecto multiplicador; as necesidades que tratamos precisan atención de algunha entidade ou administración e por tanto todas elas poderían sinalar o mesmo (que ante a axuda xustificada poderían achegarse novas persoas coa mesma necesidade), circunstancia que non consta nesta institución. Á marxe do encomiable labor de moitas entidades do terceiro sector, tamén se establecen e executan importantes programas de axuda de emerxencia municipal para cubrir necesidades sociais frecuentes neste período de grave crise, mesmo para atender os períodos de decisión e/ou outras carencias da administración coa competencia principal, e entre as necesidades que se cobren atópanse, como non podía ser doutro xeito, as de aloxamento.

Si responden á realidade as circunstancias sinaladas polo ente local respecto dos retrasos dos procedementos que corresponde resolver á administración autonómica e a falta ou insuficiencia dos programas de vivenda social, polo menos nese concello, segundo se sinala polo propio ente local. No entanto, precisamente ese é un dos motivos principais da necesidade de manter os programas sociais municipais neste concreto orde (como se sinalou, nos outros non se aprecia que a situación sexa inadecuada).

O concello sinala no seu informe que agora que a axuda autonómica se confirma a súa podería darse como adianto; no entanto, o que se pretendía por parte do reclamante era que esa axuda non resultara extemporánea pola posibilidade de accións en contra dos inquilinos. Por tanto, de cara ao futuro considerase que o concello debera resolver os expedientes propios de emerxencia social e ampliar o seu posible obxecto a axudas xustificadas tamén en materia de aloxamento.

Ao respecto é de sinalar que a Lei 7/1985, reguladora das Bases do Réxime Local, reformada recentemente pola Lei 27/2013, 27 decembro, de racionalización e sustentabilidade da Administración Local, establece que “os concellos exercerán en todo caso como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, nas seguintes materias: ... e) Avaliación e información de situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social”.

En conclusión, detectándose retrasos e carencias no relativo ás dúas administracións actúas en relación co obxecto da presente queixa; a autonómica resolveu finalmente (aínda que co retraso constatado) o principal expediente do que era responsable, pero o ente local mantén que non resultaba conveniente a súa primeira intervención en materia de emerxencia social para atender necesidades de aloxamento que se demostran merecedoras de axuda municipal debido ás circunstancias que consten, fundamentalmente situacións de exclusión social ou o risco de padecelo. Esas circunstancias parecían constar no caso das persoas reclamantes á vista do informe social que aportou o propio concello.

A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles as administracións locais, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Rianxo a seguinte recomendación:

Que por parte dese concello se amplíe o obxecto da súa intervención en materia de emerxencia social e se atendan de forma adecuada, complementaria e/ou provisional as necesidades xustificadas de aloxamento das persoas en situación de exclusión social ou con risco de padecelo, posto que de acordo coa previsión legal é competencia propia do ente local.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada e pendente de efectividade.

70. Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela o 23 de decembro debido a defectos de accesibilidade nunhas obras municipais (Q/19506/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... relativo a defectos de accesibilidade nunhas obras municipais.

ANTECEDENTES

1. No escrito indícanos que en 2013 o Concello de Santiago iniciou unha serie de obras de mellora do pavimento e a calzada de varias rúas do ensanche. Era unha obra moi esperada por eles; visitaron en varias ocasións o concello (benestar e urbanismo) para reclamar accesibilidade e sempre se amparaban na execución das seguintes obras para facelo e emendar a accesibilidade da cidade.

O primeiro tramo finalizouse (San Pedro de Mezonzo e República Arxentina) e as condicións de accesibilidade seguían sen cumprirse; dirixiuse ao concello e foi recibida polo xefe de plan da obra. Expúxolle as queixas e asegurou que o obxectivo da obra, ademais da mellora do pavimento e calzada, era a accesibilidade, e el se responsabilizaría de que se cumprise ese obxectivo, “mesmo se tivesen que desfacer o feito”. Ela trasladou mediante correo electrónico todo o que non parecía correcto (adxunta correos). Pasan os meses e nada cambia, sinala; só a peor. Non se corrixe ningún dos puntos demandados e continúaase coa obra sen tomar ningunha medida para a seguridade dos viandantes nin para a accesibilidade. O 6 de marzo informa que xa non ocupa o posto, pero que trasladou as peticións ao director de obra, que fixo caso omiso. O concello era consciente da situación irregular e non estaba a tomar medidas, sinala.

2. Ante iso requirimos información ao concello, que no seu momento nola remitiu. En primeiro termo alegaba os medios utilizados durante as obras para a seguridade dos peóns, entre eles as persoas con mobilidade reducida. Polo que se refire á accesibilidade das obras,

fundamentalmente os vados, o uso de pavimento indicador e a seguridade durante a obra, o concello sinalou que non foron *reurbanizacións ou obras integrais* e non contemplaban servizos. Os estándares legais non serían esixibles ata 2019 (OM/VIV/561/2010). Tamén se sinalou que existían razóns para non chegar aos estándares esixidos, fundamentalmente as pendentes e os anchos.

3. Pola nosa banda indicámoslle que as fotos achegadas pola afectada eran ilustrativas das dificultades e mesmo a confusión propiciada polas obras para as persoas con mobilidade reducida e en xeral para todos os peóns. Ademais, sinalamos que a apreciación respecto da natureza das obras e a data posterior para o cumprimento das obrigas de accesibilidade non resulta adecuada. A habilitación dun cambio con data límite non significaba o que parecía pretender o ente local. Tal e como sinalamos nos Informes ao Parlamento de Galicia, os períodos de adaptación deben entenderse como habilitacións para unha realización progresiva do intenso labor por realizar; as *adaptacións progresivas* requiren a planificación das diferentes obras que se precisan en termos globais, de tal maneira que se realicen de forma continuada durante o amplo prazo concedido, sen que todas ou a maior parte agarden ao último momento, circunstancia que faría prever que non se realizarían na súa integridade. Esa é a razón pola que non parece adecuado que se apunte a posibilidade de non cumprir integramente os requisitos vixentes coa suposta xustificación de que non venceu o prazo de adaptación. A data sinalada é límite (moi xenerosa, por certo), polo que esa interpretación non é a boa nin dende o punto de vista da xestión dos orzamentos públicos nin sobre todo tendo en conta a efectividade dos dereitos das persoas con diversidade funcional.

4. Despois a afectada indicounos que cando recibiu a resposta do concello presentou un novo escrito no que pon de relevo o inadecuado da mesma dende o punto de vista da accesibilidade, o que sufriu e segue sufrindo dada a súa condición de nai dunha persoa con mobilidade reducida (en cadeira de rodas). Sinalou tamén que “o resultado final da obra non garante a libre circulación para que calquera persoa poida chegar a todos os lugares sen sobre esforzo e con autonomía”.

5. Polo sinalado requirimos aclaración ao concello, que no seu momento nola remitiu, pero cun retraso considerable, posto que foi preciso reiterar o requirimento ata en tres ocasións. O informe municipal sinala basicamente que dá traslado á dirección facultativa, e que a inspección de traballo acudiu a visitar as obras a instancias da denunciante e considerou que as mesmas cumprían as disposicións legais vixentes en materia de seguridade e saúde.

No relativo ao cumprimento das normas de seguridade e saúde no traballo, o motivo da queixa non era ese -aínda que se atope relacionado-, senón a accesibilidade. Polo anterior requirimos de novo que con urxencia se facilitara aclaración sobre os extremos mencionados no anterior requirimento.

6. A resposta municipal sinala que “en canto (a accesibilidade) ... non estamos de acordo ... ao noso entender se realiza sen rigor e por persoa que carece da titulación precisa para opinar destes aspectos. ... o Concello ratifica o informe da dirección de obra sobre o cumprimento da normativa de seguridade e saúde, accesibilidade, técnica, de contratación administrativa, e calquera outra que fose de aplicación, non sendo de recibo meras afirmacións difamatorias e realizadas sen o mais mínimo rigor. ... as labores ... corresponden a técnicos competentes, sendo estes unicamente arquitectos, arquitectos técnicos, enxeñeiros e enxeñeiros técnicos. Ademais, as opinións técnicas sobre a execución das obras, redacción de proxectos e demais labores análogos están reservadas a arquitectos superiores, arquitectos técnicos e enxeñeiros

de obras públicas, e de camiños, polo que as opinións sen esa cualificación carecen de relevancia xurídica. Polo tanto, ratificamos o manifestado polo Director de obra. Compre lembrar que, legalmente só a él lle corresponde informar sobre tales cuestións, así coma a adaptación das posibles solucións ás características e particularidades do terreo, que son moi numerosas, durante a etapa de proxecto e a de execución da obra. Tamén lle corresponde "en exclusiva" *dirixir o desenvolvemento da obra nos aspectos técnicos, estéticos, urbanísticos ou similares de conformidade co proxecto que as define (...)*. O Concello ten entre as súas prioridades lograr o máximo nivel de accesibilidade posible senda este obxectivo un dos principais factores que motivaron a execución destas obras. Precisamente por iso, en activa colaboración con COGAMI, presentou e aprobou recentemente un proxecto de obras de accesibilidade no término urbano (Xunta de Goberno Local de 21-11-2014). A intervención recollida no presente proxecto ten por obxecto describir 45 actuacións en outros tantos puntos de espazo público de Santiago resolver diversos problemas de accesibilidade en zonas urbanas. Trátase de obras menores, de colocación ou rectificación de xeometría dun vao de persoas, coa colocación de pavimentos táctiles, e coa resolución de prazas de aparcamento adaptados. O proxecto ten un orzamento de 105.716,60 euros (IVE incluído). Todas estas actuacións foron solicitadas por COGAMI, que as sinalou como prioritarias. Polo tanto, e con independencia de opinións particulares non contrastadas, o certo é que o Concello cumpre a normativa de accesibilidade nas súas obras, cumpre todo o referente a mesma, e colabora activamente con actuacións que teñen por único obxecto salvar barreiras arquitectónicas e facer unha cidade mais accesible. Finalmente, destacar que as obras do ensanche non deron lugar a ningunha queixa similar a esta que tramita o Valedor, e a outra presentada ante a Inspección de Traballo, que, unha vez personada no lugar dos feitos e comprobada a falsedade da mesma non deu lugar a ningún expediente. Polo exposto, e tendo en conta que organizacións que colaboran activa e tecnicamente na accesibilidade (COGAMI) colaboran co Concello e apoian as súas actuacións, non presentando queixa algunha polas obras do ensanche, e vendo como organismos de carácter técnico especializados na seguridade e saúde (Inspección de Traballo) nin sequera abren expediente despois da visita ás obras, consideramos que a actuación municipal foi de todo punto correcta. Con todo, e como xa nos seus informes expuxo a Dirección Facultativa, en todo o momento o Concello estivo á disposición da reclamante para explicarlle persoalmente as solucións tomadas, recibíndoa tanto a Concelleira delegada coma os técnicos municipais en repetidas ocasións, e notificándolle persoalmente ao seu domicilio informes técnicos que daban resposta ás súas reclamacións".

ANÁLISE

1. Unha vez examinado todo o aportado debemos expresar o noso desacordo coas afirmacións respecto da suposta falta de rigor da queixa e a alusión de que se fai por persoa que carece da posibilidade de opinar deses aspectos porque só os profesionais técnicos poden facelo. Polo contrario, debe presumirse que unha nai cunha nena en cadeira de rodas, que ten que acompañala e mesmo asistila en numerosas ocasións, coñece perfectamente a realidade á que se enfronta e non ten ningún interese que non sexa o de aumentar progresivamente a calidade de vida da súa filla, xa moi limitada polas circunstancias, e a garantía dos seus dereitos e intereses lexítimos. Pode opinar lexitimamente respecto de todos os aspectos que se tratan na queixa e debe recordarse que todas as actuacións públicas están suxeitas aos controis legais e tamén á crítica cidadá.

2. Polo que se refire ao fondo do asunto, a queixa aludía á necesidade de que nas obras que se acometen no concello se teñan en conta de forma especial os criterios de accesibilidade e se aproveiten para cumprir as esixencias legais progresivas. Por diferentes contactos coa

afectada deducimos que a súa queixa non se refire a que as carencias sexan xerais, senón a que algúns aspectos delas resultan mellorables e noutros casos se presentan carencias que non parecen comprensibles. Estas carencias apreciáronse a través de diferentes medios e resultan certas.

3. Se ben é certo o que alegou o concello nun primeiro momento, isto é, que a obriga de finalizar as adaptacións non se concretará ata dentro dun tempo, porén debemos destacar, como xa adiantamos, que esa obriga progresiva debe interpretarse non no senso que fai o ente local, senón como unha obriga de transformación progresiva que entre outras cousas deba obrigar a que as obras que se realizaron cando a normativa xa se atopaba definida ou as que se dean na actualidade a teñan en conta de forma especial, de acordo co reclamado pola afectada. É un principio de interpretación lóxica que deriva da lexislación vixente, tanto a estatal como a europea, e no ámbito internacional, de forma moi especial, da Convención Internacional de Dereitos das Persoas con Discapacidade da ONU.

4. O argumentado no último informe do concello en certa maneira confirma o expresado (aínda que non se concretan os compromisos), posto que se resalta o acordo con COGAMI para a mellora da accesibilidade na cidade, co que en certa maneira se entende que se dá un compromiso de mellora na liña reclamada.

5. A persoa que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración local, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Santiago de Compostela a seguinte suxestión:

Que na realización de obras de mellora das vías públicas dese termo municipal se teña especialmente en conta a necesidade de adecualas en todo ás normas de accesibilidade, e que esas adaptacións se fagan de forma progresiva, sen necesidade de esperar ao fin do prazo.

Resposta do Concello de Santiago: recomendación aceptada.

71. Recomendación dirixida á Consellería de Traballo e Benestar el 3 de decembro debido ao retraso da súa solicitude de Risga (Q/20694/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a ... debido ao retraso da súa solicitude de Risga.

No seu escrito, esencialmente, indícanos que ela solicitou unha Risga por absoluta necesidade e sigue esperando contestación dende hai seis meses. A súa desesperación crece día a día sen ningún ingreso. O día a día é un pesadelo, sinte que as súas forzas vanse esgotando moralmente e fisicamente. Tramitou a Risga polos servizos sociais do Concello de Ferrol; roga que se faga algo respecto diso porque a situación está creando graves secuelas tanto físicas como anímicas debido a non poder facer fronte aos gastos básicos.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nela sinálase o seguinte: “ 1.- A solicitude tivo entrada no Concello o 14/03/2014 e na xefatura territorial da Coruña 01/04/2014. 2.- Con data do 20/06/2014 requiríuselle á interesada diversa documentación necesaria para acreditar a concorrencia de todos e cada un dos requisitos establecidos legalmente para acceder á RISGA. Neste senso, hai que ter en conta que a Administración autonómica non pode acceder a todo tipo de información (como extracto de contas bancarias) nin está autorizada para acceder á contida nos ficheiros de todos os organismos existentes, polo que hai supostos nos que é necesario requirir a documentación e que sexa a persoa interesada a que a achegue”.

Do anterior dedúcese que o expediente se atopa retrasado, tal e como sinala a queixa, posto que se iniciou en marzo de 2014 e aínda non se concluíu. O prazo de resolución se regula no art. 37.1 da Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, que di que “unha vez finalizada a instrución do expediente, o órgano competente de ámbito provincial da Administración autonómica elaborará a correspondente proposta de resolución e ditará a resolución, que deberá ser notificada no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para resolver”. O prazo se sobrepasara xa antes do requirimento de documentación, polo que ese requirimento non puido interromper un prazo transcorrido.

A necesidade de tramitación rápida destes procedementos se corresponde coa natureza da renda de inclusión social de Galicia, algo que temos subliñado nos diferentes informes que diriximos ao Parlamento de Galicia; efectivamente, se os procedementos deste tipo non se coñecen coa celeridade que requiren perden o seu sentido, posto que trátase de abordar situacións de exclusión ou risco de exclusión que denotan necesidades persoais e familiares que non admiten demoras.

En canto ás consecuencias xurídicas do descrito o art. 37.3 sinala que “entenderanse estimadas aquelas solicitudes de concesión da Risga nas que non se notificase resolución expresa no prazo de dous meses desde a entrada da solicitude da Risga en calquera dos rexistros do órgano competente para a resolución, e entenderase interrompido o dito prazo se concorren as causas de suspensión anteriormente descritas. En todo caso, para a aplicación da estimación por silencio administrativo, deberá constar no expediente a recepción dos informes preceptivos e determinantes con proposta de concesión da prestación. De non se daren estes requisitos, as solicitudes poderanse entender desestimadas”.

Dado o cumprimento do requisito para que o silencio sexa positivo -que consten os informes preceptivos e determinantes con proposta de concesión da prestación- debe entenderse que se deu a resolución presunta e que esta é positiva. Porén, a regulación dos aspectos procedementais pode xerar dúbidas na nova norma. Cabe a posibilidade de que a consellería interprete o último requisito do silencio positivo como unha referencia á proposta de resolución propia, posto que é ao órgano autonómico a quen corresponde realizar esa

proposta. Tal interpretación deixaría nas súas mans o sentido do silencio, posto que non tería mais que retrasar a proposta e en xeral a finalización do procedemento para que o sentido do silencio fora negativo, en contra do criterio xeral a favor do silencio positivo. Con iso deixaría ao cidadán ante o dilema de elixir entre seguir esperando ou recorrer a negativa presunta, o que resultaría moi prexudicial en calquera procedemento, pero especialmente nestes, que pola súa propia natureza teñen como fin principal atender necesidades perentorias ou vitais das persoas en exclusión ou risco de exclusión social.

A interesada que reclamou por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que ampara os dereitos á asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, ten a obrigaón principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que se faga efectivo o sentido positivo do silencio aplicable ao caso examinado, relativo á concesión dunha Risga, posto que o procedemento global se atopa demorado, de acordo cos prazos legalmente previstos.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación non aceptada.

72. Recomendación dirixida a Consellería de Traballo e Benestar o 3 de decembro relativa ao Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal, 065 (Q/23083/14 e 23091/14 a 23098/14)

Nesta institución iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de diferentes representantes de persoas con discapacidade intelectual usuarios da vivenda comunitaria da entidade ASPAS, de Santiago de Compostela.

No seu escrito, esencialmente, indicánnos que o Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal, coñecido como 065, da Xunta de Galicia, acurtou os servizos prestados aos seus usuarios da vivenda comunitaria da asociación desde xaneiro de 2014. A vivenda pecha todas as fins de semana e os usuarios utilizaban o 065 para ir aos seus domicilios familiares. Desde a data mencionada o servizo de transporte soamente realiza 4 viaxes máximo ao mes a cada usuario, polo que 2 fins de semana do mes deben pagar un transporte privado ou procurar que algún familiar os veña a recoller o venres e a traer o luns. Este cambio comunícano dende a centraliña do 065, pero cando reclaman a norma ou documento pola que se fai sinalan que non existe. A lei prevé que o 065 ten por finalidade a) poñer a disposición das persoas con discapacidade e/ou dependentes que teñan dificultades de mobilidade os medios adecuados as súas necesidades, que lles faciliten dita mobilidade. b) favorecer o acceso, en condicións de igualdade efectiva, ás persoas con discapacidade e/ou ás persoas en situación de dependencia aos servizos e recursos que faciliten a

promoción da súa autonomía persoal así como a súa participación no contorno habitual. “Se unha das finalidades (b) recolle que se quere axudar a que as persoas con discapacidade acudan a recursos, como é posible que se limiten o número de viaxes?”. Así o que se logra é que as persoas de fora da comarca que necesiten o recurso de vivenda non poidan acceder a ela se non teñen medios suficientes para pagar o transporte de fin de semana e o que é peor, o día que a vivenda comunitaria permaneza aberta todo o ano as persoas con discapacidade non volverán aos domicilios familiares por causa de non ter o servizo de transporte adecuado.

Outros escritos engaden que o usuario/a é unha persoa con discapacidade intelectual diagnosticada no seu día polo equipo de valoración e orientación da Coruña; ten recoñecida a dependencia e adquiriu a condición de usuaria do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal. Goza dunha praza contratada coa Xunta de Galicia nunha vivenda comunitaria pertencente á asociación ASPAS, en Santa Teresa de Jornet nº 19, San Marcos, Santiago de Compostela, desde hai tempo. A queixa é contra o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal porque a vivenda comunitaria pecha as fins de semana, polo que vai á casa os venres e regresa ao centro os luns. O seu traslado realizábase o Servizo de Apoio a Mobilidade (065) ata xaneiro de 2014; a partir desta data explícanlle por teléfono desde a central do 065 que “non é posible facer todos os desprazamentos a partir de agora. Soamente ten dereito a 4 viaxes máximo ao mes e que deben ser luns e venres consecutivos, non pode solicitar 4 luns ou 4 venres”. Isto supón que 2 fins de semana ao mes non ten servizo de transporte e debe contratar un servizo de bus privado, o que supón un desembolso elevado e un agravio, tendo en conta a pensión mínima que percibe unha persoa con discapacidade. Esta queixa foi expresada en múltiples ocasións na central telefónica do devandito servizo, coñecida como 065, e por correo electrónico. Por teléfono e por correo electrónico a resposta recibida foi que non se poden realizar máis de 4 viaxes ao mes por persoa.

Ante iso requirimos información a esa consellería, que xa nola remitiu. Nesta sinálase que “1. Esta mesma queixa xa se recibiu neste centro directivo así como a das oito persoas usuarias da vivenda comunitaria a través dos seus representantes legais. 2. Logo de recibirse estas queixas, solicítase ao Centro de coordinación, control loxístico e de teleoperación (Centro de Control) informe respecto desta queixa que o 21 de novembro en resumo indica que: “Tendo en conta que o novo 065 é un servizo que se define como transporte programado de carácter puntual, só se poderán solicitar dous servizos de fin de semana por persoa, que serán atendidos en función da dispoñibilidade de medios vixente na zona, sendo preciso polo tanto, que se poña en contacto co centro de control no teléfono 065 para comunicar que xornadas desexa empregar o servizo. Tendo en conta a organización dos distintos traslados de tipo residencial demandados na autonomía, as solicitudes serán realizadas en xornadas consecutivas polos usuarios, luns e venres, no seu caso. Tras recibir os escritos de queixa da asociación ASPAS e as familias dos 8 usuarios con praza na vivenda comunitaria e avaliar as súas peticións, procedeuse a unha nova valoración dos medios dispoñibles na zona. A xornada do xoves 20/11/2014, contactouse dende o centro de control coas traballadoras sociais da entidade, para comunicar que en función da dispoñibilidade actual de medios e tendo en conta as peticións dos

usuarios da vivenda comunitaria, aprobase empregar o servizo de transporte adaptado en xornadas non consecutivas, por exemplo, 4 luns ou 4 venres. A medida indicada no punto anterior será aplicada en todos os traslados que os usuarios do centro precisen a partir do luns 24/11/2014. A posibilidade de acceder ao recurso en xornadas non consecutivas, promove a autonomía persoal dos usuarios e dá resposta ás peticións dos familiares e aos traballadores do centro. No tocante á posibilidade mencionada no escrito de queixa de aumentar o número de servizos de tipo residencial autorizados actualmente aos usuarios do centro, procederase á revisión dos medios dispoñibles no lote de referencia para buscar posibles solucións a medio prazo. A entidade e as familias serán informadas no seu momento das posibles melloras dispoñibles para os itinerarios da vivenda comunitaria". Información que se remite a esa Institución en relación a esta queixa da que se deu a oportuna xestión accedendo ao solicitado no escrito de queixa".

Unha vez avaliado o informe da consellería dedúcese que esta entende que accedeu ao reclamado nas queixas; porén, tal e como confirman os reclamantes, ao que accedeu é a flexibilizar a súa idea inicial permitindo que os catro servizos que se ofrecen ao mes (reclaman os oito que tiñan) se fagan na forma que desexen, mesmo os catro os venres ou os catro os luns.

Pero o máis relevante é que se confirma que o servizo se reduciu na forma que se menciona nas queixas, posto que o informe non desminte que se dera o servizo como se describe nelas e que agora só se ofrece na metade das viaxes.

O servizo de apoio á mobilidade persoal 065 regulábase antes mediante o Decreto 195/2007 e a Orde do 9 de setembro de 2008 pola que se desenvolvía ese decreto. Agora régulase mediante o Decreto 99/2014. Este modifica o sistema de xestión que se aplicaba ata entón e exclúe os desprazamentos regulares, que pasan a ser asumidos a través do sistema de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas con dependencia. O art. 1 do decreto sinala ao respecto que "do sistema de transporte regulado na presente norma os traslados que con carácter regular se realicen a calquera tipo de centro para recibir servizos de carácter permanente en tanto que este tipo de traslados regulares están comprendidos no ámbito de aplicación do Decreto 149/2013 polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia, e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo, é polo tanto, para o réxime do servizo de transporte adaptado na súa modalidade regular haberá que atermos ao disposto no dito decreto". Por tanto, o resto dos desprazamentos serán atendidos polo 065 de acordo co regulado no Decreto 99/2014.

Antes da reforma a administración recoñecera que non podía cubrir moitas das demandas, ou que só as podía atender parcialmente -nunha soa ruta, de ida ou de volta; con horarios que non se adaptaban ao do centro, ou con recollida ou devolución nun punto afastado do domicilio-. Ante a evidencia de que o sistema que se viña aplicando deixaba de prestar a debida atención a persoas que a precisaban de

forma prioritaria e perentoria promoveuse a reforma do servizo, encamiñada a dispor dun medio alternativo para os desprazamentos regulares. Pretendíase centrar o 065 nos servizos de menor intensidade de uso co obxectivo de que puideran utilizalo o maior número posible de persoas, é dicir, incrementar o servizo nesta modalidade.

O 065 é un programa que proporciona os servizos concretos aos usuarios recoñecidos como tales de acordo cos medios limitados cos que conta e prioriza uns tipos de servizos respecto doutros. Por tanto, na meirande parte das ocasións en que se examinan reclamacións sobre o 065 trátase de coñecer se a priorización se atopa ben feita, de acordo co disposto na normativa correspondente; no entanto, ese exame resulta complexo e moi dificultoso dende o momento en que os medios se distribúen territorialmente, co cal pode suceder que un servizo prioritario non se preste nunha zona e nun momento, e sen embargo outro que non o sexa en termos xerais se preste noutra zona nese mesmo momento.

O sistema de priorización apenas cambiou respecto do establecido no anterior decreto; a modificación mais significativa foi a que xa apuntamos e non afecta en moito á priorización. Unicamente se recollen determinadas mencións á posibilidade de modular a ordenación por parte dos órganos competentes, o que non desvirtúa a orde xeral.

Á marxe das evidentes dificultades que resultan da complexa organización dun servizo en forma de programa, que en ocasións derivan en determinadas disfuncións ou queixas xustificadas -algunhas delas xa se puxeron de relevo con ocasión doutros procedementos de queixa-, o medio fundamental para avaliar a correcta distribución dos medios limitados do programa é a adecuada priorización dos servizos a prestar e a correcta aplicación dos criterios de ordenación.

Os reclamantes demandan utilizar o mesmo servizo que se tiña con anterioridade, que, como informa a propia consellería, non se viu desprazado ao sistema de dependencia, en cuxo caso sería o centro quen o xestionaría previo o recoñecemento no PIA e cos copagos que corresponderan.

No entanto, a modificación producida no servizo -que como subliñamos non ten causa na súa consideración como regular- non se motivada pola consellería en base ao previsto no decreto entón vixente (195/2007) nin no actual. Deles non pode desprenderse que o servizo antes prestado deba ser diminuído na forma que se afirma na queixa e se recoñece -implicitamente- no informe. Polo contrario, a forma de motivar unha circunstancia deste tipo é a mesma que a prevista co anterior decreto, o réxime de priorizacións, e dado que as causas de prioridade son similares o criterio debера ser o mesmo.

De acordo coas prioridades reguladas o obxecto de atención debe resultar prioritario, ou polo menos nunha orde de prioridades relevante, por riba doutros moitos

motivos de desprazamento. No entanto, agora a consellería non parece ter como prioritario o servizo integral que antes prestaba e que agora establece na metade, solicitado para acudir a un centro de atención a persoas con discapacidade intelectual e volver a casa unha vez por semana.

A situación debe terse como prioritaria, posto que se trata de que persoas atendidas nun centro adecuado non vexan prexudicado o servizo. Trátase dun centro do sistema galego de servizos sociais que presta servizo de aloxamento de carácter temporal e con financiamento público, polo que debera terse cuberta a necesidade de traslado, salvo demostración clara de que os viaxes realizados na zona resultan sempre e en todo caso por enriba en canto ao grao de prioridade, algo que non pode deducirse co achegado nin parece corresponderse coa anterior prestación na súa integridade.

Nesta queixa -como noutras similares- obsérvase que non se atenden na súa totalidade os servizos reclamados para un fin que debe ser prioritario, por tratarse de mellorar a saúde, a mobilidade e en xeral a calidade de vida das persoas. Non parece xustificación adecuada que se sinale, como se fai no informe, que a medida “promove a autonomía persoal dos usuarios”, posto que o propio recoñecemento da condición de usuario supón a súa necesidade. No caso de non cubrirse polo 065 deben ser os representantes quen asuman esa necesidade polos seus medios, como se di nas queixas.

As persoas que reclamaron por esta forma de actuar demandan a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución Española, que obriga aos poderes públicos a realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que este título (I) outorga a todos os cidadáns (art. 49). Como consecuencia do anterior, os poderes públicos, entre eles a administración autonómica, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no artigo 53 do Texto Fundamental.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Traballo e Benestar a seguinte recomendación:

Que se atenda a demanda de servizo integral de transporte adaptado realizada polos reclamantes para acudir a un centro de atención a persoas con discapacidade intelectual de Santiago de Compostela; e que con carácter xeral ese tipo de desprazamentos se consideren prioritarios e en consecuencia se atendan, salvo imposibilidade manifesta e excepcional derivada de motivos suficientemente xustificadas despois de ter estudadas e descartarse todas as alternativas.

Resposta da Consellería de Traballo e Benestar: recomendación aceptada.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

A maioría das queixas por asuntos sociais refírense a atrasos ou denegacións de rendas ou axudas de inclusión social ou axudas de emerxencia municipal. Na práctica totalidade dos casos confirmamos demoras, aínda que tamén en moitos nosa intervención propiciou a resolución final e o pago das prestacións. Sempre reclamamos unha rápida tramitación e resolución dos procedementos por parte de de as administracións responsables, a Consellería de Traballo e Benestar e os concellos. As situacións de exclusión social ou risco de caer nela requiren esa rápida reacción, posto que en caso contrario poden resultar pouco útiles. O aumento das solicitudes para a concesión de axudas propiciou que as administracións tamén aumentasen os recursos dedicados a elas.

Seguimos recibindo numerosas reclamacións por incumprimentos en materia de dependencia. Os atrasos son máis prolongados nas solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar debida a que nelas aplícase unha mala praxe que permanece, a pesar das nosas reclamacións para que desapareza. Este ano formuláronse numerosas queixas polas revisións de oficio das prestacións económicas. As diminucións eran considerables, aínda que resultaban acordes coas normas aprobadas recentemente para ter en conta rendas ou patrimonios. Como consecuencia diso aumentará a demanda das escasas prazas públicas e terase unha menor capacidade de elección dos servizos. As prazas en centros residenciais, de día, de noite ou de servizos municipais de axuda no fogar son insuficientes, polo que se xeran listas de espera que prexudican sobre todo a persoas con discapacidade intelectual, con enfermidade psiquiátrica, con dano cerebral adquirido, Alzheimer e en xeral aos grandes dependentes con necesidades especiais.

Este ano dedicamos unha gran atención ao posible peche de dous centros da asociación San Francisco de Vigo, que atende a persoas con discapacidade intelectual. Consequimos que a consellería se comprometa a manter os centros e que asuma o principio de que calquera cambio na atención destas persoas debe respectar o seu dereito para elixir. Tamén dedicamos moita atención aos problemas de colectivos que precisan maior atención, como as persoas con enfermidade mental, coas que nos comprometemos a realizar un informe espacial para reclamar unha mellora dos seus servizos sociosanitarios; ou as persoas maiores e con déficit cognitivo, co fin principal de que se garanta un correcto uso das suxeicións nos centros que as atenden; ou as persoas de étnia xitana, que sofren a insuficiencia das axudas para acceder a vivendas dignas e ou de adaptacións e reforzos escolares para nenos e nenas, tal e como nos trasladan as organizacións para a promoción dos seus dereitos.

En materia de transporte adaptado comprobamos as consecuencias da reforma do servizo. Chegamos á conclusión de que o número de persoas atendidas para desprazamentos en transporte adaptado pasou de 1600 persoas a 4118. O novo sistema supuxo unha melloría debido á inclusión de moitas persoas que precisan traslados regulares no sistema de dependencia, incluídas as persoas que xa antes eran atendidas polos centros. Dáse financiamento público para eses servizos -polo sistema de dependencia, con copago-, cando antes moitos eran responsabilidade exclusiva dos centros e/ou das familias. Con todo, os problemas detectados nos desprazamentos máis longos e caros son os mesmos que apreciamos co anterior modelo de xestión de transporte adaptado. A carencia de prazas especializadas no medio rural agrávase polas dificultades para contar con transporte adaptado que permita acudir aos centros situados nas cidades. Polo que se refire ao transporte programado, que aínda presta o 065, neste apreciáronse reducións respecto dos servizos antes prestados.

Traballamos intensamente na promoción dos dereitos das persoas con discapacidade. Neste terreo atopámonos redactando un informe especial que se dirixirá ao Parlamento de Galicia para deixar constancia das súas carencias e da necesidade de que as medidas de adaptación sexan progresivas e non esperen a que se esgoten os prazos. Consequimos melloras en aspectos tan significativos como a accesibilidade das persoas con discapacidade auditiva e visual aos cinemas de Galicia, o compromiso de creación de prazas de aparcadoiro personalizadas en Santiago, ou a posta en funcionamento dun carné que permita prescindir da obsoleta acreditación que se segue dando a este colectivo. Pola contra, continúan os problemas derivados das prolongadas esperas para o recoñecemento ou renovación das valoracións de discapacidade.

Por encargo do Parlamento de Galicia realizamos unha ampliación do noso anterior traballo relativo aos problemas específicos das mulleres con discapacidade intelectual, chegando á conclusión de que deben desenvolverse medidas para compensar a súa maior vulnerabilidade e o déficit de protección que sofren.

A crise económica ha prexudicado de forma especial ao dereito á vivenda, polo que procuramos cambiar moitas prácticas comúns en materia hipotecaria, crediticia ou en desafiuzamentos. Realizáronse moitas xestións para evitar desafiuzamentos por hipotecas que resultaron frutíferas; con todo, na actualidade constátanse novas realidades neste terreo, como a intervención de prestamistas particulares que promoven contratos abusivos e mesmo con posible responsabilidade penal, ou a proliferación dos desafiuzamentos en pisos en aluguer.

Evitáronse actuacións frecuentes pero claramente abusivas, pero permanecen prácticas bancarias ilegais, como intereses moratorios desproporcionados, cláusulas chan, falta de transparencia ou desigualdades na situación xurídica, polo que seguimos traballamos para que queden desterradas. Este ano dedicamos especial atención ás cláusulas chan, que de acordo coa doutrina do Tribunal Supremo resultan abusivas na súa práctica totalidade e deben anularse. Estamos a tratar este asunto directamente coas entidades bancarias e daremos conta de todas as que as manteñen e prexudican aos seus clientes obrigándolles a demandar a efectividade do seu dereito por vías lentas e custosas. Tamén crecen os problemas relacionados coa pobreza enerxética, con respecto á cal xa se adoptaron algunhas medidas, pero que debe abordarse de forma máis eficaz. Ademais dedicamos unha especial atención ás situacións de pobreza infantil.

ÁREA DE EMIGRACIÓN E TRABALLO

I. INTRODUCCIÓN

A área de inmigración e traballo subdivídese nas seguintes subáreas: emigración e inmigración, traballo, seguridade social e outros.

En esta área recíbense unha porcentaxe importante de queixas cuxa competencia corresponde ao Defensor del Pueblo estatal xa que, pola materia que se contempla no apartado de traballo e seguridade social, boa parte das actuacións administrativas obxecto de supervisión correspóndense con órganos dependentes do Estado, concretamente e na súa maior parte, do Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (solicitud de pensións, prestacións de desemprego, recoñecemento de incapacidades, etc.).

Así, no que se refire a **as subáreas de traballo e seguridade social**, de conformidade co establecido na Constitución Española, o Estado ten competencia exclusiva sobre a lexislación laboral, sen prexuízo da súa execución polos órganos das comunidades autónomas (artigo 149.1.7º). No artigo 29.1 do Estatuto de Autonomía establécese que corresponde á Comunidade Autónoma a execución da lexislación do Estado en materia laboral, asumindo as facultades, competencias e servizos que neste ámbito, e a nivel de execución, ostenta actualmente o Estado con respecto ás relacións laborais, sen prexuízo da alta inspección deste. Así mesmo, o artigo 33.2 do Estatuto establece que en materia de seguridade social corresponderá á Comunidade Autónoma o desenvolvemento lexislativo e a execución da lexislación básica do Estado, salvo as normas que configuran o réxime económico desta.

Segundo o exposto a gran maioría das queixas que foron atendidas nesta área refírense a cuestións cuxa competencia lle corresponde ao Servizo Público de Emprego de Galicia, de forma que se admiten a trámite para seguir o procedemento habitual de investigación aquelas queixas relativas a procura de emprego e accións de formación, ambos os trámites dependentes do devandito servizo, estrutura pública dependente da Xunta de Galicia que integra e coordina a todas aquelas unidades da administración autonómica que prestan servizos ou exercen funcións no ámbito das políticas activas de emprego, dentro do marco territorial da nosa Comunidade Autónoma. Cunha descrición sinxela, enténdese por políticas activas de emprego o conxunto de actuacións desenvolvidas pola administración autonómica nos ámbitos da orientación laboral, da mellora da capacitación das persoas demandantes e traballadoras proporcionándolles formación e experiencia profesional, e da intermediación entre ofertas e demandas; e todo isto para mellorar as posibilidades de acceso ao emprego por parte das persoas desempregadas,

ou adaptar e actualizar os coñecementos e habilidades das persoas traballadoras que desexen mellorar o seu emprego. Ademais da estrutura administrativa, na actualidade o Servizo Público de Emprego de Galicia apóiase en entidades colaboradoras en materia de orientación laboral e captación de ofertas de emprego, aproximando máis ao territorio e ás particularidades de cada localización o desenvolvemento destes servizos.

Polo demais, e para asegurar a igualdade de oportunidades a todas as persoas usuarias, o Servizo Público de Emprego de Galicia está integrado no proxecto de Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo de España (proxecto SISPE), no que se integran os servizos públicos de emprego doutras comunidades autónomas así como o propio Servicio Público de Empleo Estatal, de modo que toda a información e actuacións desenvolvidas no ámbito da xestión de Políticas Activas de Emprego en Galicia parte dun marco de coordinación global.

Acerca das principais modificacións normativas que se produciron nesta área durante o ano 2014 temos que destacar que o pasado mes de setembro publicouse no BOE a Estratexia española de activación para o emprego (aprobada por Real Decreto 751/2014) e o Plan Anual para 2014 (aprobado por Acordo do Consejo de Ministros de 5 de setembro, publicado por Resolución da Secretaría de Estado de Empleo de 16 de setembro).

No marco xeral das actuais políticas de emprego ocupan un lugar preeminente dous instrumentos normativos: a Estratexia española de activación para o emprego, de carácter plurianual, e o Plan Anual de Política de Empleo, ambos previstos na Lei 56/2003, de empleo (arts. 4 bis e 4 ter, redactados pola Lei 18/2014 de aprobación de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia).

Tal e como establece o artigo único do decreto polo que se aproba, esta nova Estratexia configúrase, como “o marco normativo para a coordinación e execución das políticas activas de emprego e intermediación laboral no conxunto do Estado”. Á súa vez, a dita estratexia enmárcase dentro da Estratexia Europa 2020, as recomendacións do Consello Europeo e, no ámbito interno, unha multiplicidade de normas económicas financeiro-orzamentarias e do emprego cuxo designio común é a recuperación económica e a creación de emprego.

A Estratexia 2014-2016, delimita o marco nacional e supranacional no que se inscribe, para proceder logo á análise da situación económica a mediados de 2014, sinalando a súa mellora con relación á etapa anterior, o que non impide que, xunto á caída do

desemprego, siga habendo unha alta porcentaxe de parados de longa duración e de baixo nivel de cualificación, e resulte necesario seguir prestando atención prioritaria á situación da xuventude e dos maiores de cincuenta e cinco anos.

Tras a exposición dos datos descritivos da situación do emprego no noso país, a Estratexia establece os principios de actuación e os seus obxectivos para o período 2014-2016. Como principios recóllense, entre outros dunha ampla relación, os de coordinación e colaboración, eficacia, igualdade de oportunidades e non discriminación, reforzamento da vinculación entre políticas activas e pasivas, tratamento personalizado e fomento da cultura emprendedora.

Respecto dos obxectivos, o xeral é a coordinación dos distintos axentes do sistema para alcanzar a activación para o emprego. Tendentemente cara a ese obxectivo xeral están os chamados obxectivos específicos, de carácter estratéxico (mellora da empregabilidade da mocidade e outras persoas con dificultades de integración laboral; mellora da formación profesional e da vinculación entre políticas activas e pasivas; fomento do emprendemento), e os obxectivos estruturais ou permanentes, que se organizan en seis alicerces: orientación, formación, oportunidades de emprego, igualdade de oportunidades no acceso ao emprego, emprendemento e mellora do marco institucional do Sistema Nacional de Empleo.

Para o control e cumprimento dos principios e obxectivos aludidos establécese un complexo conxunto de instrumentos: os Plans Anuais de Política de Emprego, que concretan a Estratexia plurianual durante a anualidade correspondente, os Servizos e os Programas deseñados e desenvolvidos tanto polo Servicio Público de Empleo Estatal como polas comunidades autónomas.

Aprobada a Estratexia española de activación para o emprego 2014-2016, os seus obxectivos e indicadores de avaliación concréntanse, de acordo coa previsión do art. 4 terceiro da Lei de Emprego, no Plan Anual de Política de Emprego para 2014, un Plan que se inscribe no marco do programa de Estabilidade 2014-2017 e no Programa Nacional de Reformas 2014, e coa singularidade de que se que se sitúa nun contexto de recuperación económica.

O Acordo do Consello de Ministros, de 5 de setembro, adoptado a proposta da Ministra de Empleo y Seguridad Social, aproba o plan e que consta dun preámbulo explicativo e do Plan Anual propiamente dito. Expoñendo os motivos da norma, comeza lembrando a competencia lexislativa do Estado na materia, así como a obrigada referencia á

importancia que na Lei de emprego se dá aos Plans Anuais, como instrumentos de coordinación do Sistema Nacional de Empleo. Remitíndose á Estratexia 2014-2016, o Acordo sinala o trípode institucional sobre o que o Plan se sustenta: as accións (servizos), as medidas (programas) e os eixos das políticas de activación do emprego, aos que hai que engadir os indicadores para avaliar as devanditas accións e medidas. O Plan preséntase no Acordo que o aproba como peza dun novo modelo baseado na programación, a avaliación e o financiamento dirixidas á obtención de obxectivos, mediando directrices e eixos prioritarios de actuación.

El Plan 2014 pasa a analizar a situación do noso mercado de traballo, pasando revista ás cifras sobre desemprego (en especial, de desemprego xuvenil e de parados de longa duración) e destacando a recuperación iniciada na materia. Tras esta análise de datos e tendencias, o Plan 2014 ocúpase de trazar o marco estratéxico no que se inscribe, no que destacan o Plan Nacional de Reformas 2014, a Estratexia española para a activación do emprego 2014-2016 e o Plan Nacional de Implantación da Garantía Xuvenil, instrumentos todos eles dirixidos do mesmo xeito que o Plan Anual, á creación de emprego e á redución do desemprego.

O Plan 2014 fíxase como fin que os servizos e programas nel previstos alcancen cinco obxectivos prioritarios a saber: mellorar a empregabilidade da xuventude; favorecer a empregabilidade doutros colectivos como os maiores de cincuenta e cinco anos; mellorar a formación profesional para o emprego; reforzar a vinculación entre políticas de emprego activas e pasivas; e impulsar o emprendemento.

Á súa vez, os servizos e programas dirixidos cara a estes obxectivos estruturaránse de acordo con seis eixos nos que se integran: orientación, formación, oportunidades de emprego, igualdade de oportunidades no acceso ao emprego, emprendemento e mellora do marco institucional do Sistema Nacional de Empleo. En cada un dos eixos defínese o seu propio ámbito e sinala os seus obxectivos específicos.

O Plan 2014 inclúe ao final unhas normas sobre financiamento, con cargo á cota de formación profesional, á achega do Estado e á do Fondo Social Europeo, e sobre avaliación do cumprimento dos obxectivos marcados, dispoñendo o establecemento de indicadores, de acordo coas recomendacións metodolóxicas da UE.

O Plan complétase coa inclusión de cinco Anexos. O primeiro establece un breve resumo xeral por eixos dos servizos e programas; o segundo expón un resumo xeral de programas e servizos por comunidades autónomas; o terceiro, unha ampla listaxe de servizos e

programas por eixos e comunidades autónomas; o cuarto, un cadro relativo á dotación orzamentaria por ámbitos e eixos —cuxo total supera os 4.000 millóns de euros—, e un quinto e último referido aos diferentes indicadores establecidos para a avaliación dos obxectivos propostos, tanto estratéxicos como estruturais.

Sinalar por último que A Estratexia española de activación para o emprego 2014-2016 e o Plan Anual de Política de Emprego para 2014 son dúas pezas fundamentais da nosa política e o noso dereito do emprego, cuxo contido é gran reflexo da complexidade que entraña a realización da política de pleno emprego encomendada pola Constitución aos poderes públicos. Unha política que vén sendo abordada ultimamente tanto desde o plano das reformas xerais do sistema económico (Programa de Estabilidade 2014-2017, Programa Nacional de Reformas 2014) como desde o das específicas e numerosas accións que en materia de emprego veñen levando a cabo (coa Lei 3/2012 e a reformada Lei de emprego como fío condutor) o Estado e as comunidades autónomas, así como outros axentes públicos e privados.

No que respecta ao outro gran subapartado desta área, **emigración e inmigración**, as competencias están asignadas ao Ministerio del Interior e ao de Asuntos Exteriores en relación coas queixas relativas a permisos de traballo e residencia ou renovación de documentos, que son as reclamacións máis habituais desta subárea. Os expedientes de queixas tramitados este ano 2014 foron remitidos ao Defensor del Pueblo pois afectaban a asuntos como autorizacións de residencia, recoñecemento de matrimonio no estranxeiro, actuacións de consulados ou denegacións de nacionalidade.

En canto ás actividades realizadas en materia de emigración pola Xunta de Galicia durante o ano 2014, sinalar que se aprobaron actuacións para promover o retorno das persoas emigrantes e dos seus familiares a través do fomento do autoemprego e a actividade emprendedora, subvencionando os gastos iniciais que leva o establecemento como traballadores autónomos ou por conta propia, ou como socios traballadores de sociedades laborais ou cooperativas de traballo asociado. Tamén se abriu unha liña de axudas extraordinarias a emigrantes galegos retornados e aos seus familiares cuxo obxecto é a concesión de axudas extraordinarias e non periódicas dirixidas aos emigrantes galegos retornados e aos seus familiares, para colaborar nos gastos extraordinarios que se derivan do retorno a Galicia, traslado de aveños, gastos da viaxe de retorno e tradución e legalización de documentos. O programa “conecta con Galicia” actividades de aire libre e campos de traballo dirixidos a mozos e mozas de orixe galega ou descendentes de galegos e que residan no exterior. Estes programas complementáanse

cos deseñados para axudas individuais e situacións de emerxencia social de persoas galegas ou descendentes de galegos no exterior.

Neste tipo de cuestións a administración galega ten capacidade de actuación. E por iso, poden xurdir discrepancias co administrado que sexan obxecto da nosa supervisión, pero temos que sinalar que neste exercicio e nesta materia non se presentaron escritos de queixa contra actuacións da administración galega.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	64		64	
Admitidas	24	37,50 %	24	37,50 %
Non admitidas	10	15,63 %	10	15,63 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	30	46,88 %	30	46,88 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	20	83,33 %	20	83,33 %
En trámite	4	16,67 %	4	16,67 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	32	0	3	3	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

De acordo co sinalado no epígrafe inmediatamente anterior, o número de queixas admitidas a trámite no ano 2014 elévase a un total de 24 , sendo as máis numerosas aquelas que se refiren sobre todo a emprego, centradas principalmente en cursos de formación e as axudas ás iniciativas emprendedoras e de emprego. En canto ás referentes a seguridade social están referidas fundamentalmente ás contías das pensións e expedientes de cotización e as relativas a emigración que baixaron significativamente e resultan menos relevantes, pois como xa comentamos na introdución, correspóndese cunha materia cuxo principal ámbito de actuación é de carácter estatal pertencendo ao Ministerio de Empleo y Seguridad social as competencias nestas cuestións e ao Ministerio de Interior estas últimas.

Recibíronse numerosos escritos relativos a prestacións por desemprego, funcionamento das oficinas do Servizo Público de Emprego (así como exemplo os expedientes Q/20816/14 e Q/24147/14), pensións do Instituto Nacional da Seguridade Social (expedientes Q/19811/14 e Q/12279/14), recoñecementos de incapacidade temporal (así o expediente Q/19820/14), funcionamento do Fondo de Garantía Salarial (Fogasa) etc. En todos os casos, informouse debidamente ao cidadán do ámbito competencial da queixa, facilitándolle os datos de contacto para dirixir o seu escrito ao Defensor del Pueblo, pois é esta institución a que ten capacidade para a súa tramitación.

Como exemplo do anterior, referenciar os expedientes Q/931/14, Q/5732/14 e Q/19629/14. No primeiro deles o interesado expoñíanos que había xa un ano que reclamara o pago polo Fogasa da débeda de salarios por despedimento sen que ata ese momento solucionase.

Tanto o expediente Q/19629/14 como o Q/5732/14, referíanse a atrasos na tramitación de procedementos ante o Fondo de Garantía Salarial. No último citado, o cidadán afectado comunicábanos que se estaba producindo un gran atraso de máis dun ano na reclamación que presentara ante o Fogasa respecto do aboamento de cantidades derivado de procedemento xudicial xa terminado con sentenza firme de recoñecemento de aboamento de salarios do ano 2011. Procedendo de igual maneira que no anterior informámolo detalladamente de onde tería que tramitalo. Indicóuselle ao cidadán ante quen debía presentar a queixa e os datos necesarios para formular esa reclamación.

1. Traballo

A) Incremento do control en procesos de participación en cursos de formación

Introducíndonos en materia competencial galega, podemos lembrar aquí varias queixas recibidas no ano 2014 relativas a cursos de formación cuxa xestión pertence ao Servizo Público de Emprego de Galicia, dentro do ámbito das políticas activas de emprego ás que aludimos ao comezo da exposición desta área.

Nesta liña, iniciáronse expedientes de queixa polo funcionamento dos procesos e convocatorias para participar en cursos formativos e de selección de postos de traballo.

En concreto debemos mencionar o expediente Q/20795/14, no que o interesado, administrador dunha escola de formación, realizara dous anos antes un total de dous cursos (un de mañá e outro de tarde) coa Consellería de Traballo e Benestar Social da Xunta de Galicia, Delegación de Vigo. Indicaba o interesado que a pesar de que solicitaran repetidas veces o informe técnico que debe emitir a administración sobre os cursos resultou que só se inspeccionara e valorara o curso da mañá. Debido a esta actuación da consellería o centro obtiña unha puntuación que o prexudicaba e bloqueaba o acceso en novas convocatorias para celebración de cursos, que como sabemos, son sufragados e sometidos aos controis do Fondo Social Europeo.

Solicitado o informe correspondente á consellería, esta remitiunos escrito no que constaba que os dous cursos foran inspeccionados polo técnico de seguimento e tamén nos achegaban as valoracións e puntuacións outorgadas por eles. Á vista desta información, deuse traslado desta ao interesado quen non formulou alegación ningunha en contra, polo que considerando adecuadas as accións realizadas pola consellería, entendemos que non se trataba dun caso de mala administración procedendo a pechar o expediente de queixa.

No expediente Q/23090/14, recóllese tamén o caso dun cidadán que o pasado ano, recibiu un curso de formación para desempregados nun centro de Vigo, sobre montaxe e mantemento de instalacións eléctricas de baixa tensión cun resultado satisfactorio polo cal se lle entregou o correspondente diploma da Xunta de Galicia, e posteriormente comunicánlle por medio do Rexistro xeral da Xunta de Galicia, que ten concedido o correspondente Certificado de Profesionalidade. O curso constaba de varios Módulos Formativos (MF), e á vez cada un destes, consta de varias Unidades Formativas (UF). Entre as citadas Unidades Formativas, inclúense en varios Módulos Formativos, a Prevención

de riscos laborais e ambientais na montaxe e mantemento de instalacións eléctricas, cun total de 30 horas. Á marxe desta Unidade Formativa impártese un curso básico de 60 horas que se certifica aparte. Todo iso de acordo co disposto na normativa. O interesado manifesta a súa sorpresa cando ao ser seleccionado para unha entrevista laboral por unha empresa instaladora, comunícanlle que é necesario un curso "Específico" para sector eléctrico de 6 horas, polo que mostra o Certificado que ten, pero no que non se especifica a Unidade Formativa requirida polo cal non foi seleccionado para o posto de traballo. Por isto, dirixiuse ao inspector que acudía ao curso que lle manifestou que debía acudir á empresa que o impartise para que lle certificasen as ditas horas pois a súa formación era superior ás horas recollidas na oferta de traballo, isto é superior ás dun curso específico de seis horas. Na empresa de formación entregáronlle un certificado un tanto confuso suxeríndolle que debía realizar outro curso de 6 horas cun custo engadido de 70 euros.

Esta institución iniciou unha investigación sumaria e informal, estando neste momento á espera de que nos remitan a información solicitada e estanse realizando as actuacións necesarias para que este asunto se resolva favorablemente aos intereses do cidadán afectado

Da casuística das queixas recibidas sobre estes asuntos no exercicio 2014, dedúcese que, na súa gran maioría non se aprecian actuacións irregulares da administración en sentido estrito. Con todo, non podemos deixar pasar a oportunidade do establecemento dos necesarios controis, supervisión e seguimento dos programas relativos a formación e das empresas recoñecidas para impartilos. Por este motivo están abertos varios procedementos xudiciais por denuncias tanto de particulares como da administración, sobre os que esta institución non pode pronunciarse nestes momentos, o que non impide poñer de manifesto a crenza na necesidade de incrementar os controis e a transparencia nas actuacións das administracións públicas, solicitando que se implementen os necesarios mecanismos para o acceso e coñecemento dos cidadáns da administración pública e da súa xestión de fondos públicos nos distintos programas e axudas en materia laboral.

B) Optimización na xestión das ofertas de emprego

En canto á xestión de ofertas de emprego que compete á Xunta de Galicia mencionar o expediente Q/19789/14 relativo ao proceso de persoal do II Plan de Emprego da Deputación de Pontevedra. Os interesados expoñían a súa discrepancia coas bases que o Concello de Baiona, de acordo co plan citado, convocara oferta pública para persoal

temporal (persoal de limpeza). Tras a presentación de escrito ao concello no que expoñían as súas alegacións, e á vista de que este non lles contestaba remiten un escrito nos mesmos termos á Deputación de Pontevedra, responsable do plan de emprego no cal se enmarcaba esta selección, e á oficina de emprego de Baiona.

Pola nosa banda, admitiuse a queixa a trámite e da forma habitual requiriuse informe tanto á deputación, como ao concello e á oficina de emprego. A deputación remitiu extensa documentación entre a que constaba o informe do Servizo de Recursos Humanos no que se concluíu que a competencia para a selección do persoal correspondía aos concellos. A oficina de emprego afectada dámos conta da tramitación da queixa dos interesados manifestando que esta trataba sobre cuestións relativas a ofertas de emprego e cursos de formación en moitos casos xa pechados e noutras cuestións que transcenden ao ámbito competencial da oficina. Por último, contéstanos o concello achegando copia do expediente e as actas do proceso selectivo de que se trataba. Tras a análise e estudo de todos os informes e a documentación complementaria achegada polas administracións implicadas, non se aprecia unha actuación de mala administración ou irregular por estas adecuándose no seu comportamento e resolucións ás bases e normas de xeral aplicación ao asunto.

Aínda que non se detecten actuacións deficientes na tramitación obxectiva dos expedientes, debemos realizar unha reflexión relativa ao ámbito máis subxectivo dos casos. Nas circunstancias que vivimos, cunha conxuntura económica moi complexa e socialmente sensible que provoca situacións difíciles de acceso ao mercado de traballo (como é o suposto analizado e outros de similar contido), debe facerse por parte do persoal á fronte dos servizos públicos un esforzo de meticulosidade e supervisión de forma que as persoas afectadas en procesos deste tipo competencial vexan as súas expectativas e oportunidades atendidas, independentemente do resultado final. É importante igualmente que o trato dispensado aos administrados, neste caso, demandantes de emprego e formación, non sexa unicamente correcto e atento, senón tamén comprensivo coas, moitas veces, delicadas situacións derivadas deste escenario socio económico.

C) Incremento do control na tramitación de axudas e subvencións en materia de emprego

No marco das políticas activas de emprego, A Xunta de Galicia a través da Consellería de Traballo e Benestar Social, xestiona os programas de apoio aos emprendedores e á economía social, xa que segundo se destaca na normativa aplicable, “o autoemprego está

mostrándose como unha fórmula eficaz para a incorporación ou reincorporación ao mercado de traballo das persoas desempregadas”. O Programa das iniciativas emprendedoras e de emprego (I+E+E) ten por finalidade apoiar ás persoas emprendedoras que, constitúan pequenas empresas, para que actúen como axentes dinamizadores do emprego en Galicia.

En relación co anterior, sinalar un conxunto de queixas (Q/21492/14, Q/12291/14, Q/19768/14) relativas á denegación de axudas convocadas ao amparo da Orde de 30 de maio de 2014 pola que se establecen as bases reguladoras do Programa das iniciativas emprendedoras e de emprego (I+E+E), cofinanciado polo Fondo Social Europeo, e procédese á súa convocatoria para o ano 2014, dentro das políticas da Xunta de Galicia para a promoción do emprego autónomo. Tanto no preámbulo como o artigo 16.1 da citada Orde de convocatoria dispónse que “o procedemento de concesión das subvencións recollidas nesta orde axustarase ao disposto no artigo 19.2 da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia, dado que polo obxecto e finalidade da subvención non resulta necesario realizar a comparación e prelación das solicitudes presentadas nun único procedemento.” De acordo co establecido nesta norma, non se aprecia infracción do ordenamento xurídico por parte da Consellería de Traballo e Benestar na decisión de non concesión da axuda, xa que o mencionado artigo 19.2 da lei galega de subvencións dispón efectivamente que “as bases reguladoras poderán excepciónar do requisito de fixar unha orde de prelación entre as solicitudes presentadas que reúnan os requisitos establecidos cando, polo obxecto e finalidade da subvención, non sexa necesario realizar a comparación e prelación das solicitudes presentadas nun único procedemento ata a finalización do crédito orzamentario coas garantías previstas no artigo 31.4 da presente Lei.”

O citado artigo 31.4 da lei establece que “cando o procedemento administrativo establecido non leve consigo a finalización do crédito nun só acto de concesión, senón que a súa disposición se realice en actos sucesivos, o órgano xestor deberá publicar, na forma que regulamentariamente se estableza, a finalización da partida orzamentaria asignada e a inadmisión de posteriores solicitudes destinadas a participar deste, salvo que proceda o previsto no apartado 2 deste artigo.” Pola súa banda este apartado dispón que “non poderán outorgarse subvencións por contía superior á que se determine na convocatoria sen que se realice unha nova convocatoria, salvo que se produza o incremento dos créditos derivados de (...) unha xeración, ampliación ou incorporación de crédito (...) remanentes de crédito doutras convocatorias financiadas con cargo ao mesmo crédito, ou a créditos incluídos no mesmo programa ou en programas do mesmo servizo.”

Así, para o ano 2014 o crédito orzamentario inicial que financia esta orde foi dun total, para todas as actuacións e proxectos, de 3.125.000 euros substancialmente inferior ao exercicio anterior do 2013, que contemplaba un crédito inicial, que resultou definitivo, de 4.445.360 euros.

De acordo co previsto, tras a análise da normativa referenciada, e facéndonos cargo das actuais dificultades para as persoas que con tesón emprenden novas oportunidades de negocio, a administración actuou dentro da marxe da lexislación aplicable, respectando a discrecionalidade (que non arbitrariedade) para dispoñer das convocatorias das que é titular, non sendo necesario comparar todas as solicitudes presentadas e priorizar aquelas que cumpran determinados criterios de valoración, senón que as axudas se conceden pola comprobación de que a persoa solicitante cumpre os requisitos establecidos e ata o termo do crédito orzamentario que como sinalamos foi incrementado significativamente neste ano.

Por tanto, non podemos apreciar supostos de irregularidade ou mala administración na tramitación dos expedientes tratados neste apartado. Pero a pesar diso, temos que poñer de manifesto que os criterios utilizados na execución destas liñas de axudas, aínda sendo totalmente conformes a dereito, producen un desasosego (manifestado nos escritos dos interesados que foron presentados ante esta institución), naqueles solicitantes das axudas que ven como por unha determinada data na iniciación da súa actividade (que pode deberse por exemplo, a atrasos na obtención de autorizacións, licenzas ou outros imprevistos) e aínda reunindo todos os requisitos, quedan excluídos daquelas sen unha comparación ou priorización de criterios coas demais solicitudes presentadas.

2. Seguridade Social

Aínda que a Comunidade Autónoma de Galicia ten competencias moi limitadas neste ámbito, como son os programas de axudas previas a xubilacións ordinarias, aboamento de cotas á seguridade social ou promoción de afiliación de mulleres titulares de explotacións agrarias, as queixas en materia de seguridade social incrementáronse neste último ano, a gran maioría relativas a prestacións da seguridade social que son cuestións que xeralmente quedan á marxe do ámbito de competencia autonómico, e algunha de competencia compartida como o expediente Q/904/14. Neste suposto, o interesado manifestábanos a súa desconformidade pola sanción dun mes de suspensión por non presentarse á renovación da prestación.

Varios foron os expedientes abertos por situacións de reclamacións á seguridade social pola retirada ou redución nas pensións, contía, denegacións etc....De todos estes expedientes deuse traslado ao Defensor del Pueblo e así mesmo informouse aos interesados das actuacións realizadas favorables aos seus intereses. Algunhas destas queixas interesaban ao trato ofrecido por empregados públicos. Neste punto, esta institución entende que debería facerse unha reflexión por parte do persoal ao servizo do público para que nas actuacións, tramitación, asesoramento e auxilio cos cidadáns, tivesen unha especial sensibilidade ante a situación económica e social na que estamos inmersos, trátase de competencias autonómicas ou non, e informando e derivando ao cidadán ante os organismos, departamentos ou institucións tanto autonómicas como estatais competentes para resolver o problema ou cuestión exposta.

3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo e queixas non admitidas

Tal e como se constata no apartado dos datos estatísticos, do total das 64 iniciativas presentadas no Valedor do Pobo, 30 foron informadas para ser remitidas ao Defensor del Pueblo debido a que a materia afectada correspondía con actuacións de órganos de carácter estatal. Todos estes expedientes arquivanse coa previa comunicación ao interesado da causa que motiva a súa inadmisión, achegando a información e datos necesarios para que poida acudir ao Defensor del Pueblo e solicitar ante tal institución a tutela do dereito que considera vulnerado.

Por último indicaremos, a título de exemplo casuístico, que destes expedientes, catro deles referíanse ao deficiente funcionamento do Servizo Público de Empleo Estatal (organismo excluído do noso ámbito de supervisión), dous expedientes de suspensión da prestación por desemprego por non renova-la no tempo e na forma que correspondía, nos que, a pesar de non poder entrar a investigar, indicóuselles aos interesados como debían actuar para a súa resolución favorable, e tamén citar un expediente de supresión do complemento que viña percibindo por cónxuxe a cargo e en cuxo escrito de queixa o cidadán informábanos que acudira ante o Defensor del Pueblo co que se lle contestou que a súa reclamación estaba a se tramitar ante a institución competente.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Ante todo, do mesmo xeito que no exercicio anterior, debemos afirmar que a actual conxuntura de crise económica e a taxa de desemprego rexistrada repercuten directamente nas queixas tramitadas no ano 2014 pois o elevado número de desempregados que aspiran non só a un posto de traballo senón tamén a participar en accións formativas orientadas ao acceso ao emprego e á posta en marcha de novas empresas e actividades comerciais supuxo unha parte importante desta materia. Con todo, é de destacar que no conxunto desta área **non se apreciaron irregularidades nas actuacións da administración**, a cal se limita á **aplicación estrita da normativa vixente** nesta materia.

De acordo coa análise e valoración do actuado ao longo do exercicio nesta materia, podemos engadir algunha consideración adicional, en parte avanzada ao longo do exposto nas páxinas anteriores. Neste sentido, poñer de manifesto a menor incidencia que esta área ten na actividade supervisora do Valedor do Pobo debido a que un número importante das incidencias rexistradas son competencia da institución homóloga a nivel estatal. Ademais, tamén temos que resaltar as queixas inadmitidas por referirse a relacións laborais entre persoas privadas, feito que non sorprende, pois en materia de emprego é a rama fundamental de desavinzas que han de sustanciarse ante os órganos xurisdiccionais competentes.

De todos os xeitos, e asumindo que efectivamente non foi necesario efectuar recomendacións nin suxestións neste ámbito dirixidas á administración, si consideramos oportuno sinalar, como xa se puxo de manifesto ao longo da exposición desta área, que debe rexer un **especial esmero no trato ao cidadán** por parte dos responsables encargados dos postos de atención ao público. En efecto, nalgunhas das queixas analizadas subxace un claro reproche nas formas e trato ao dirixirse ao interesado. A actual situación socioeconómica obriga, cando menos, a extremar este trato.

Polo anterior, consideramos fundamental o **seguimento e cumprimento de boas prácticas no servizo de atención ao cidadán**, facilitando a información de forma clara e detallada sobre o solicitado, ademais de **cun especial celo no trato**. Este debe ser **coidado, fluído, comprensivo e atento** para lograr que tal información se transmita e reciba adecuadamente. Aínda que tal consideración debería aplicarse en calquera circunstancia e lugar, non deixa de ser certo que en momentos de dificultades económicas como os actuais, o alto grao de convulsión social xera situacións máis complexas nas que o estado emocional inflúe considerablemente nas relacións entre

administración e cidadanía, incidindo sobre todo a perda de emprego xeneralizada e os axustes económicos actuais sobre os máis necesitados e que se perciben de forma importante nesta área.

ÁREA DE SANIDADE

I. INTRODUCCION

O dereito á protección da saúde está recollido de forma expresa no artigo 43 da Constitución Española, cuxo apartado 1º dispón que “se recoñece o dereito á protección da saúde”. No apartado 2º do mesmo artigo, establécese que “compete aos poderes públicos organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios”, engadindo no seu inciso segundo que “a lei establecerá os dereitos e deberes de todos respecto diso”. Por último, o apartado 3º, di que “os poderes públicos fomentarán a educación sanitaria, a educación física e o deporte” e que “así mesmo, facilitarán a adecuada utilización do lecer”.

Partindo do recoñecemento directo que fai a nosa norma fundamental sobre a protección en materia sanitaria, é preciso contextualizar este dereito nun momento de especiais dificultades económicas. Así, a actual situación de crise obriga á administración pública a continuar garantindo a existencia dun sistema sanitario que protexa a saúde pública do administrados pero ao mesmo tempo tratando de implementar medidas de sustentabilidade financeira que permitan manter un dos alicerces fundamentais do noso estado de benestar como é o da asistencia sanitaria.

Para poder levar a cabo unha análise exhaustiva sobre a incidencia dos problemas na área de sanidade rexistrados polo Valedor do Pobo, é preciso facer referencia á normativa existente na materia e á organización do sistema sanitario nun estado de autonomías. Así, a Lei 14/1986 xeral de sanidade ten condición de norma básica e permite o desenvolvemento do mandato constitucional do artigo 43 mencionado. Esta ferramenta legal configura o Sistema Nacional de Saúde, pero á súa vez, proporciona a cobertura necesaria para organizar adecuadamente as competencias que en materia de sanidade confire a Constitución Española ás Comunidades Autónomas, pois esta lei permite poñer en funcionamento os procesos de transferencias de servizos, dispositivo sanitario suficiente como para atender as necesidades sanitarias da poboación residente nas súas respectivas xurisdicións.

Esta configuración, caracterizada pola división de competencias entre a Administración estatal e as comunidades autónomas, adxudica ao Estado competencias exclusivas sobre sanidade exterior, bases e coordinación xeral da sanidade, lexislación sobre produtos farmacéuticos, lexislación básica e réxime económico da seguridade social, sen prexuízo da execución dos seus servizos polas comunidades autónomas. Por bases ha de entenderse, segundo o Tribunal Constitucional, os criterios substantivos que permitan conferir ao novo sistema sanitario unhas características xerais e comúns, que sexan

fundamento dos servizos sanitarios en todo o territorio do Estado, isto é, un mínimo común denominador normativo.

As competencias das comunidades autónomas son todas aquelas que non corresponden, lóxicamente, ao Estado. Poden os devanditos entes, en consecuencia, ditar normas de desenvolvemento e complementarias das leis básicas do Estado no exercicio das competencias que lles atribúen os correspondentes Estatutos de Autonomía. Doutra banda, son propias das comunidades autónomas as competencias en materia de execución, administración e xestión.

O sistema complétase coas seguintes dúas regras. A primeira, establece que as decisións e actuacións públicas previstas na LGS, que non se reservaron expresamente ao Estado, entenderanse atribuídas ás comunidades autónomas. A segunda, establece que o Dereito estatal será, en todo caso, supletorio do Dereito das comunidades autónomas

Na Comunidade Autónoma de Galicia, a translación das anteriores directrices recóllese no seu Estatuto de Autonomía, que no seu artigo 33.1 establece que lle corresponde a esta comunidade autónoma a plena capacidade para o desenvolvemento lexislativo e a execución da normativa básica do Estado en materia de sanidade interior. Seguindo ese mandato, a comunidade galega promulgou a Lei 8/2008 de saúde de Galicia, actualmente en vigor, co obxecto de exercitar todas as accións que permitan facer efectivo o dereito constitucional á protección da saúde no marco das competencias atribuídas polo Estatuto de Galicia, mediante a ordenación do sistema de saúde galego, que comprende aos sectores sanitarios público e privado, a regulación do sistema público de saúde de Galicia e as disposicións sobre os dereitos e deberes sanitarios da cidadanía galega, así como dos instrumentos que garantan o seu cumprimento.

Atendendo á estrutura competencial anterior, o desenvolvemento paulatino de lexislación estatal básica de referencia afecta o territorio galego, contribuíndo ao establecendo dun estado de benestar cunha cobertura sanitaria destacada. Con todo, os últimos anos supuxeron un salto cualitativo na concreción dos servizos sanitarios, motivado pola actual conxuntura de crise económica. As reformas lexislativas estatais publicadas no ano 2012 en materia sanitaria supuxeron cambios transcendentais na organización e funcionamento do noso sistema nacional de saúde, producíndose unha notable repercusión no ano 2013, e que seguiu marcando a pauta das reclamacións cidadás no exercicio 2014.

Como xa mencionamos no informe correspondente ao ano 2013, unha das principais normas que veu modificar o panorama sanitario é o Real Decreto-lei 16/2012 de medidas urxentes para garantir a sustentabilidade do sistema nacional de saúde e mellorar a calidade e seguridade das prestacións. Esta norma introduciu cambios transcendentais na configuración do dereito á protección da saúde, implicando modificacións nos trazos esenciais do noso modelo público de asistencia sanitaria co fin de dotar ao noso Sistema Nacional de Saúde de solvencia e viabilidade, segundo sinala a súa propia exposición de motivos e que afectan á universalidade e á gratuidade das prestacións sanitarias. De modo resumido, convén destacar algún dos puntos fundamentais afectados por esta reforma en materia sanitaria que configuraron un novo marco socio-sanitario que ten un efecto directo nas solicitudes de amparo ante o Valedor do Pobo. Así, a nova categorización da carteira común de prestacións ao introducir o copago ou achega en diñeiro do usuario nalgunhas delas, a obrigação para os pensionistas de realizar achegas para as prestacións farmacéuticas, a elevación das porcentaxes de participación dos demais colectivos e a nova regulación da titularidade do dereito á asistencia pública sanitaria.

A nova regulación leva a cabo unha categorización da carteira de servizos do sistema nacional de saúde, ao redor de tres modalidades: básica, suplementaria e de servizos accesorios. Contémplase a posibilidade de que as comunidades autónomas poidan aprobar as súas carteiras de servizos introducindo técnicas, tecnoloxías ou procedementos non contemplados na carteira común, de forma que a carteira común é a que fixa o montante que financia o Servizo Nacional de Saúde, mínimo garantido en calquera parte do territorio español, pero que pode ser complementado pola comunidade autónoma.

A modificación máis transcendente en materia farmacéutica é o novo sistema de copago das prestacións de medicamentos e outros produtos farmacéuticos. A partir da vixencia desta norma, a achega que lles corresponde a todos os pacientes, sexan activos ou pensionistas, resulta proporcional ao seu nivel de renda. Unicamente, contémplase a exención da achega en determinados supostos como afectados da síndrome tóxica, certas discapacidades, perceptores de rendas de integración social, os que non perciban pensións contributivas, parados tras a perda do subsidio de desemprego e os que teñan tratamentos derivados de accidentes de traballo e enfermidade profesional.

En canto á prescrición de medicamentos e produtos sanitarios, o Real Decreto-lei 16/2012 determina que para procesos agudos, a prescrición farase, de forma xeral, por principio activo, o mesmo que ocorre na primeira prescrición dos procesos crónicos. Nos

casos de tratamento continuado o facultativo poderá prescribir por denominación comercial, a condición de que esta se atope incluída no sistema de prezos de referencia, ou sexa, se o produto é o de menor prezo dentro da súa agrupación homoxénea.

Ademais da normativa estatal, e conforme ao explicado nas liñas anteriores, os desenvolvementos normativos da nosa Comunidade Autónoma, inflúen tamén na actividade do Valedor do Pobo, e non só polas normas publicadas no período obxecto deste informe, senón tamén polas ditadas en anos anteriores, pois a vixencia do seu contido segue condicionando a presentación das reclamacións que dirixen os cidadáns a esta institución.

Así, destaca o Decreto 164/2013 que modifica o Decreto 29/2009 polo que se regula o uso e acceso á historia clínica electrónica, cuxa principal novidade consiste en profundar no acceso ao historial médico vía medios electrónicos por parte do persoal de xestión e servizos dos centros, servizos ou establecementos sanitarios, acceso que se atopa en todo caso limitado a aqueles datos estritamente necesarios para o cumprimento das súas funcións; estes profesionais quedan suxeitos á obrigação de secreto respecto dos datos que coñezan no desempeño da súa actividade. É este o caso dos traballadores sociais, que desempeñan un papel fundamental para garantir unha atención sanitaria e social integral e integrada aos usuarios do sistema sanitario público de Galicia, dada a influencia e afectación que os determinantes sociais teñen sobre a saúde das persoas, de maneira que a súa intervención na asistencia sanitaria dos pacientes resulta esencial para contribuír á mellora da saúde e á diminución das inequidades sanitarias ás que os condicionantes sociais poden dar lugar. Así mesmo, permitírase o acceso polos profesionais sanitarios de centros sociosanitarios da administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, así como daqueles centros sociosanitarios concertados para a prestación de servizos.

No ano 2014 resulta relevante a Lei 12/2013 de garantías de prestacións sanitarias aprobada pola cámara lexislativa galega, que aínda que a súa aprobación se produciu no 2013, a súa disposición final quinta establece a súa entrada en vigor en marzo de 2014. Esta norma introduce medidas relativas aos tempos de espera para consultas, probas e intervencións cirúrxicas; a posibilidade de optar por centros privados; ou a consulta telefónica.

Tamén se publicou este ano o Decreto 36/2014 para a configuración das áreas de xestión clínica do Servizo Galego de Saúde, cuxa exposición de motivos establece como principios máis importantes o deseño e implantación de procesos asistenciais integrados entre

niveis e centros sanitarios, a constitución de equipos multidisciplinares, a introdución de mecanismos de participación dos/as profesionais, a formación destes/as na utilización de diversas ferramentas de xestión, o fomento da xestión responsable e eficiente dos recursos e a medición e avaliación continua dos resultados obtidos. Con todo, esta norma é cuestionada por moitos profesionais sanitarios, que solicitaron a intervención do Valedor do Pobo.

Aínda que en estes momentos, a nova regulación xurdida con motivo da adopción de medidas de contención do gasto público é a que máis condiciona as actuacións desta institución, tamén se continúan rexistrando queixas que veñen sendo recorrentes no Valedor do Pobo, quizá influenciadas e/ou agravadas pola actual crise económica, pero que determinaron a actividade ordinaria desempeñada por este comisionado parlamentario antes das dificultades financeiras actuais. Como exemplo destacado deste segundo tipo de queixas, podemos mencionar a problemática relativa ao funcionamento das listas de espera. O sistema de xestión de lista de espera é necesario para organizar os servizos sanitarios e dar cobertura de garantía e calidade a todos os cidadáns, pero para o seu bo funcionamento, é necesaria unha boa ordenación e coordinación, cun control estrito que evite arbitrariedades.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O cómputo total de queixas recibidas na nosa institución durante o ano 2014 elévase a 6.061 expedientes. Este número, aínda que inferior ao rexistrado no 2013 con 10.904 queixas, continua sendo sorprendente, e a explicación atópase (do mesmo xeito que o período anterior) polo feito de que no ano 2014 se recibiron varios grupos de queixas múltiples con idéntico obxecto. Así, por unha banda, esta institución solicitou informe á Consellería de Sanidade para investigar a actuación administrativa con respecto ao servizo de cirurxía pediátrica do complexo hospitalario de Ourense por mor de que 4.667 cidadáns o solicitasen (asunto que xa se iniciou no ano 2013 con outro grupo destacado de firmas); doutra banda, un total de 852 persoas dirixíronse ao Valedor para supervisar o traslado da responsable da atención sanitaria de reumatoloxía infantil no Hospital de Vigo. Outros asuntos que tamén acumularon un grupo de queixas polo mesmo motivo refírense á autorización sanitaria para a apertura dun tanatorio en Silleda ou ás reclamacións polas carencias de laboratorio no proxecto do novo hospital vigués.

A presentación dos datos cuantitativos require expoñelos de forma que permita unha análise proporcionada, para o que se diferencian dúas columnas no cadro comparativo: unha que computa a totalidade de expedientes iniciados no exercicio (total reclamantes)

e outra que suma o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente os dous grupos de queixas de idéntico contido ao que nos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	6.061		158	
Admitidas	6.053	99,87 %	158	100 %
Non admitidas	8	0,13 %	0	0 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	5.087	84,04 %	91	57,60 %
En trámite	966	15,96 %	67	42,40 %

No relativo á situación das queixas presentadas en anos anteriores, cuxo trámite estivo activo durante o ano 2013, o cadro é o seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2012	21	1	22	22	0
2013	4.130 (38 asuntos)	0	4.130 (38 asuntos)	1	0

Tal e como se reflicte nos cadros estatísticos, do total das 6.061 iniciativas recibidas no Valedor do Pobo, tan só no caso de 8 queixas se decidiu a súa inadmisión por diferentes motivos:

- A Q/901/14, por ser a intención do interesado unicamente a de trasladarnos certa información sen que iso xerase unha queixa.
- A Q/20887/14 e a Q/22279/14, dado que o asunto se atopaba pendente de resolución xudicial, o que impide ao Valedor do Pobo, segundo o artigo 20 da lei que o regula, a súa intervención.
- A Q/21681/14, Q/22611/14 e Q/24035/14 debido a que a reclamación se dirixe contra a actuación órganos administrativos dependentes do Ministerio de Empleo y Seguridad Social no caso das dúas primeiras e do sistema de saúde canario na terceira, o que non permite a intervención desta institución ao supervisar esta soamente as actuacións da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da administración local naquelas materias que son competencia da nosa comunidade.
- Por último, inadmitíronse as queixas Q/15263/14 e a Q/22025/14 por carecer de fundamento referíndose unicamente a valoracións clínicas.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Como xa avanzamos na introdución, a conxuntura económica actual seguiu condicionando a actividade supervisora do Valedor do Pobo durante o exercicio 2014. As medidas adoptadas a través das diferentes normas publicadas desde o ano 2012 co obxectivo de “reforzar a sustentabilidade, mellorar a eficiencia na xestión, promover o aforro e as economías de escala”, tal e como recolle a exposición de motivos do Real Decreto-lei 16/2012, supuxo a apertura de numerosos expedientes nos que os interesados denuncian a minoración de recursos humanos e materiais no sistema de saúde ou a maior achega que implica o novo sistema que regula as prestacións farmacéuticas e reintegro de gastos. En canto ás queixas relativas á xestión das listas de espera, as valoracións médicas, o trato recibido polo persoal sanitario ou as directamente relacionadas coa xestión administrativa forman tamén parte do elenco de materias que substancian as accións do Valedor como alto comisionado dos dereitos humanos en Galicia.

1. Diferentes coberturas nas prestacións farmacéuticas

Antes de comezar a análise pormenorizada da actividade de supervisión nesta materia concreta, é preciso facer referencia ao Real Decreto 1030/2006 polo que se establece a carteira de servizos comúns do Sistema Nacional de Saúde, definíndoa como o conxunto de técnicas, tecnoloxías ou procedementos, mediante os que se fan efectivas as prestacións sanitarias. Así, considéranse prestacións de atención sanitaria do Sistema Nacional de Saúde os servizos ou conxunto de servizos preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores e de promoción e mantemento da saúde dirixidos aos cidadáns. O catálogo destas prestacións, de conformidade co disposto na Lei 16/2003 de cohesión e calidade do Sistema Nacional de Saúde comprende as prestacións correspondentes de saúde pública, as de atención primaria, especializadas, de urxencias e emerxencias, sociosanitaria, farmacéuticas, ortoprotésicas, de transporte sanitario, produtos dietéticos e complementarias.

O Real Decreto-lei 16/2012 establece como obxectivos a procura da equidade, eficiencia, coordinación e sustentabilidade. Para iso, realiza modificacións substanciais das prestacións vixentes no territorio español, destacando entre elas a que afecta as prestacións farmacéuticas. Isto provocou que desde a súa publicación, as queixas recibidas nesta institución se incrementasen significativamente no ano 2013. Con todo, durante o exercicio 2014, esta tendencia diminuíu considerablemente ao calar xa entre a poboación a nova situación, mellorando a información sobre as novas porcentaxes de achega segundo o nivel de renda do usuario e o coñecemento da aplicación dos supostos de exención.

O Valedor do Pobo recibiu tres queixas sobre prestacións farmacéuticas (fronte ás 13 rexistradas no ano anterior): Q/12290, 22652, 24133/14. Todos eles aseméllanse en canto ao fondo do asunto, pois a maioría provén de interesados que se atopaban nunha difícil situación económica ao non percibir ningún tipo de ingreso por acharse en situación de desemprego sen dereito a ningunha prestación contributiva, sendo dependentes das rendas que percibe o resto da unidade familiar. Nestes casos, a Consellería de Sanidade aplica o sistema vixente imposto polo Real Decreto-lei 16/2012, sen que os autores das queixas poidan encadrarse nas exencións do artigo 94 (bis) por non cumprir ningún dos requisitos. Tales exencións son:

- Afectados da síndrome tóxica e persoas con discapacidade nos supostos contemplados na súa normativa específica.
- Persoas perceptoras de rendas de integración social.
- Persoas perceptoras de pensións non contributivas.
- Parados que perdesen o dereito para percibir o subsidio de desemprego en tanto subsista esa situación.
- Os tratamentos derivados de accidentes de traballo e enfermidade profesional.

O informe da consellería incide ademais en que lle corresponde unicamente ao Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS), salvo determinados casos en que corresponde ao Instituto Social da Mariña (ISM), a determinación da porcentaxe de achega que se aplicará a cada cidadán en función das circunstancias persoais rexistradas (activo, pensionista, etc), ademais de incluír os datos facilitados pola Agencia Española de Administración Tributaria respecto da liquidación do imposto sobre a renda das persoas físicas do ano anterior.

Unha vez aplicadas estas porcentaxes, realízase un "envorcado" na Base de datos BADAS, ao que teñen acceso as distintas unidades de tarxeta sanitaria de cada comunidade autónoma. En consecuencia, as comunidades autónomas non participan no proceso de determinación da proporción de achega e só poden aplicar as porcentaxes que aparecen na base de datos indicada. A entrega polo paciente dunha resolución do INSS no que se recoñece unha porcentaxe determinada, non ten efecto ata o momento en que aparece reflectida na base de datos correspondente xa que as comunidades autónomas non poden modificar a valoración que figura na mesma, no caso de que non coincida co establecido na resolución.

Con esta información, déronse por finalizados dous dos tres expedientes ao non apreciarse vulneración ningunha da normativa vixente por parte da administración, pois a consellería ha de limitarse nestes casos a aplicar os preceptos do Real Decreto-lei mencionado e a encadrar aos usuarios no tramo correspondente. Atópase pendente de tramitación a queixa Q/22652/14 referente ao caso concreto de pacientes diagnosticados de cancro e con rendas mínimas.

Con todo, debemos reiterar aquí o xa comentado no informe anual pasado con respecto a aqueles usuarios carentes de ingresos ou con ingresos mínimos que non cumpren cos requisitos esixidos para que lles sexa aplicada a exención. Consideramos que existen certas lagoas na nova regulación, en concreto no punto que cita aos parados que perderon o dereito para percibir o subsidio de desemprego en tanto subsista a súa situación. Esta reflexión está motivada porque hai unha parte de poboación desempregada que unha vez que esgotan a súa prestación non poden beneficiarse da exención do copago farmacéutico debido a que a dita prestación ten carácter contributivo (a exención só se aplica para os que finalizan unha axuda ou subsidio, é dicir, prestación non contributiva) pero que, con todo, non poden acceder a ningún subsidio por incumprir os requisitos para iso ao non ter cargas familiares, non ser maior de 45 anos ou non pertencer a certos colectivos (emigrantes retornados ou liberados de prisión). Estes cidadáns quedan nunha situación comprometida dado que non poden beneficiarse da exención na prestación farmacéutica quedando asimilada a súa situación á de persoas activas que pagan o 40% dos seus medicamentos (mesma porcentaxe que o traballador que gaña ao ano menos de 18.000 euros) pero tampouco reciben renda ningunha.

2. Avances ante a insuficiente dotación de persoal sanitario

A administración sanitaria viuse compelida a adoptar medidas de sustentabilidade financeira reorganizando os servizos sanitarios co fin de adecuarse ás instrucións ditas para afrontar a situación económica actual. Con todo, este tipo de medidas xeran debates importantes, tanto entre a cidadanía (como usuarios do sistema sanitario) como entre os profesionais médicos. O fundamento da maior parte das reclamacións que se encadran neste apartado coincide en facer fincapé na deterioración da calidade da sanidade pública sendo unha das súas causas a diminución progresiva do persoal sanitario, tanto por non cubrirse as baixas en casos de incapacidade temporal como deixar vacantes os postos dos profesionais que alcanzan a idade de xubilación.

Unha problemática que merece especial atención é a que xurdiu xa no ano 2013, no que se recibiron ata un total de 4.095 queixas con idéntico obxecto, sobre a decisión da Consellería de Sanidade de suprimir a atención continuada do servizo de cirurxía pediátrica do Complexo Hospitalario Universitario de Ourense. Estes expedientes recibíronse e admitíronse a trámite a mediados de decembro de 2013, rexistrándose en xaneiro de 2014 unha nova remesa de queixas múltiples sobre o mesmo asunto que xerou a apertura de 4.667 expedientes máis.

Os autores destas queixas sinalan que con este acordo se elimina o servizo que atende as necesidades de cirurxía pediátrica de máis de 30.000 potenciais usuarios e usuarias menores de catorce anos da área Integrada de Ourense, Verín e O Barco, durante as tardes (a partir das 15.00 h), noites e festivos, de forma que os menores cunha urxencia que se produza nestes períodos son derivados aos centros hospitalarios de Vigo. Ata mediados do ano 2013, o servizo de cirurxía pediátrica de Ourense contaba con tres cirurxiáns especialistas pero, tras a xubilación dun deles e o traslado doutro, este servizo queda atendido só por un profesional sen que se levara a cabo a cobertura das outras dúas prazas, o que impide prestar asistencia nos horarios existentes ata ese momento. Este proceso conclúe coa publicación por parte da Consellería de Sanidade da Resolución do 12 de novembro de 2013, da xerencia do servizo compartido de cirurxía pediátrica para o sur de Galicia.

Todos os interesados coinciden na opinión de que a medida denunciada ten graves implicacións:

- 1.- As urxencias por definición requiren unha rápida intervención, que non se produce se é necesario un longo desprazamento, sobre todo nos supostos de pacientes que proceden de Verín ou Valdeorras. Esta demora na atención pode comprometer o pronóstico destas patoloxías.
- 2.- Incrementáanse os riscos de seguridade tendo en conta o desprazamento por estrada en situacións tensas e angustiosas.
- 3.- Os maiores custos que supón non só o desprazamento en si mesmo, senón tamén, o aloxamento dos familiares noutra cidade ao que pode obrigar o ingreso do menor, problema agravado pola situación económica que moitas familias están a sufrir como consecuencia da crise.
- 4.- Os menores ingresados no centro hospitalario de Ourense carecen en horario de tarde de persoal especializado que poida atendelos no caso de xurdir calquera complicación.
- 5.- A formación de residentes universitarios na especialidade de pediatría queda seriamente diminuída.

O escrito incide no feito de que a decisión da supresión do servizo é adoptada unilateralmente, sen consulta previa a ningún dos axentes sociais implicados. Ademais, destaca que todos os concellos da zona de influencia do centro hospitalario, así como a

Deputación Provincial de Ourense, coinciden en estimar necesaria a reapertura do servizo de cirurxía pediátrica.

Á vista do exposto no informe remitido pola administración e atendendo ás demandas formuladas pola interesada no seu escrito, o Valedor do Pobo realizou unha serie de consideracións que concluíron nunha recomendación dirixida á consellería para que se adopten as medidas necesarias para dar a maior continuidade asistencial posible ao Servizo de Cirurxía Pediátrica do CHOU, salvo nos casos que imponderablemente se teña que dar traslado a outro centro da área compartida.

A decisión de emitir a recomendación transcrita no anterior parágrafo parte da análise do informe recibido da administración pública afectada, as alegacións dos interesados, a normativa aplicable e a defensa do dereito á protección da saúde. Así, no documento enviado pola consellería, inclúese un informe elaborado pola Inspección de Servizos Sanitarios, diferenciando tres grandes apartados co obxectivo de dar resposta aos obxectivos marcados para a avaliación da nova estruturación da cirurxía pediátrica na área sur de Galicia:

En primeiro lugar, analízase a situación previa que determina a pertinencia ou oportunidade da creación da área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia, tendo en conta a dotación de recursos e a actividade desenvolvida. Ponse de manifesto que o Servizo de Cirurxía Pediátrica ourensán, tras a finalización dunha comisión de servizos e a xubilación forzosa do xefe de sección, experimenta a partir do segundo semestre de 2013 a diminución do número de facultativos unido ao feito de que os dous cirurxiáns integrantes do servizo están exentos de realizar gardas. Ademais, dáse a circunstancia de que un dos cirurxiáns foi desprazado ao CHUVI en período de actualización formativa debido a que levaba 5 anos afastado de toda actividade cirúrxica, sendo substituído por outro facultativo ata marzo de 2014.

Inclúese no informe datos numéricos comparativos da actividade desenvolvida polos Servizos de Cirurxía Pediátrica do CHOU e do CHUVI, constando a dotación de persoal, programación cirúrxica, atención urxente, listas de espera de consultas e cirúrxica, intervencións, hospitalizacións, etc. As conclusións fundamentais derivadas dos datos mostrados son que, no segundo semestre do 2013 a actividade cirúrxica programada no Servizo de CPE do CHOU incrementouse, que os cambios organizativos non repercutiron negativamente sobre o volume de actividade cirúrxica desenvolvida polo persoal facultativo do CHOU nin sobre a lista de espera da poboación pediátrica ourensá de

referencia, e que a actividade cirúrxica programada en cirurxía pediátrica do CHUVI tampouco se viu afectada pola constitución da área de Servizo Compartida.

Por último, neste apartado reflíctese datos sobre distancias e tempos en desprazamentos desde diversas poboacións doutras áreas sanitarias aos seus hospitais de referencia.

Nun segundo apartado, analízase a memoria organizativa que regula o funcionamento da área de Servizo Compartida, memoria na que non só se aborda a regulación da atención urxente continuada da poboación pediátrica ourensá, senón que tamén fixa con criterio funcional un Servizo de Cirurxía Pediátrica común para as Estruturas Organizativas de Xestión Integrada (en adiante, EOXI) de Vigo e de Ourense-O Barco-Verín, designa como única coordinadora para o servizo compartido unha facultativa de Vigo e deixa aberta a posibilidade dunha reorganización funcional da área de Servizo común consistente na utilización conxunta dos recursos técnicos e humanos do CHOU e do CHUVI, baixo a directriz da coordinadora funcional segundo as necesidades asistenciais existentes en cada momento.

O propio informe recoñece que o escaso tempo transcorrido desde a constitución da área compartida, xunto á apreciación de dispares intereses ou intencións que sobre esta teñen as dúas EOXI afectadas, condicionan que na práctica aínda non se desenvolvese a potencial unificación funcional que si reflicte por escrito a súa Memoria Organizativa, limitándose polo momento a regular a atención urxente continuada prestada polo Servizo de Cirurxía Pediátrica vigués á poboación pediátrica ourensá.

No informe menciónanse as reunións mantidas tanto no CHUVI como no CHOU con diferentes profesionais implicados nesta reestruturación do Servizo de Cirurxía Pediátrica. Como resumo, a inspección sanitaria conclúe que se evidencia o apoio unánime ao disposto na Memoria Organizativa aquí analizada, no relativo ao protocolo regulador das derivacións urxentes desde o centro ourensán ao vigués, pero non así no relativo ao pleno desenvolvemento da potencial unificación funcional da área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia.

Como terceiro punto, o informe da Inspección Sanitaria analiza os protocolos e procedementos establecidos para as derivacións de cirurxía pediátrica urxentes, para o que se revisou a historia clínica de todos os pacientes pediátricos derivados para asistencia urxente desde o EOXI de Ourense á Vigo no segundo semestre de 2013. En total rexistráronse 32 derivacións, facéndose necesaria a intervención en 24 delas. Da análise realizada, despréndese que en 13 das 32 derivacións realizadas non se xustifica o

traslado segundo os criterios plasmados no Protocolo regulador incluído na Memoria Organizativa, pero fai falta ter presente que a totalidade das derivacións evitables tiveron lugar antes do 15-11-13, data de firma da Memoria.

Afirmase neste apartado que ningún destes 32 procesos urxentes atendidos en Vigo procedentes de Ourense sufriu complicacións como consecuencia da demora na asistencia prestada nin se viu minguada a seguridade e/ou calidade da asistencia. Todos eles efectuaron o traslado en situación de estabilidade clínica, tras ser valorados por persoal sanitario facultativo cualificado, e en transporte sanitario adecuado á situación que presentaban.

A Consellería de Sanidade, afirma -e apoia a súa posición co contido no informe da Inspección de Servizos Sanitarios-, que se están cumprindo todos os parámetros de calidade e seguridade con recursos humanos e materiais. Segundo a administración, a progresiva perda da poboación infantil implica que non se cómpren as recomendacións das distintas organizacións médicas e das sociedades científicas para manter un equipo de facultativos composto por anestesiastas, cirurxiáns pediátricos e pediatras que garantan un adestramento idóneo, pois a escasa carga de traballo implica unha diminución importante da súa calidade como profesionais. Ademais, a porcentaxe da actividade cirúrxica derivada ao centro hospitalario vigués é unicamente do 7%.

As consideracións do Valedor do Pobo neste problema parten de dúas premisas fundamentais: por unha banda, o feito de que a problemática suscitada afecta a un colectivo especialmente vulnerable, como son os menores de 14 anos, e especialmente os nenos entre 0 e 3 anos (neste sentido, non se pode obviar as especiais dificultades que reviste a atención sanitaria de tal colectivo e a dependencia absoluta que teñan dos seus pais ou persoas que os tutelan); por outra banda, cuestionase o mantemento dun servizo de urxencias, o que o incardina con situacións nas que a inmediatez ante unha situación de risco vital require dunha resposta rápida, eficaz e precisa.

A organización dos servizos sanitarios debe estar dirixido a garantir unha idónea e correcta asistencia sanitaria á poboación, dando cumprimento así ao artigo 43 da Constitución Española que expresamente recolle a protección do dereito á saúde, sendo competencias dos poderes públicos organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios. Así, a Consellería de Sanidade establece os criterios de planificación e ordenación tanto dos recursos humanos como dos recursos materiais que permitan un funcionamento adecuado dos centros e

servizos acorde coas necesidades da poboación atendendo a obxectivos de racionalización e eficiencia na prestación dos servizos.

No título preliminar da Lei 8/2008 de saúde de Galicia destaca entre as achegas que aparecen no articulado da norma, por unha banda o especial fincapé que se fai á determinación do obxectivo da diminución dos desequilibrios e desigualdades territoriais e sociais en saúde, así como a referida ao financiamento do sistema público desde un punto de vista de eficacia, eficiencia e sustentabilidade económica e financeira deste; e por outra, o concepto de calidade e o de mellora continua como principios fundamentais.

Tendo presente o anterior, o Valedor do Pobo entende que calquera avaliación da calidade asistencial esixe realizar un estudo das necesidades sanitarias da poboación así como dos recursos dispoñibles. Neste sentido, é fundamental ter en conta que nos atopamos con dúas particularidades que necesariamente inflúen no enfoque da problemática deste expediente de queixa, o tipo de servizo e á poboación afectada. Así, como xa dixemos en liñas anteriores, o servizo de urxencias médicas resulta primordial nun centro sanitario dado que a pronta actuación ante unha situación que necesita unha inmediata atención, precisa de recursos eficaces e de calidade. Por outra banda, os usuarios prexudicados son, en xeral, os menores de 14 anos pero particularmente, os nenos entre 0 e 3 anos, que como xa dixemos ao principio deste escrito, requiren dunha especial protección.

Aínda que podemos comprender que a decisión adoptada pola Consellería de Sanidade deriva da preocupación por ofrecer un servizo de calidade -calidade que pode verse influída por unha actividade cirúrxica reducida-, non podemos obviar que o núcleo de poboación afectado, que se atopa nunha hipotética situación potencial de sufrir unha urxencia, é superior aos 30.000 nenos. A asistencia inmediata é básica nun proceso de emerxencia, e, as distancias de certas poboacións, afastadas xa de seu da capital ourensá, supón un incremento de tempo e distancia importante, non só polo posible risco vital que supón a urxencia en si mesma, senón tamén polos trastornos económicos e familiares que implica.

Da información que se desprende da análise realizada pola inspección sanitaria descrita nos primeiros parágrafos desta resolución, é preciso destacar, tal e como sinala a propia inspección, a diferenza cuantitativa e cualitativa da actividade cirúrxica do CHOU, ademais de que no último semestre do 2013, esta actividade se incrementou. Se a estes datos, unimos o feito de que no CHUVI a lista de espera cirúrxica estrutural supera os 329 nenos, e se acode á autoconcertación e ás derivacións ao centro concertado Hospital

Ntra. Sra. de Fátima para atender cirurxía programada, consultas e/ou lista non estrutural, esta institución considera conveniente estudar unha reformulación da Resolución do 12 de novembro de 2013 pola que se crea a área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia.

Ademais, consideramos que, efectivamente, e como así o recolle tamén o Servizo de Inspección Sanitaria, parece que existen intereses dispares por parte dos EOXI dos hospitais afectados. Por parte do CHUVI, existe interese en que finalmente no CHOU só se realice actividade cirúrxica programada ambulatoria que proveña da súa lista de espera, e derivar a Vigo aquela que precise ingreso hospitalario. Todo o que redundaría en conseguir un volume de actividade que permita a acreditación para docencia MIR. Por parte do equipo de Ourense, prevén chegar a incrementar a actividade intervindo no CHOU a nenos procedentes da lista de espera do CHUVI. Se a derivación do CHUVI ao CHOU supón o incremento da actividade cirúrxica, parece que a diminución que xustifica a supresión das urxencias en virtude da seguridade e calidade asistencial non tería razón de ser.

Por último, consideramos preciso tamén ter en conta que o axuste/rebaixa nos límites das idades (de 7 a 3 anos) para ser operados por apendicite aguda ou por escroto agudo con carácter urxente polo Servizo de Cirurxía Xeral ou polo de Uroloxía podería ser obxecto de análise na mesma liña da seguridade e calidade asistencial anterior.

A contratación do persoal necesario para manter o servizo de urxencias pediátricas do CHOU debe ser formulado nunha organización a maior escala no sentido de ter en conta a atención de poboacións que xeograficamente poderían ser adscritas á cidade de Ourense (por exemplo, Folgoso do Courel dista 192 km da Coruña, centro de referencia, e 99 km de Ourense). Ademais, unha posible derivación de pacientes da lista de espera de Vigo ao CHOU, ou mesmo a rotación/desprazamento de persoal de Ourense a Vigo, redundaría na mellora da lista de espera á vez que permitiría manter unha atención continuada de cirurxía pediátrica no hospital ourensán ao garantirse un volume de intervencións suficientes para o persoal sanitario integrante dos equipos pediátricos. Tal situación, permite igualmente garantir eventuais complicacións en horarios de tarde e nocturnos de pacientes intervídos en horario de mañá dentro da cirurxía programada.

Na valoración dos anteriores fundamentos, baseouse a recomendación do Valedor do Pobo sinalada ao comezo da análise deste grupo de queixas. Con todo, cabe dicir que esta institución, a pesar de tal recomendación, non pretende cuestionar a calidade e seguridade dos servizos establecidos, e a posta en funcionamento de correctos

protocolos de actuación; con todo, entendemos que esa mesma seguridade e calidade podería ser prestada cunha reestruturación de persoal que permita o mantemento do Servizo de Cirurxía Pediátrica do Hospital de Ourense.

Dando cumprimento ao deber establecido no artigo 32.2 da Lei do Valedor do Pobo, a Consellería de Sanidade respondeu á recomendación remitindo un oficio no que manifesta que o modelo sanitario galego, expresado na Estratexia Sergas 2014, está centrado nos pacientes, caracterizándose en todo momento pola xestión eficiente e integrada, que garante os dereitos dos pacientes, prestando unha asistencia sanitaria segura e de calidade, e mantendo o compromiso co servizo público. Por tales razóns, a Xerencia do Sergas co obxecto de proporcionar a maior continuidade asistencial aos menores de idade na estrutura de xestión integrada de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras, ditou a Resolución do 12 de novembro de 2013, pola que se creou a área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia como solución para garantir o mantemento da actividade asistencial co deber da calidade debida dos procedementos e da seguridade dos pacientes.

A consellería continúa o seu escrito sinalando que o Servizo Galego de Saúde debe velar porque a actividade que se realiza nos centros sanitarios teña as mellores garantías para os menores. Para que iso suceda, a administración considera que deben adoptarse as medidas de eficacia necesarias para que os respectivos equipos dispoñan das destrezas excelentes recomendadas polas organizacións internacionais. Ademais, a consellería afirma que se están levando a cabo actuacións de control que permitan comprobar o manifestado nas liñas anteriores.

Unha vez examinada a anterior resposta entendemos que a consellería non subscribe na súa totalidade a recomendación formulada pois, aínda que se compromete a garantir o mantemento da actividade asistencial, queda condicionada aos parámetros de calidade que determinaron a publicación da Resolución de decembro de 2013.

Ademais da preceptiva mención negativa no informe anual dirixido ao Parlamento galego, dada a preocupación sanitaria e social que xera a problemática tratada nesta queixa, o Valedor do Pobo realizará un seguimento do asunto, supervisando que se produce un efectivo control sobre o mantemento das garantías de atención asistencial da poboación afectada.

Mención especial merece tamén neste epígrafe o numeroso grupo de escritos que deron lugar á apertura doutra serie de queixas múltiples de idéntico obxecto (852 queixas en

total) referidas á atención sanitaria das enfermidades reumatolóxicas en nenos, no Complexo Hospitalario Universitario de Vigo (Q/20892/14 e acumulados).

Os interesados trasladáronnos no seu escrito a problemática que están a sufrir as familias con nenos afectados de enfermidades reumatolóxicas, especialmente na área Sanitaria de Vigo ao poñer de manifesto que esta enfermidade en menores resulta moi grave e deriva frecuentemente en cronicidade, afectando a órganos vitais e se non son controladas producen limitacións físicas, orgánicas, sociais e emocionais graves, derivando en discapacidade. Os tratamentos, terapias e diagnósticos deste tipo de doenzas requiren dunha especialización e formación do facultativo en materia da pediatría e da reumatoloxía, o que actualmente se denomina "Reumatoloxía pediátrica".

Segundo os autores da queixa, a área sanitaria de Vigo dispoñía dun facultativo, a Dra. María Carballo Silva, especialmente formada nesta doenza, capaz de controlar a actividade da enfermidade e tranquilizar as familias atendéndoas coa profesionalidade e humanidade que precisan nenos e familias. Esta profesional sanitaria é un referente en todo o territorio español e está altamente cualificada, segundo a Sociedade Española de Reumatoloxía Pediátrica (SERPE).

Hai uns meses, a consellería procedeu ao cesamento desta doutora no seu posto do hospital, sendo trasladada ao Centro de Saúde de Redondela, quedando atendido o servizo do Complexo Hospitalario Universitario de Vigo unicamente polo Dr. Lorenzo de Benito Basanta. Os afectados consideran totalmente insuficiente que haxa un só facultativo para atender aos nenos enfermos de reumatoloxía, os cales requiren asistencia inmediata nos brotes e no uso das terapias biolóxicas e outros tratamentos como os inmunodepresores, sendo básico a atención por un reumatólogo de atención infantil.

A consellería indica no seu informe que o hospital garante a atención sanitaria das patoloxías reumatolóxicas en idade pediátrica mediante dúas consultas específicas abertas para este fin con dous profesionais do servizo de pediatría que realizan a atención das persoas afectadas, e o goce de permisos ou vacacións dos profesionais sanitarios está condicionado á cobertura adecuada da atención sanitaria.

Respecto á situación da Dra. Carballo, a consellería sinala que estaba a ocupar unha praza que non lle correspondía, xa que a praza que ten asignada é a de pediatra da atención primaria no Centro de Saúde de Redondela. Co fin de regularizar esta situación administrativa atípica, adecuouse o seu traballo ao posto que realmente lle corresponde

conforme á normativa de persoal do Servizo Galego de Saúde. A consellería quere deixar constancia expresa que os méritos e a capacidade ou experiencia desta profesional non están en discusión e, de ningunha maneira foron determinantes á hora de realizar o traslado, xa que se trataba de axustar o posto de traballo co posto que lle corresponde segundo a normativa do Sergas.

Por último, o informe indica que no Real Decreto 639/2014 relativo á nova estrutura da formación médica especializada, se recolle para a Pediatría as áreas de capacitación de neonatoloxía e enfermidades infecciosas. Non se contempla a reumatoloxía pediátrica como unha área de capacitación específica. O Servizo de Pediatría considera que a atención das enfermidades reumatolóxicas mellora cando os profesionais que as atenden teñen unha especial dedicación a esta área, motivo polo que o CHUVI mantén esta atención singular.

Na valoración deste asunto, deben contemplarse dous aspectos diferenciados, por unha banda o traslado da Dra. Carballo do centro hospitalario ao centro de atención primaria, e, en segundo lugar, a necesidade de creación da especialidade de reumatoloxía pediátrica.

Con respecto ao primeiro aspecto, a regularización da situación laboral dun profesional médico supón aquí unha actuación de oficio necesaria e obrigada, dado que o mantemento no tempo dun acto administrativo irregular non supón a corrección dos defectos que presentan. En todo caso, a constatación dunha situación non acorde coa normativa require a súa corrección. Neste punto, á vista da información obtida pola administración, entendemos que esta corrección se levou a cabo polas canles legais oportunas, que non son obxecto específico desta queixa, e que de non ser considerados adecuados pola profesional implicada, deberían interpoñerse as reclamacións oportunas para a súa análise concreta.

No que incumbe á organización do servizo do Hospital de Vigo, no informe afírmase que no Hospital de Vigo se dispón de dúas consultas específicas abertas para a atención das patoloxías pediátricas reumatolóxicas. Neste punto, parece quedar cuberta a atención dos pacientes reumatolóxicos en idade pediátrica, xa que son dúas (e non un só) os profesionais asignados ao servizo.

En canto á profesionalidade da Dra. Carballo, o informe sinala expresamente que non cuestiona a súa capacidade e bo facer como profesional. Neste sentido, a calidade da atención por esta doutora non se pon en dúbida, e o seu traslado obedece unicamente a

cuestións de adecuación administrativa. Con base en tal argumento, e polo mesmo motivo, tampouco debemos cuestionar a profesionalidade dos médicos que neste momento están a prestar o seu servizo no Hospital de Vigo, que, en principio, estarían perfectamente capacitados para desenvolver o seu traballo.

Dito todo o anterior, o tema que nos alcanza ten unha dimensión clínica destacada, non só polo tipo de enfermidade, senón polas implicacións que supoñen para un neno o seu padecemento así como pola importancia da súa detección precoz. Así, o diagnóstico temperán de enfermidade e o seu tratamento inmediato son claves para deter a progresión da enfermidade e conseguir a remisión, o que permite evitar danos a longo prazo e unha posible discapacidade.

A necesidade de obter un ditame precoz da doenza e de seguir un tratamento adecuado desde o principio permite controlar a enfermidade, evita a súa progresión, e - fundamental- prevén o dano articular irreversible, a limitación da capacidade para realizar as actividades da vida cotiá e a incapacidade a longo prazo. Por todo isto, o atraso na detección da enfermidade ten unhas consecuencias nefastas para o neno.

Evidentemente, á dificultade de diagnóstico que xa de seu ten esta enfermidade nun adulto únese o feito de que o paciente é un menor (mesmo bebés e nenos menores de 5 anos) que non poden contestar sobre a súa saúde nin teñen capacidade para ser pacientes e cooperar co médico. O reumatólogo pediatria, ademais de experto na doenza, sabe como examinar a un neno e como gañarse a súa confianza e colaboración ata onde as súas habilidades de desenvolvemento o permitan.

Consideramos que as inquietudes das familias sobre a problemática desta queixa teñen un fundamento racional e derivan dunha dura realidade ante diagnósticos tardíos ou dispensa de fármacos ante síntomas ou brotes non idóneos. Por tal motivo, tanto a formación continua e especializada como a coordinación entre profesionais permitirían mellorar o prognóstico e a calidade de vida dos pacientes. Por todo isto, entendemos que unha forte aposta pola atención pediátrica no servizo de reumatoloxía contribúe á mellora da asistencia sanitaria no ámbito da atención integral e a continuidade asistencial que precisan este grupo de pacientes reumatolóxicos.

A coordinación da atención primaria cos especialistas desta doenza ou a existencia de equipos multidisciplinares é fundamental para que, a partir dos signos e síntomas que os nenos presentan (e que van motivar a súa consulta nos servizos de atención primaria), se produza a rápida derivación aos especialistas para iniciar os tratamentos idóneos que

permitan a melloría na sintomatoloxía e evitar as graves secuelas que produce esta enfermidade. O pediatra de atención primaria xoga un papel fundamental na detección precoz, polo que o traballo en equipo permite garantir o apoio e vixilancia que precisan estes enfermos crónicos.

Neste sentido, ademais da necesaria colaboración/coordinación entre pediatras e reumatólogos, tamén parece interesante avogar pola implicación da administración na busca de profesionais reumatólogos formados en pediatría, sabendo que actualmente existen médicos reumatólogos que acoden a centros como os de Madrid ou Valencia para formarse en reumatoloxía pediátrica, polo que desde o Sergas sería interesante que nas contratacións de tales especialistas se valorase este currículo co fin de dispoñer de persoal especialmente preparado neste campo, sen deixar de cubrir o ámbito propio da reumatoloxía.

Expostas as liñas esenciais da problemática que sustancia esta queixa, non cabe dúbida que ante unha situación de modificación da profesional que atende ás familias afectadas debido as irregularidades existentes, e que motiva tan alto número de reclamacións, é importante que a administración responda razoadamente ás peticións de explicación interpostas polos familiares dos nenos enfermos.

No escrito da interesada facíase referencia á reunión mantida co xerente do hospital, sen obter despois ningún tipo de información sobre o caso e as razóns da nova situación. Nun problema deste calado social, escoitar ás partes implicadas e telas debidamente informadas sobre as decisións organizativas tomadas nos servizos que os afectan parece a vía máis adecuada para axuntar esforzos na busca da mellor atención dos pacientes.

Por todo o anterior, o Valedor do Pobo suxeriu á Consellería de Sanidade que adopte as medidas necesarias para garantir no Servizo Galego de Saúde a atención especializada en reumatoloxía infantil así como procurar unha comunicación idónea cos pacientes e familias ante reclamacións como as que orixinan esta queixa. No momento de peche deste informe non se recibiu a resposta da administración a esta suxestión.

Unha situación similar recóllese na queixa Q/20311/14 na que un grupo de familias de nenos con necesidades especiais solicitan a continuidade dunha especialista concreta en Neuroloxía infantil do Complexo Universitario de Ourense, pois parécelles insuficiente un só profesional para esta área. Con todo, neste suposto, non apreciamos irregularidade na decisión organizativa da consellería, pois esta trasládanos a dotación pediátrica actual dependente do hospital argumentando que a formación destes cobre as necesidades de

atención da consulta aquí cuestionada. Neste sentido, trasladamos aos particulares que a Consellería de Sanidade organiza os seus recursos humanos e materiais co fin de dar resposta ás necesidades e aos problemas de saúde da poboación á que atende, non apreciando arbitrariedade na distribución do seu persoal. A composición neste caso do Servizo de Pediatría encaixa nese marco de discrecionalidade non podendo apreciarse pola nosa banda, erro ou arbitrariedade que invalide a decisión adoptada.

Na mesma liña de reclamacións relativas á dotación de persoal sanitario, tramitáronse outros expedientes, pero nos que a administración sanitaria nos mostraba a súa implicación co problema dando solución a este ou asumindo directamente o compromiso de liquidar a situación.

Así, no expediente Q/928/14, no que o interesado se queixaba da falta de substitución pola baixa dun médico do Centro de Saúde de Vilanova de Arousa, unha vez solicitado o informe á Consellería de Sanidade, esta remitiunos un escrito no que confirmaba que se procedeu a solucionar o problema nomeando un médico substituto.

No expediente Q/15285/14 cuestiónase tamén as carencias en materia de persoal no centro de saúde de Cee, pero neste caso reclamando que a ausencia por incapacidade temporal dun dos seus pediatras se cubrise por outro profesional coa mesma especialidade e non con médicos de familia como está a ocorrer. Ante esta situación, a consellería trasladounos que actualmente non hai dispoñibilidade material de titulados en pediatría en situación de desemprego, polo que están a ter dificultades para manter esta cobertura de forma continuada. A cobertura da praza de pediatría está a realizarse a través das listas de contratación temporal, utilizando os servizos de aspirantes a médicos de familia que acreditan postgrao en puericultura, naqueles casos nos que non existe médico pediatra inscrito, tratando así de garantir a maior calidade posible na asistencia sanitaria aos menores. A administración manifesta expresamente que é previsible que, como consecuencia da inminente conclusión da formación dos novos médicos residentes na especialidade de pediatría e a resolución do concurso de traslados que está a levar a cabo o SERGAS, poderase realizar unha reorganización de efectivos que permita contar, cun pediatra de maneira continuada nesa localidade. Á vista do anterior, esta institución, que comparte a preocupación dos afectados, entende que a consellería asume o compromiso de proceder de forma inminente á incorporación de médicos especialistas en pediatría, polo que con esta previsión conclúuse o expediente.

A mesma problemática anterior recóllese no expediente Q/21908/14 ao denunciar o interesado que non se procedeu á substitución da pediatra titular do Centro de Saúde de

Mondariz durante o período vacacional. A administración informounos de que tan só durante 10 días se derivou aos pacientes ao servizo de pediatría de Ponteareas dada a escaseza de persoal facultativo coa especialidade requirida.

Por último, dicir que se atopa pendente de resolución o expediente Q/24115/14 no que se pon de manifesto que no Centro de Saúde de Pobra de Brollón pasouse nos últimos anos de tres médicos a un (formalmente hai dous, pero uno deles está de baixa e non se nomea un interino), o que xera unha gran alarma social tendo en conta o alto nivel de envellecemento e de dispersión da poboación que abarca o centro.

3. Redución das demoras excesivas nas listas de espera

A xestión das listas de espera é unha problemática particularmente complexa na que entran en xogo dúas variables contrapostas: un elevado volume de pacientes e uns recursos limitados, nun marco no que as decisións se toman en base a criterios de priorización que non sempre resultan satisfactorios para todas as partes implicadas.

No momento en que se producen tempos de espera que os pacientes consideran “excesivos”, xorden problemas tanto desde un punto de vista médico como social. Desde o punto de vista médico, a dilación en ser atendido pode expoñer aos pacientes a riscos ou sufrimentos innecesarios; e desde o punto de vista social, a percepción dunha espera longa aumenta o grao de insatisfacción e desconfianza dos cidadáns respecto do seu sistema sanitario.

A nivel galego, hai que mencionar a Lei 8/2008 de saúde de Galicia que recoñece no seu artigo 12.2, o dereito para obter unha garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestacións sanitarias financiadas publicamente sexan dispensadas nuns prazos previamente definidos e coñecidos. A recente Lei 12/2013 de garantías de prestacións sanitarias, cuxa vixencia se iniciou o 3 de marzo de 2014, pretende axuntar e concretar nunha única norma os dereitos dos usuarios do sistema sanitario público de Galicia. Así, regula a libre elección de médico, pediatra e enfermeira en Atención Primaria e de centro na Atención Especializada; o dereito a unha segunda opinión médica, a formulación das instrucións previas, e establece os tempos máximos de espera para intervencións cirúrxicas, consultas externas e probas diagnósticas. No que respecta ás listas de espera, esta norma prevé implantar un sistema de clasificación en prioridades baseado nos aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente. Recóllese expresamente un tempo máximo de 60 días para as intervencións cirúrxicas e de 45 días tanto para as consultas externas como para as probas diagnósticas.

Aínda que non caben dúbidas interpretativas sobre o disposto na normativa citada, o certo é que non se alcanzou aínda a súa plena aplicación posto que as demoras existentes seguen xerando numerosas reclamacións. No ano 2014 rexistráronse ata un total de 46 expedientes solicitando a intervención do Valedor do Pobo debido aos atrasos sufridos nas súas citas médicas, tanto para consultas como para intervencións cirúrxicas, número que se mantén estable con respecto aos datos do ano anterior.

Aínda que é certo que estes datos son especialmente sorprendentes, temos que destacar que a resposta da consellería é altamente satisfactoria, pois na maioría dos casos o afectado ve, tras a intervención do Valedor do Pobo, resolta a súa petición de forma favorable ao obter a atención sanitaria solicitada nun prazo relativamente breve, logrando o adianto na data da consulta ou intervención prefixada, ou a concreción dunha cita para aquelas que non tiñan día establecido. A modo de exemplo, podemos citar os seguintes expedientes: Q/915, 933, 5612, 5813, 5882, 12264, 14271, 14274, 14292, 15257, 19113, 19496, 19628, 19771, 19842, 20246, 20343, 20621, 20689, 20837, 21682, 21770, 21778, 21916, 21933, 21979, 22062, 22407 e 22936/13.

Atópanse aínda pendentes de resolución as queixas Q/20327, 20546, 20623, 20696, 20751, 21895, 22537, 22612, 22622, 22630, 22665, 22983, 22988, 23002, 23183, 23966, 24044, 24057 e 24129/14.

4. Desacordos no reintegro de gastos sanitarios

No Valedor do Pobo rexistráronse unha serie de queixas que se poden encadrar baixo o epígrafe de reintegro de gastos, pois todas elas se refiren á solicitude por parte dos interesados do reembolso por parte do Servizo Galego de Saúde dos gastos que deben soportar polo tratamento ou consulta médica realizada.

Un suposto no que se constata a efectividade do labor da nosa institución simplemente coa mera petición de informe, é a queixa Q/12309/14 na que o interesado nos indicaba que foi intervido cirurxicamente con implantación de prótese no Complexo Hospitalario de Lugo, tras sufrir unha caída na rúa. Tivo que pagar a totalidade da prótese sen recibir do Sergas, tras varios meses de espera, a devolución da contía adiantada. Ante a nosa intervención, a consellería solucionou o problema, sen necesidade de recomendación, dando a orde de reintegro de gastos.

A sensu contrario, noutros supostos sobre a mesma materia non se apreciou actuación irregular ningunha por parte da Consellería de Sanidade, sendo acordes á normativa as

decisións adoptadas polos seus órganos administrativos. Exemplos disto son as queixas Q/20231/14 e Q/20556/14. No primeiro caso, a interesada reclamaba o reintegro de gastos polas lancetas para a diabetes. Con todo, a consellería confirmou que este produto non está incorporado no Nomenclator oficial nin ten cupón precinto de asistencia sanitaria da Seguridade Social, polo que non forman parte da carteira de servizos, nin común nin suplementaria, do Sistema Nacional de Saúde. No segundo exemplo de expediente, os pais dun menor atendido nun centro hospitalario por mor dun accidente deportivo vinculado ao seguro de accidentes da súa propia federación queixábanse de que a administración lles reclamaba os gastos da asistencia médica recibida. A consellería confirmounos que non se comunicaron os datos do terceiro obrigado (aseguradora) para a correcta facturación, polo que consideramos conforme á normativa a actuación da administración, dado o incumprimento polo administrado das súas obrigacións.

Tampouco se observa infracción algunha do ordenamento xurídico no expediente Q/21493/14 no que o interesado reclamaba a devolución de gastos por cinco desprazamentos ao centro oncológico de Galicia. Analizada a normativa existente na materia, non correspondía o aboamento de tales gastos xa que tan só un dos desprazamentos se realizou para recibir tratamento (e que foi debidamente reembolsado), sendo os outros catro de mera consulta. O fundamento de tal decisión atópase na Orde da Consellería de Sanidade de 30 de marzo de 2001, pola que se regulan as prestacións por desprazamento previstas no Decreto 42/1998, considerando prestacións por desprazamento reembolsables as que teñan a súa causa en tratamentos de diálise, rehabilitación, quimioterapia e radioterapia.

Por último, comentar que nesta área, se atopan pendentes de resolución os seguintes expedientes:

- Q/20318/14 relativo ao reintegro de gastos soportados polas cremas necesarias para o seu fillo diagnosticado de Ictiose (enfermidade xenética das denominadas raras), que ata o ano 2013 eran aboadas polo Sergas e que en 2014 debe asumir o paciente integramente.
- Q/22793/14 sobre o pago do tratamento que está a realizar un paciente afectado de parkinson, pois se lle suspendeu uns dos medicamentos (concretamente a somazina) e estao aboando o propio enfermo.
- Q/24055/14 referente á solicitude dunha cidadá para o reintegro dos gastos polo TAC realizado ao seu fillo (con cadro clínico de autismo e nuerofibromatose tipo I, entre

outras patoloxías). A interesada relata que, ante un posible tumor, o médico solicitou a realización dunha resonancia magnética cerebral, para o que non lle daban cita inmediata. Dado os antecedentes e patoloxías do paciente (neurofibromatose con formación de tumores nos tecidos nerviosos e as autolesións), a nai realizoulle esta proba nun centro privado asumindo os custos. Ante os resultados obtidos, o paciente tivo que ser operado de urxencia, e a autora da queixa considera que debería aboárselle os gastos dado que o atraso desta e o erro de non levala a cabo de forma urxente e inaprazable, implicaba un claro risco vital.

5. Discrepancias sobre valoracións médicas

Unha problemática que de forma recorrente xera a intervención do Valedor do Pobo é a referida ás discrepancias sobre os diagnósticos emitidos polos profesionais sanitarios. Mantense estable o número de queixas que cuestionan as valoracións médicas, tanto as relativas aos desacordos derivados de pareceres clínicos como ás xurdidas por supostos erros ou negligencias médicas.

Como xa vén ocorrendo nesta materia, esta institución atópase con importantes dificultades para supervisar a actuación dos facultativos xa que carece de medios técnicos que permitan entrar a valorar estas cuestións nas que subxace como problema de fondo o criterio clínico en si. Por este motivo, o labor do Valedor circunscríbese a estudar a queixa recibida e investigar se se seguiron os trámites formais previstos, cumpríndose o establecido na normativa de aplicación.

Con todo, aínda que esta institución non poida cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a administración con base nas devanditas valoracións obrigándonos en moitos casos a concluír o expediente sen un pronunciamento específico sobre a discrepancia clínica que orixina a queixa, puidemos constatar que a intervención do Valedor do Pobo, coa esixencia de informe aos órganos competentes para a análise ou revisión dos casos expostos, contribúe ao bo funcionamento na prestación dos servizos públicos. A esixencia de explicacións que necesariamente implica a solicitude de informe pola nosa banda, leva a que en ocasións se revisen as actuacións médicas cuestionadas.

Centrándonos xa nas queixas concretas tramitadas sobre esta materia, debemos mencionar o expediente Q/19712/14, que se encadra na liña comentada sobre que a intervención do Valedor do Pobo suscita revisións dos casos obxecto de reclamación e pode xerar unha reformulación da situación, aínda cando non se cuestione a valoración médica en si. Nesta queixa en concreto, referente a un posible mal diagnóstico da doenza

e a consecuente denegación dun tratamento médico específico, a consellería comunicounos que se lle realizaría ao interesado unha nova consulta para determinar o tratamento máis adecuado. A mesma situación de fondo rexistrouse no expediente Q/18991/14.

Tamén no expediente Q/22036/14, no que se solicitaba a prescrición do medicamento "Daclatasvir" en combinación con "Sofosbuvir" para o tratamento da hepatite C, a administración remitiunos un escrito no que confirmaba que se remitiu aos membros da subcomisión para o tratamento da hepatite C a documentación relativa a este paciente con obxecto de levar a cabo a súa valoración atendendo aos novos criterios existentes para esta enfermidade. Sobre esta base, emitíuse finalmente unha resolución na que consta que a solicitude de inicio de tratamento cumpre os requisitos para iniciar esta terapia.

Os restantes expedientes tramitados nos que subxace como fondo da cuestión criterios clínicos, esta institución viuse abocada a concluílos sen poder valorar tales decisións médicas ao ser os profesionais sanitarios os capacitados para determinar o cadro clínico e o seu tratamento, pois unha vez comprobados os aspectos formais, a ciencia e experiencia do persoal sanitario non pode ser xulgada por persoal sen titulación médica. Exemplos que recollen este tipo de terminación da reclamación, atópanse na relación de expedientes que detallamos a continuación:

- A queixa Q/19105/14, no que se nega tratamento de fisioterapia por non consideralo adecuado ao estado da doenza, considerando a administración como máis axustado outras alternativas terapéuticas, que foron rexeitadas pola interesada. Entendemos que ao paciente se lle estaba proporcionando unha opción médica sen que se puidese apreciar unha supresión arbitraria do tratamento anterior.

- No expediente Q/19756/14, a interesada non está conforme co diagnóstico dos profesionais do servizo público, alegando outro informe dun médico alleo ao Sergas. Sen dúbida, a nosa intervención non pode discernir entre ambos os pareceres.

- Na tramitación dos expedientes Q/19837, 20232, 20568, 20725, 20839, 20860, 21495, 21497, 21679, 21947/14, 22099, 22994, 23156, 23159, 24136/14 constátase un problema de fondo que ten un denominador común como é a controversia estrita sobre conclusións que se circunscriben unicamente ao ámbito técnico-sanitario, xa sexa achega do diagnóstico como do tratamento prescrito, ou mesmo a ambos.

Como punto específico dentro deste apartado cabe apuntar os problemas xurdidos por mor de supostas negligencias médicas despois de que os cidadáns acoden a esta institución co fin de denunciar actuacións e criterios clínicos adoptados polos sanitarios e as pautas seguidas con base neles. Na mesma medida que nos supostos descritos nos parágrafos anteriores, as posibles negligencias na actividade médica ou mala praxe profesional non poden ser obxecto de análise técnica-científica por parte do Valedor. A determinación da responsabilidade, civil ou penal dos profesionais que interviñeron debe dilucidarse a través dun proceso xudicial onde se garante suficientemente a contradición das probas e informes que cada parte poida achegar en defensa das súas posicións. Algunhas das queixas nas que subxace esta problemática son a Q/12281, 19655/14, 19718, 20647, 20643, 20650, 20806, 21851, 21871, 22628 e a 24054/14.

Para finalizar este apartado, é necesario precisar que, aínda sendo conscientes das limitacións para refutar as decisións clínicas postas en cuestión polos interesados, e tendo en conta que a existencia de argumentos clínicos fai razoable privilexiar a opinión dos facultativos, tamén é certo que todos os que exercen a profesión sanitaria, e sabendo que o medicamento non é unha ciencia exacta, deben actuar coa máxima dilixencia. Tales cuestións trasládanse aos órganos competentes na nosa actividade de supervisión, pedindo ademais que as decisións ou pautas recollidas nos informes se fundamenten con maior precisión.

6. Maior sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes

Como introdución a este apartado, podemos definir a relación entre o paciente e o persoal sanitario que o atende como a interacción que se produce entre un axente da saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, ou calquera outro persoal sanitario) e un paciente con necesidade de asistencia (e frecuentemente cos familiares do paciente). Esta relación é un alicerce fundamental da atención sanitaria, polas implicacións que ten no diagnóstico e tratamento de calquera enfermidade. Non cabe dúbida de que o vínculo entre médico e paciente experimenta hoxe en día cambios importantes debido ao desenvolvemento dunha tecnoloxía cada vez máis especializada e á necesidade de proporcionar asistencia médica a unha poboación crecente, o que provocou novas formas de organización e sistemas de operación máis eficaces. Non sorprende a afirmación de que a alta carga de traballo soportada polo persoal sanitario cunha elevada masificación das consultas, a introdución de tecnoloxía que reduce a proximidade entre os axentes que interactúan nesta relación, o aumento das capacidades resolutivas do medicamento ou a maior información que manexan os pacientes, leve que en máis ocasións das

desexadas, as relacións entre médicos e enfermos se volveron menos íntimas e satisfactorias en termos das expectativas e necesidades emocionais duns e outros.

Partindo das premisas anteriores, parece oportuno agrupar baixo o epígrafe “maior sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes”, un conxunto de queixas en cuxo transfondo se atopa, non tanto a valoración ou atención médica en sentido técnico, senón o trato recibido por parte do profesional, que a xuízo dos autores das queixas, non foi o correcto.

A gran dificultade coa que se atopa o Valedor do Pobo neste tipo de expedientes é que, con frecuencia, existen serias discrepancias no relato dos feitos, sendo diverxentes as apreciacións do profesional sanitario e o autor da queixa en canto á situación vivida, ao trato recibido, e ás expresións e tons empregados. Habitualmente non existen outros medios de proba que as meras declaracións dos intervenientes con diferentes versións descritas polas partes, o que nos impide realizar calquera estimación e a que o fondo do asunto en si non poida ser coñecido nin valorado, pois non existen medios probatorios suficientes para confirmar o denunciado polo autor da queixa.

Con todo, o noso compromiso coa defensa da prestación dun servizo sanitario de calidade, obríganos en todo caso a trasladarlle á administración competente que por parte desta institución consideramos fundamental que no servizo público de saúde se preste unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón tamén que a atención humanitaria sexa exquisita, para o que todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente, e ser conscientes do impacto que as súas actitudes, palabras e silencios causan nos mesmos.

O volume rexistrado nesta materia nos sucesivos informes anuais da institución é constante, e concretamente, no exercicio 2014 merece a pena destacar expedientes como o Q/19681/14 no que a interesada considera que a derivación a outro centro de saúde foi realizada polo persoal auxiliar irrespectuosamente e sen a debida información; o Q/20618/14 no que a afectada se queixa dun trato inhumano, incluíndo a defectuosa información recibida de parte dos profesionais que a atenderon; o Q/20250/14 no que a denuncia versa sobre a desagradable forma de botalo dunha consulta sen haber razón para iso; o Q/20704/13 e o Q/20719/14 nos que os autores das queixas alegan que os facultativos que os atenderon utilizaron palabras insolentes e tons inadecuados na consulta; e o Q/23174/14 e Q/24130/14, ambos aínda pendentes de resolución, o primeiro relativo ao trato incorrecto dun facultativo e o segundo sobre a forma insolente de denegar o acompañamento a un menor polo seu proxenitor nunha consulta.

Sucede na maior parte destes casos que, lamentablemente, non pode comprobarse a veracidade dos feitos denunciados, ao non dispoñer de elementos probatorios nun ou outro sentido. Con todo, consideramos que o requirimento da preceptiva información á Consellería de Sanidade coa apertura da investigación sumaria e informal instada polo particular, contribúe á mellora das relacións humanas existentes en toda interacción entre médico e paciente, ao trasladarlle á consellería e deixar patente o malestar mostrado polos pacientes. De feito, chegouse a recibir no Valedor informes incluíndo desculpas do profesional sanitario, e noutros casos procedeuse ao cambio de médico (Q/19653/14).

7. Solución aos problemas xurdidos no tratamento de historias clínicas

A historia clínica é o conxunto documental que conteñen os datos, valoracións e informacións de calquera índole sobre a situación e a evolución clínica dun paciente ao longo do proceso asistencial e que pode rexistrarse en diferentes soportes tales como papel, rexistros gráficos, radiografías, soportes magnéticos, ópticos ou outros.

A función principal da historia clínica é de orde asistencial, e nela queda rexistrada a relación completa do persoal sanitario co paciente, todos os actos e actividades médico-sanitarios relacionados con el e a totalidade dos datos relativos á súa saúde. É o medio básico que posibilita a correcta comunicación e a actuación eficaz dos membros dos diferentes equipos asistenciais que poidan intervir no coidado de cada un dos pacientes.

Pero tamén a historia clínica se configura como un documento médico-legal básico ao que pode acceder o usuario, pois, con certas limitacións, o paciente ten dereito de acceso á documentación da historia clínica e a obter copia dos datos que figuran nela.

A regulación legal a nivel galego atópase no Decreto 29/2009 polo que se regula o uso e acceso á historia clínica electrónica, modificado recentemente polo Decreto 164/2013 co fin tanto de adaptar esta normativa ás novas necesidades asistenciais detectadas, como de regular a realización de determinadas prácticas que non estaban cubertas na súa totalidade na anterior redacción do decreto. Así, profúndase no acceso á historia clínica electrónica por parte do persoal de xestión e servizos dos centros, servizos ou establecementos sanitarios, acceso que se atopa en todo caso limitado a aqueles datos estritamente necesarios para o cumprimento das súas funcións; e permítese o acceso polos profesionais sanitarios de centros sociosanitarios da administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, así como daqueles centros sociosanitarios concertados para a prestación de servizos.

As reclamacións xurdidas a raíz do dereito ao acceso á historia clínica e rexistradas no Valedor do Pobo clasifícase en dous grandes apartados, por unha banda as que se refiren directamente ao propio acceso ao historial médico e, por outra banda, as que constatan erros na documentación que conforma a historia clínica.

A primeira categoría refírese a queixas de usuarios do Servizo Galego de Saúde que denuncian retencias por parte da administración para facilitar copia das súas historias clínicas, entre as que se atopan os expedientes Q/19614/14 sobre o acceso á historia clínica completa e o Q/22570/14 sobre a falta de resposta ante a solicitude da súa documentación clínica, ambos pendentes de resolución.

Na segunda categoría mencionada, recóllense as queixas que instan a intervención do Valedor para que se proceda á corrección de erros detectados polos pacientes nas súas historias clínicas, tal é o caso do expediente Q/20/14, ao que a Consellería de Sanidade deu resposta satisfactoria procedendo á emenda das erratas e a remisión dunha copia da documentación.

Por último, debemos mencionar o expediente Q/20552/14 no que se denunciaba a existencia de irregularidades na custodia por parte da Consellería de Sanidade das historias clínicas da EOXI de Lugo; con todo, tras o labor investigador do Valedor non se puido constatar a comisión de infracción ningunha, seguindo a administración as pautas e criterios fixados pola normativa de aplicación.

8. Evolución da problemática na área de xestión administrativa

Este apartado confórmano destacados expedientes, non só polo número de tramitacións e afectados senón tamén polas repercusións sociosanitarias que xeran, afectando en moitas ocasións a procesos de alcance xeral, como pode ser a atención sanitaria ofertada por un centro médico ou a organización deste.

Aínda que a problemática que os une ten como transfondo a xestión administrativa, a variedade que rexistra o seu contido esixe realizar unha subdivisión segundo o tipo de reclamación, o que permite unha mellor exposición das incidencias detectadas.

A) Xestión de centros sanitarios e mantemento da calidade asistencial

Un relevante número de cidadáns acoden ao Valedor do Pobo cuestionando decisións adoptadas pola Consellería de Sanidade ante a percepción dunha deterioración dos

servizos nos centros sanitarios e por tanto da calidade asistencial. Sen dúbida, inflúen aquí os obrigados axustes económicos practicados en aras da sustentabilidade financeira, e que repercuten tanto na diminución de persoal como na deficiencia de recursos materiais. Isto tradúcese na apertura de numerosos expedientes cuxo nexo común é o empeoramento na atención sanitaria nos centros públicos.

Antes de analizar os expedientes concretos tramitados, é preciso chamar a atención que en ningún dos casos resoltos se puido constatar que as actuacións da administración atentasen contra a normativa actual, atopándose outros en fase de investigación.

Un claro exemplo de cuestionamento da calidade asistencial é a reclamación exposta por enfermeiras e auxiliares do servizo de UCI de neonatos dun centro hospitalario da nosa comunidade, e que deu orixe a 13 queixas de idéntico obxecto (expedientes Q/19640 a Q/19652/14). Neles indicábase que o persoal asignado a este servizo estaba a sufrir unha frecuencia excesiva de mobilidade para cubrir as carencias doutros servizos, o que implicaba que este servizo de unidade de coidados intensivos quedase con profesionais insuficientes en períodos vacacionais, fins de semana ou festivos, determinando así unha clara diminución asistencial, sobre todo tendo en conta o tipo de pacientes (que necesitan unha vixilancia constante) e a imprevisibilidade das urxencias.

Desde a administración, recibíuse un informe no que se indicaba que o cadro de persoal desta unidade de hospitalización está formado por 13 diplomados universitarios en enfermería (DUE) e 7 técnicos en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE), dimensionado e planificado para dar cobertura ás necesidades asistenciais dunha unidade cunha ocupación total de 18 camas. A consellería achegaba datos estatísticos sobre camas ocupadas, pacientes atendidos, persoal asignado e porcentaxes de mobilidade, mobilidade que se xustifica por razóns do servizo e previa valoración de pacientes, coidados necesarios, nivel de ocupación e cargas de traballo. A xerencia de xestión integrada engade que se poden adoptar medidas de adscrición temporal do persoal a outro posto de traballo de igual categoría para garantir a cobertura asistencial, sen que por iso haxa diminución da calidade.

O Valedor do Pobo, ante este problema, parte dunha premisa fundamental como é a de que as decisións sobre mobilidade de persoal encaixan dentro da potestade de autoorganización da administración, a condición de que se respecten os requisitos e límites establecidos normativamente, esixencias que, segundo os datos que constan, consideramos que se cumpren neste suposto, sendo unha decisión suficientemente motivada, e sen que se rexistrase ademais ningunha incidencia no servizo.

Outro expediente cunha sorprendente relevancia social é o Q/20753/14, no que os interesados acoden ao Valedor por considerar que o peche de camas hospitalarias na Comunidade Autónoma durante os meses de xullo e agosto e setembro implica unha diminución dos servizos sanitarios que atenta contra o propio dereito á protección da saúde.

A consellería alega que o obxecto principal do Servizo Galego de Saúde é a prestación de asistencia sanitaria conforme aos principios de eficacia, seguridade e calidade para toda a poboación galega, facendo un uso rigoroso e eficiente dos recursos existentes. Neste sentido, e como vén ocorrendo en anos anteriores, planificouse para o período estival de 2014 o número de camas que, en base a previsións, precisaríase ter a disposición para dar cobertura ás necesidades dos usuarios. Esta planificación efectuouse coa colaboración dos responsables dos servizos de cada hospital, xa que son eles os que mellor coñecen o funcionamento de cada centro, mantendo toda a actividade clínica posible e garantindo a atención necesaria aos procesos urxentes.

A administración inclúe no seu informe algunhas das circunstancias e datos que se repiten cada ano e que condicionan o alcance do peche de camas:

- Un 66% das altas hospitalarias, -dúas de cada tres-, proceden de ingresos urxentes de pacientes pluripatolóxicos con descompensación da súa patoloxía crónica de base. Estas descompensacións teñen un maior incidente no período invernal e unha acusada redución no período estival.
- A porcentaxe de ocupación global dos centros hospitalarios do SERGAS está en torno ao 77%, o que supón que o 23% do total de camas está en disposición de ser ocupadas.
- Hai un incremento evidente de actividade cirúrxica en réxime ambulatorio, polo que o recurso cama é cada vez menos importante neste ámbito.
- Hai unha menor estada dos pacientes nos hospitais o que favorece unha maior rotación do recurso cama.
- O verán é o período anual no que se concentra un maior volume das peticións de permisos e vacacións por parte dos profesionais sanitarios.

O informe constata que no período estival estaban permanentemente dispoñibles máis do 86% das camas habilitadas no conxunto dos hospitais do SERGAS, unha cifra que se

estima suficiente para atender os picos de demanda que, ocasionalmente, se poden producir. Ademais a consellería afirma que o plan de continxencias establecido permite que as camas que inicialmente se inhabilitan poidan ser postas en funcionamento, con carácter inmediato, en canto se precisen.

Por parte desta institución consideramos fundamental a adecuación dos recursos sanitarios á demanda asistencial existente. Partindo desta premisa, é relevante na valoración da reclamación as datas nas que se procede por parte da xerencia á redución de camas dispoñibles en centros hospitalarios, pois entendemos que os períodos de descanso dos profesionais sanitarios concéntranse na época estival, diminuindo en consecuencia as intervencións cirúrxicas programadas.

Xunto co anterior, é evidente que a necesidade de camas de hospitalización non é homoxénea ao longo do ano, senón que flutúa con picos máximos no inverno, dado o importante incremento de afeccións de carácter respiratorio propias da época. En cambio, nos meses de verán (prologándose esta situación ao mes de setembro) rexístrase unha menor incidencia no servizo de urxencias polo menor índice de frecuentación de pacientes. Por esta razón, resultaría ineficiente manter sempre todas as camas abertas dun hospital, a condición de que se garanta a súa apertura rápida e eficiente ante unha demanda imprevista. Considerando que tales parámetros se cumpren, procedemos á conclusión deste expediente de queixa ao non apreciar unha mala práctica administrativa por parte da Consellería de Sanidade.

Sobre o peche dunha planta do Hospital de Vigo tamén se iniciou a queixa Q/22663/14 pero desde o punto de vista da mobilidade que iso xeraba ao persoal, tanto de postos como de quendas. A falta de previsión e de comunicación ao persoal sobre as quendas e postos a cubrir suscitou indignación entre os profesionais. Á data de peche deste informe, non se recibiu o informe da administración.

Neste nivel de cuestións, e pendente de resolución, atópase a queixa Q/20234/14 solicitando que o Valedor do Pobo comprobe se as medidas adoptadas polo Hospital Povisa de Vigo redundan nun empeoramento da calidade asistencial ao afectar á política de recursos humanos. As ditas medidas de precarización das condicións laborais e da redución de postos de traballo inciden, segundo os dicentes, nunha diminución considerable da atención sanitaria.

O expediente Q/21484/14 tramitouse por mor da denuncia sobre incumprimento do horario de atención a pacientes de dous profesionais médicos do Centro médico de Vite.

Ante isto, a Consellería de Sanidade sinalaba que os profesionais sanitarios non só atenden as consultas programadas senón tamén as consultas de urxencia que se presentan no centro de saúde e as consultas domiciliarias demandadas polos pacientes. Estas situacións producen cambios mínimos na programación das citas dos pacientes e os tempos previstos de consulta. Aínda que os profesionais tratan de axustar as consultas e as visitas para aproveitar de forma eficiente os tempos dispoñibles da xornada e evitar demoras ou incidentes, a atención ten un alto grao de imprevisibilidade que pode alterar toda a programación horaria prevista, causando desta maneira algunha demora na atención. O Valedor do Pobo entende que a administración sanitaria organiza os seus recursos humanos e materiais co fin de dar resposta ás necesidades e aos problemas de saúde da poboación á que atende, non apreciando arbitrariedade na programación dos seus servizos, e que, efectivamente as alteracións imprevistas e de atención inmediata ou urxente implican que, en ocasións, os tempos de espera poden ser superiores aos desexables.

Un problema similar é o que expón o expediente Q/21870/14 ao denunciar o interesado que algúns profesionais do Centro de Saúde de Matogrande da Coruña tiñan bloqueado o seu horario de consulta desde as 8.00 ata ás 8.50 h, e desde as 13.15 en diante. Neste caso, cabe dicir que, con carácter xeral, a xornada do persoal facultativo vén establecida na Lei 55/2006 de estatuto marco do persoal estatutario dos servizos de saúde e no Decreto 200/1993 de ordenación da atención primaria na Comunidade Autónoma de Galicia e de acordo con tal normativa, corresponde a este persoal unha xornada anual efectiva de 1.624 horas. Coa finalidade de distribuír o traballo diario, os profesionais de atención primaria dispoñen dunhas axendas de traballo, onde se reflicte a atención programada, as visitas domiciliarias, as sesións clínicas e demais actividade asistencial, e establécese un tempo de dedicación segundo o tipo de consulta, tentando garantir en cada momento as necesidades asistenciais da poboación. A axenda de traballo dos profesionais dos centros de saúde galegos é autorizada desde a Xerencia de xestión integrada, revisándose periodicamente. A administración indica que co servizo de cita previa trátase de ofertar un servizo á poboación que permita introducir criterios de eficacia e racionalidade na afluencia de enfermos aos centros de saúde e, ao mesmo tempo, introducir certa homoxeneidade na carga asistencial entre os diferentes días da semana.

A nosa valoración céntrase en que, a consellería como administración pública, goza dunha capacidade de xestión e autoorganización en virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que consideren máis adecuada para unha maior eficacia. Nesta facultade de autoorganización é característica a discrecionalidade que domina o seu

exercicio e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida. O principio reitor na autoorganización administrativa debe ser a procura da xestión excelente dos intereses colectivos, o que require unha xestión eficaz cos recursos dispoñibles, para evitar a arbitrariedade, a decisión debe estar debidamente motivada, ter unha xustificación obxectiva, e respectar a normativa vixente.

Por todo o anterior, consideramos que a disposición horaria e de atención por parte dos profesionais encádrase no ámbito da capacidade autoorganizativa da administración, aínda que desde os órganos directivos debe realizarse un labor de supervisión e control para que non se desvirtúen as razóns que fundamentan as decisións adoptadas e que se cumpran os fins que as motivaron. Neste suposto por tanto, non podemos apreciar erro ou arbitrariedade que invalide as resolucións adoptadas.

Pendente de remisión do informe pola administración atópase a queixa Q/22943/14 sobre un tema parecido, no que se investiga posibles incumprimentos horarios no Hospital Lucus Augusti de Lugo.

Ademais das queixas anteriores iniciadas a instancia de parte, o Valedor do Pobo instou unha queixa de oficio (Q/22300/14) ante a existencia de filtracións de auga localizadas no edificio do Hospital do Meixoeiro de Vigo. A consellería respondeunos sinalando que, debido ás inclemencias dos temporais que tiveron lugar o pasado ano, e ás medidas urxentes que levaron adiante polas inundacións en diversas áreas do hospital, fíxose necesaria a realización dunha revisión da totalidade da edificación para comprobar o estado xeral do inmobile, evidenciándose a necesidade de realizar diversas actuacións de mantemento integral en toda o seu envolvente, tanto nos cerramentos como nas cubertas. Nas fachadas, as filtracións débense, en xeral, á perda de eficacia da solución do cerramento existente fronte á acción da auga de choiva, agravada, substancialmente, cando vén unida á acción do vento forte, como aconteceu no pasado inverno.

Co obxecto de solucionar estes problemas, a consellería confirmábanos que a realización das intervencións necesarias faise en distintas fases, ao tratarse dun edificio ocupado e coa finalidade de provocar as menores molestias posibles, tanto aos profesionais sanitarios como aos pacientes. Así, como primeira medida actúase sobre a fachada máis exposta e que tivo máis filtracións de auga no ano pasado. O 23 de xuño foi entregado o proxecto correspondente a esta obra e o 1 de agosto deu comezo a execución cunha duración prevista de tres meses. A segunda obra a realizar é a reparación de fachadas do edificio nº 2 do Hospital, estando no momento da contestación en fase de contratación. Así mesmo, está a procederse á licitación, por procedemento negociado, da obra de

reparación do lucernario situado no acceso principal do edificio nº 1 do Hospital, na que se substituirá o material da cuberta e revisaranse as placas de policarbonato e a estrutura de soporte.

A consellería indica que as filtracións de auga están perfectamente localizadas e afectan a partes concretas do edificio e non as partes esenciais para o funcionamento con plena garantía do mesmo, polo que non provocan alerta na actividade ordinaria do centro.

Á vista do anterior, entendemos que a Consellería de Sanidade e o Servizo Galego de Saúde estaban a realizar as actuacións técnicas necesarias para solucionar o problema considerando suficiente o compromiso asumido e trasladado pola administración por escrito, procedendo á conclusión deste expediente de queixa.

Admitiuse a trámite tamén a reclamación Q/22636/14 co fin de supervisar os motivos que impulsaron á administración para decretar o peche do laboratorio de microbioloxía da área de Xestión Integrada de Vigo sito nos Hospitais Meixoeiro e Xeral-Cíes durante os días 15, 16 e 17 de agosto de 2014, en contra do criterio dos facultativos. Afirmar os interesados que esta decisión supuxo un destacado atraso no procesamento e información microbiolóxica impedindo garantir a viabilidade dos microorganismos causantes da infección recollida nas mostras. A demora ocasionada tamén influíu nos resultados dos antibiogramas que condicionan a prescrición do tratamento con consecuencias negativas para a evolución clínica do paciente. Situación similar rexístrase na queixa Q/22803/14 ao recoller tamén a preocupación dos profesionais sanitarios ante as posibles carencias que consideran que se poden producir no laboratorio do novo hospital de Vigo, afirmando que aprecian xa erros emendables que poderían solucionarse mediante un diálogo construtivo. Por último, tamén se denuncian carencias no Hospital Universitario Lucus Augusti ao carecer de servizos básicos tales como Hemodinámica 24 horas, Medicamento Nuclear e Radioterapia (Q/23105/14) e no Hospital Comarcal de Valdeorras xa que o TAC deste centro hospitalario atópase totalmente obsoleto (Q/23138/14).

Noutra orde, pero tamén vinculado á xestión propia dos centros sanitarios, atópanse dúas queixas relativas ás subcontratas de servizos polos centros hospitalarios, unha relativa ao servizo de seguridade do Hospital do Barbanza (Q/5762/14) e outra sobre a concesión do servizo de cafetería do Hospital Meixoeiro de Vigo (Q/19508/14). En ambos casos, a problemática céntrase na esixencia por parte dos autores das queixas de proceder á rescisión de ambos contratos debido aos incumprimentos por parte da empresa concesionaria ao constar importantes débitos salariais aos traballadores (no primeiro

caso) como pola falta de pagamento de diferentes contías en concepto de canon, consumos de auga e enerxía, xunto coas débedas por nóminas (no segundo suposto).

En ambos casos, somos conscientes de que a administración contratante é allea ás relacións laborais das empresas adxudicatarias, sendo estas as responsables en todo caso dos gastos de persoal na súa calidade de empregador. Con todo, o incumprimento das obrigacións da concesionaria pode supoñer, segundo o contrato asinado, a rescisión do servizo, sendo tamén motivo de tal medida o débito dos canons pactados. E é precisamente a análise deste aspecto o que fundamenta a esixencia de informe á Consellería de Sanidade, estando en ambos os casos á espera da súa recepción.

Ademais da xestión específica de determinados centros sanitarios, tamén se admitiu a trámite a queixa Q/19598/14 na que o dicente afirma que o Consello Consultivo de Galicia emitiu un ditame sinalando que o proxecto de decreto polo que se regulan as áreas de xestión clínica do Servizo Galego de Saúde resulta contrario ao ordenamento xurídico. Este asunto atópase á data de peche deste informe en fase de investigación.

Un problema máis xenérico e de medios destinados a unha atención sanitaria específica, son as cuestións expostas por dous cidadáns que nos trasladan as dificultades coas que se atopan na asistencia aos que padecen unha enfermidade mental. A súa queixa céntrase tanto na falta de medios como na escasa concienciación e sensibilización con estas doenzas. Os dous expedientes, Q/22423/14 e Q/22637/14 atópanse pendentes de recibir o informe da administración.

Por último, mencionar o expediente Q/23977/14 no que un interesado fainos partícipes das súas inquietudes con respecto á posible tendencia á privatización da xestión sanitaria.

B) Procedementos administrativos

Un tipo de procedementos que orixinan a apertura de expedientes nesta institución son os relativos á responsabilidade patrimonial, principalmente polas dilacións que amosan con certa frecuencia. Tal é o que sucede no caso da queixa Q/20299/14 ou a Q/19754/14 nos que se reclama unha pronta resolución sobre a responsabilidade reclamada á Consellería de Sanidade. Ambos se atopan pendentes de remisión de informe por parte da administración.

Outra categoría de queixas rexistradas baixo este subepígrafe son as que versan sobre expedientes de sancionadores iniciados pola administración. Un dos iniciados con tal

fundamento é a Q/23996/14 no que a interesada insta a actuación do Valedor do Pobo ante o que considera unha clara infracción das normas que rexen o procedemento sancionador provocando a indefensión do denunciado por carecer dun instrutor imparcial que cuestiona a súa presunción de inocencia, e que está pendente de resolución.

Inclúese tamén aquí a investigación realizada sobre o funcionamento dunha farmacia de Mondariz por un presunto desabastecemento (Q/21489/14). A consellería comunicounos que a Inspección de Servizos iniciaría a apertura dun expediente de información previa para coñecer o alcance do problema denunciado, comprometéndose a concluílo no menor tempo posible.

C) Servizos de atención ao paciente e de atención telefónica

Baixo este título encádranse diferentes actuacións do Valedor cuxo nexo común radica no cuestionamento dos servizos de atención ao paciente da Consellería de Sanidade, ao apreciar os promotores das queixas un deficiente funcionamento destes. Destaca aquí o feito de que a administración procede, na maior parte dos supostos, a unha pronta solución do problema ou a presentar as oportunas desculpas polos erros de actuación.

No expediente Q/20241/14 o interesado afirma que non o chamaron para consulta a pesar de se atopar na sala de espera. Por este motivo presentou unha reclamación no servizo de atención ao paciente que non foi contestada. A consellería sinala que, tras as indagacións realizadas, a administración confirma que hai rexistro da chamada, pero recoñece que non lle resulta posible corroborar se o paciente acudiu ou non a tempo á consulta programada ou se non escoitou correctamente a súa chamada, sendo quizá esta segunda, a opción máis probable. Ante a protesta do afectado, no centro sanitario explicáronlle que continuaron coas consultas segundo a orde de cita, indicándolle que podía esperar ao final da xornada, momento no que podería ser atendido, opción rexeitada polo interesado. A consellería admite no seu informe que cometeu un erro de interpretación ao considerar o documento non como unha reclamación senón como un mero traslado do sucedido e unha solicitude para obter de novo unha consulta. Neste sentido, atendeuse á solicitude de nova consulta, considerando así contestada a súa reclamación. Coa información que consta neste expediente, lamentablemente non se pode determinar a correcta ou incorrecta actuación do centro no chamamento á consulta dos pacientes e poder determinar se escoitou ou non a chamada. Por iso, procedemos á conclusión do expediente ao carecer de elementos probatorios que permitan corroborar a realidade dos feitos descritos. Con todo, valoramos positivamente a desculpa da

administración ante un erro de apreciación pois a consellería deu por contestada a súa reclamación co aviso da nova cita.

Tamén se constata unha actuación favorable pola administración na queixa Q/20805/14 ao procederse inmediatamente á actualización dos datos de contacto dunha usuaria, que se queixaba de que se tentou contactar con ela a través do número de teléfono do seu ex cónxuxe. Sendo consciente do problema xerado, a consellería lembrou ao persoal implicado a necesidade de actuar co máximo celo para respectar a política de protección de datos. Situación parecida, aínda que este aínda está en fase de valoración, é a que motiva a apertura do expediente Q/5844/14 e Q/21874/14, no que o dicente afirma que a consellería non procedeu a actualizar correctamente os seus datos, o que provocou a perda de consultas tras serlle modificada a data inicialmente fixada, ao non poder ser localizado.

Igualmente solucionouse con dilixencia a remisión dun certificado sobre o falecemento dun familiar (que non lle facilitaban no centro pero tampouco lle indicaban onde reclamálo), solicitado por un interesado (Q/20819/14).

Noutros casos, o Valedor do Pobo non apreciou unha actuación irregular por parte da Consellería de Sanidade, concluíndose así expedientes como o Q/20537/14, no que, ante a queixa de falta de cobertura sanitaria en Vigo, confirmouse que a afectada (a pesar de levar tres anos residindo na cidade olívica) non cambiara o seu empadramento e pretendía seguir utilizando a tarxeta de desprazada, irregularidade comunicada en diversas ocasións á interesada. Efectivamente, a nosa lexislación define a persoa desprazada como aquela que reside nun concello diferente ao da súa residencia por un período superior a un mes e inferior ou igual aos seis meses, e son os particulares os que deben proceder á regularización da súa situación domiciliaria co fin de adecualala á tarxeta sanitaria correspondente.

Tampouco se constatou mala praxe administrativa no expediente Q/21507/14 no envío dun tarxeta sanitaria e a posterior reclamación de taxas pola expedición dunha nova. A consellería sinala que as tarxetas sanitarias se envían a través do servizo do organismo de Correos á dirección indicada polos cidadáns, que garante un servizo eficiente e de calidade. No caso de devolución de tarxetas, realízase un seguimento e posterior xestión para remitilas ao centro de saúde onde a persoa ten o seu médico asignado, deixando constancia no Sistema de Información de Tarxeta Sanitaria, de forma que cando se solicite cita aparece tal incidencia. Pasado un ano sen ser recollida pasa aos servizos centrais da Consellería de Sanidade onde permanece custodiada outro ano. Se pasados os

dous anos non existe ningunha reclamación pola persoa titular, destrúese. Neste caso concreto, comprobouse que o domicilio rexistrado era correcto (no que ademais se remitiron con anterioridade outras tarxetas sen incidencia ningunha), non constando a súa devolución. Por tal motivo, non se pode apreciar erro da administración na xestión de envío do documento nin problemas na súa recepción, o que implica que para a emisión dunha nova tarxeta sen caducar a anterior (casos de extravío, roubo ou perda) débense abonar necesariamente as taxas administrativas esixidas.

Cuestión similar expónse na queixa Q/21764/14 na que se cuestiona o pago de taxas pola expedición da tarxeta sanitaria, obrigación totalmente conforme ao ordenamento xurídico e que se xustifica polo servizo que presta a administración na expedición de tal documento.

D) Xestións administrativas diversas

Como punto de partida neste apartado, debemos destacar o expediente Q/20830/14 iniciado de oficio ante alarma sanitaria e local xerada por mor da situación provocada pola folga de lixo no Concello de Lugo. Ao ter constancia o Valedor do Pobo da grave problemática derivada da folga iniciada polos empregados da empresa concesionaria da recollida de lixo Urbaser na cidade lucense, ante a longa duración do conflito e os incumprimentos dos servizos mínimos prefixados que estaban a provocar unha acumulación desproporcionada de lixo con risco para a saúde das persoas, considerouse necesaria a intervención desta institución para, de ser o caso, instar a unha rápida actuación dos órganos públicos competentes.

Partimos do feito evidente de que o dereito de folga dos traballadores, para a defensa dos seus intereses, constitúe un dereito fundamental recoñecido no artigo 28.2 da Constitución Española, e por tanto non pode ser cuestionado nin limitado no seu exercicio legal. Tal aseveración non impide afirmar que o exercicio de tal dereito debe ser enmarcado tendo en conta o establecemento de servizos mínimos que atendan a criterios de proporcionalidade, motivación e fundamentación, e que permita manter os servizos esenciais demandados pola comunidade.

Trátase, por tanto, de engarzar o exercicio do dereito de folga co establecemento duns servizos mínimos que eviten á cidadanía problemas de insalubridade e situacións de risco para a saúde.

Á vista da información obtida polo Valedor do Pobo, xa detectada mediante diversos expedientes de queixa iniciados a instancia de parte, recoñecida pola administración e corrixida puntualmente, dirixímonos ao Concello de Lugo dada a prolongación da folga dos traballadores de Urbaser e a aparición de novos casos de alarma sanitaria e local, co fin de tentar paliar na medida do posible as extremas condicións que poden estar a sufrir os cidadáns lucenses, en canto que as alertas detectadas nas rúas do concello non son as equivalentes ás molestias propias derivadas dunha folga, senón que parece que están a superar as cotas que permitan garantir os niveis asistenciais mínimos para a poboación.

O aseguramento dos servizos esenciais, que aparece como mecanismo básico de equilibrio entre o san desenvolvemento do dereito colectivo de folga dun grupo de traballadores e os intereses da poboación en xeral, debe ser responsabilidade de quen ten un mandato de tipo político, neste caso o concello, sendo este ente local quen debe asegurar o cumprimento dos servizos mínimos de maneira que evite as situacións de alerta sanitaria e local como as que agora mesmo se están producindo na cidade de Lugo. Todo isto con independencia da esixencia e depuración de responsabilidades derivadas do incumprimento de tales servizos mínimos por parte dos traballadores infractores.

Con base no anterior, recomendouse ao Concello de Lugo que, con urxencia se adoptasen as medidas precisas para garantir os servizos mínimos no exercicio do dereito de folga dos traballadores da empresa de recollida de lixo, evitando así a aparición de situacións de emerxencia sanitaria e/ou local, recomendación aceptada inmediatamente polo ente local.

Mención destacada tamén merece o expediente Q/21989/14 polo número de instancias recibidas e que motivaron a apertura de 328 expedientes máis con idéntico obxecto. A cuestión controvertida neste caso cinguíase a comprobar se o informe de sanidade, que autorizaba a apertura dun velorio na localidade de Silleda, emitiuse valorando a situación real do inmovible e os requisitos legais esixidos.

Analizada toda a documentación, consideramos que se cumprían os requisitos esixidos no RD 134/1998 sobre policía sanitaria mortuoria. Ademais das esixencias técnicas, a normativa de aplicación non especifica nin limita a localización de velorios, establecendo como criterios para determinar o emprazamento máis adecuado a coherencia coa ordenación urbanística, de cuxo exame concreto no Concello de Silleda, se pode constatar. Así, a administración non vulnera a normativa vixente.

Non obstante, e dada a alarma social xerada pola apertura dun velorio nunha zona residencial do centro urbano, é necesario se cabe a posibilidade de suxerir unha modificación da normativa para establecer unha distancia mínima deste tipo de establecementos a contornas urbanas destinadas a uso residencial. Neste sentido, aínda que entendemos as inquietudes e a preocupación social deste servizo fúnebre nun barrio residencial, tamén consideramos que as diferentes características que presentan as diversas edificacións existentes para actividades sanitarias mortuorias (velorio, tanatorio ou crematorio) determinan sen dúbida a posibilidade de permitir unha localización dispar. Da análise das definicións establecidas no RD 134/1998, o velorio é aquel establecemento para a exposición de cadáveres; o tanatorio é aquel establecemento funerario habilitado como lugar de etapa do cadáver, entre o lugar de falecemento e o de inhumación ou cremación, debidamente acondicionado para a realización de prácticas de tanatopraxia, tanatoestética e para a exposición de cadáveres; e o crematorio é o establecemento para a cremación de cadáveres (redución a cinzas do cadáver ou resto cadavérico por medio da calor). Todo isto implica evidentes diferenzas entre os establecementos funerarios anteditos, no só en canto aos fins, instalacións e elementos técnicos que precisan, senón tamén en canto ás afeccións que poden causar sobre o medio ambiente.

As consideracións anteriores parecen estar avaladas polo tratamento diferenciado que o lexislador autonómico dá a estas instalacións, establecendo esixencias distintas para cada suposto, mesmo no que incumbe a emprazamentos nos que deben situarse, aínda que que é preciso aclarar que a normativa autonómica non é uniforme. O que se resulta concluínte é que, con carácter xeral, os requisitos impostos aos velorios e tanatorios adoitan ser máis laxos que os requiridos aos crematorios. Neste sentido, e como regra xeral, para os velorios e tanatorios non se esixe unha localización determinada mentres que para os crematorios aparecen distancias específicas con respecto a outras edificacións.

Con base no desenvolvido nos parágrafos anteriores, non consideramos necesario establecer distancias mínimas cos núcleos de poboación ou zonas residenciais para o emprazamento dun velorio, que neste caso concreto cumpre coas especificacións esixidas no RD 134/1998 sobre policía sanitaria mortuoria.

De forma satisfactoria liquidouse a problemática que recolle o expediente Q/19595/14 na que se denunciaba a descoordinación entre o prescrito por un facultativo, que consideraba adecuado un determinado tratamento para un enfermo oncolóxico, e o servizo de farmacia do hospital, que non autorizaba a súa adxudicación, confirmando finalmente a consellería que se procedeu á subministración do medicamento.

Para finalizar este subepígrafe, debemos mencionar a queixa Q/20705/14 pola que unha paciente solicitou información sobre un facultativo ao Colexio de Médicos da Coruña. O Valedor do Pobo confirmou a correcta actuación deste órgano ao considerar conforme á normativa sobre protección de datos de carácter persoal o feito de que o Colexio Médico facilitase unicamente nome, apelidos, profesión, actividade, grao académico, dirección profesional e indicación da súa pertenza ao grupo, así como a confirmación da axeitada homologación da titulación obtida por este profesional no estranxeiro. En canto aos datos sobre anos de estudo, universidade e outros de carácter protexido, confirmamos a correcta actuación do Colexio Médico ao restrinxir o acceso a esta información.

9. Procura da cohesión e igualdade nas prestacións sanitarias en todo o territorio

Unha materia polémica e que xera a indignación dos usuarios refírese ás posibles desigualdades na cobertura sanitaria entre as comunidades autónomas. A nosa configuración do Sistema Nacional de Saúde permite establecer ás comunidades autónomas unha carteira de servizos complementaria. Así, ademais de garantir os servizos comúns do sistema nacional, poderán incorporar nas súas Carteiras de servizos, unha técnica, tecnoloxía ou procedemento non contemplado na Carteira de servizos comúns do Sistema Nacional de Saúde, para o que establecerán os recursos adicionais necesarios. En todo caso, estes servizos complementarios, que deberán reunir os mesmos requisitos establecidos para a inclusión na Carteira de servizos comúns, non estarán incluídos no financiamento xeral das prestacións do Sistema Nacional de Saúde. Esta situación supón que cidadáns que non ven cuberta unha determinada prestación na súa comunidade pero si noutra, insten a actuación do Valedor do Pobo ante o que consideran unha vulneración non só do dereito á protección da saúde, senón do dereito á igualdade.

Unha das queixas recibidas neste sentido, foi a Q/5618/14 no que un español actualmente residente no estranxeiro necesitou de atención urxente, facturándose o servizo con base na normativa de aplicación. A desigualdade denunciada centrábase na existencia de diferentes contías pola mesma prestación entre comunidades autónomas. Ante esta situación, obtívose o compromiso da Xunta de Galicia de facilitar aos usuarios información sobre a emisión de factura en tales situacións, pero non se valorou a diferenza entre taxas segundo a comunidade autónoma.

Insistimos aquí no feito de que o Valedor do Pobo xa emitiu recomendacións sobre esta problemática, pois esta institución fixo fincapé na situación de asimetría asistencial no acceso a servizos sanitarios (e, por tanto, no goce o dereitos á protección da saúde) entre as distintas comunidades autónomas e que foi xa denunciada mesmo polas instancias

internacionais que controlan o cumprimento das obrigacións xurídicas asumidas polo Estado en materia de dereitos humanos. Así, o Comité de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais da ONU tivo ocasión de afirmar, na análise do último informe presentado por España, que “ao Comité preocúpalle que a descentralización das competencias relacionadas cos dereitos económicos, sociais e culturais resultase nun goce dispar destes dereitos nas 17 comunidades autónomas (o que pode implicar unha vulneración do art. 2, par. 1 do Pacto, relativo á non discriminación) [polo que] O Comité insta o Estado parte para velar por que as disparidades entre comunidades autónomas en termos de investimento social e dos diferentes recortes realizados nos servizos públicos de benestar social, non resulten nun desfrute inequitativo ou discriminatorio dos dereitos económicos, sociais e culturais” (cf. Observación núm. 9, doc. E/C.12/ESP/CO/5, 6 de xuño de 2012)”.

Por tal motivo, aínda que que a Consellería de Sanidade non está a vulnerar a normativa vixente, o Valedor do Pobo considera que se debe dar un paso máis na procura da defensa dos dereitos fundamentais dos cidadáns, sendo básica e prioritaria a tutela do dereito á protección da saúde, e precisamente nesta liña debe buscarse o consenso e a igualdade nas prestacións sanitarias a nivel estatal.

Outra queixa que segue a mesma liña que a anterior, é a Q/20550/14 na que se denuncian as desigualdades na cobertura de vacinación, concretamente con respecto á vacina da varicela e a antipneumocócica, ademais da decisión de retirada das mesmas. A consellería sinala que existe un calendario común de vacinación infantil dentro do Sistema Nacional de Saúde, aprobado e recomendado polo Consello Interterritorial. A Consellería de Sanidade, actualizou o calendario de vacinas dentro do Programa galego de Vacinacións, seguindo as recomendacións técnicas realizadas ao respecto pola Comisión Galega de Enfermidades Inmunoprevisibles, e adaptándose ao acordado polo propio Consello Interterritorial.

A situación en Galicia polo que respecta á vacina da varicela é que esta forma parte do calendario común de vacinación infantil aprobado polo Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde coa indicación de vacinación aos 12 anos das persoas susceptibles, e dicir, aquelas que non pasaron a enfermidade nin están previamente vacinadas. En Galicia a vacinación fronte a varicela está incorporada no seu calendario desde o ano 2005 baixo esta indicación. Ofértase, ademais, tamén de maneira gratuíta a vacinación a nenos e persoas pertencente a determinados grupos cun maior risco de padecemento de varicela grave desde xuño de 2005. O calendario actual do Programa galego de Vacinacións vixente desde o 1 de xaneiro de 2014, mantén estas indicacións.

En canto á vacina antipneumocócica conxugada, neste momento non forma parte do calendario de vacinas infantil común establecido a nivel nacional polo Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde, con todo en Galicia está a desenvolverse un proxecto piloto desde o ano 2011, que supón a vacinación de maneira gratuíta de todos os nenos e nenas nados a partir do 1 de xaneiro de 2010, así como, a vacinación daqueles que teñen patoloxías de risco ata os cinco anos. No momento actual segue vixente o estudo coa incorporación á vacinación dos nenos e nenas en canto cumpren dous meses de idade. Ademais, no Programa galego de Vacinacións existe indicación de vacina para adultos de cincuenta ou máis anos que pertencen a grupos de risco utilizándose a vacina antipneumocócica conxugada desde setembro de 2012. Por outra banda, neste momento está a prepararse a instrución correspondente para estender a vacina a todas as idades.

Por todo o anterior, considérase que a cobertura en Galicia atende parte das reivindicacións do interesado, tal e como é o caso da vacina de pneumococo. En canto á vacina da varicela, o Servizo Galego de Saúde está a adoptar as indicacións remitidas polo Ministerio de Sanidad, e neste sentido, tomamos nota das reivindicacións recibidas no escrito do interesado para poñernos en contacto coa nosa institución homóloga a nivel estatal, o Defensor del Pueblo, xa que é tal órgano o competente para dirixirse á administración encargada da toma de decisión da retirada da vacina, non podendo intervir directamente o Valedor do Pobo ao non ser unha administración galega a encargada destas decisións.

Para finalizar, mencionar o escrito que sustancia a queixa Q/19595/14, na que se solicita a implantación dun protocolo de transplantes común a todo o territorio español, actualmente en fase de investigación.

10. Estudo conxunto sobre as urxencias hospitalarias

O Valedor do Pobo participou na elaboración do estudo conxunto “As urxencias hospitalarias no Sistema Nacional de Saúde: dereitos e garantías dos pacientes” con todos os defensores autonómicos e a defensora del pueblo. Neste documento, realizado ao longo do 2014, e aprobado e presentado o 26 de xaneiro de 2015, examínase a realidade dos servizos de urxencias e o impacto do seu funcionamento sobre os dereitos fundamentais dos cidadáns.

O informe analiza os problemas comúns ao conxunto dos servizos de urxencias, sen detallar a situación de ningún deles, centrándose nas grandes cuestións sobre as que hai

un alto nivel de coincidencia, que son as que resultan máis determinantes para a atención que reciben os pacientes. Trátase de abarcar aquelas problemáticas que en xeral afectan as urxencias hospitalarias, sendo cada comunidade autónoma a que posteriormente definirá cales son os aspectos sobre os que debe incidirse dada a realidade de cada centro.

Na análise da situación das urxencias en España, contouse coa participación e achegas de pacientes, profesionais sanitarios e xestores administrativos dos 17 servizos autonómicos de saúde e do Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) para Ceuta e Melilla, o que permitiu obter unha visión global da problemática con puntos de vista contratados dos axentes implicados. Todos eles debateron un documento común de 124 cuestións baseado nas queixas recibidas e as visitas realizadas polos defensores.

O estudo contén 40 conclusións, que a modo de resumo podemos concretar nos seguintes apartados:

Así, valora positivamente as medidas de ampliación ou renovación levadas a cabo nos espazos físicos dedicados á atención de urxencias nos hospitais, pero considera necesario que se introduzan cambios na organización e xestión dos servizos para resolver os problemas de presión asistencial e de saturación.

O informe indica que as repetidas situacións de saturación das urxencias poden supoñer un menoscabo da dignidade dos pacientes e propón que se teña en conta aos responsables dos servizos de urxencias na toma de decisións sobre dispoñibilidade de recursos, camas hospitalarias e persoal.

Os defensores avogan tamén por garantir que existan suficientes profesionais nos servizos de urxencias en todas as franxas horarias e todos os días da semana.

Ademais, reclaman que se cree unha especialidade médica de urxencias e emerxencias e lembran que a insuficiente dotación de persoais titulares en moitos centros provoca que os médicos internos residentes asuman un grao excesivo de responsabilidade.

Faise unha mención especial aos colectivos vulnerables ao sinalar que unha boa coordinación entre servizos de urxencias e servizos extrahospitalarios é imprescindible para que os pacientes fagan un uso adecuado das urxencias e para que os enfermos crónicos, as persoas de idade avanzada e as persoas en situación de exclusión social, reciban a atención debida.

Os defensores apuntan que en moitos lugares a continuidade asistencial dos inmigrantes en situación irregular non está garantida. Así, lembran que estes pacientes deben recibir asistencia médica, máis alá do alta nos servizos de urxencias, ata que se resolva o problema de saúde que deu lugar á urxencia por enfermidade grave ou accidente.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida á Consellería de Sanidade en data 15 de xaneiro de 2014, debido a non consideración como parte interesada nun expediente sancionador (Q/12998/13)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a., sobre a súa participación como parte interesada no expediente sancionador nº 2013039 PL-CO, respecto das actividades do centro sanitario Foltra.

Con data de 28-11-13, recibimos o informe solicitado á Consellería de Sanidade, no cal ponse de manifesto que, efectivamente, a interesada presentou o pasado 5 de novembro, un escrito no que solicitaba a personación no expediente sancionador mencionado, no seu propio nome, na representación do seu fillo menor de idade, e indicando a representación doutros pais e familiares de pacientes, que non son identificados no escrito, ao amparo do establecido na Lei 30/1992, e na Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade. Solicitaba tamén ser parte interesada no procedemento. Incide a Consellería no feito de que o escrito de solicitude non estaba acompañado de ningún outro documento que acreditara a representación sinalada, nin indicaba cales eran os outros familiares aos que representaba. Tampouco acreditaba nin motivaba en que senso afecta a tramitación do expediente sancionador e a resolución do mesmo, aos dereitos de igualdade de oportunidades e non discriminación das persoas discapacitadas.

A Consellería sinala que a solicitude da autora desta queixa foi contestada por escrito do 20 de novembro, concluíndo que non procede a personación no expediente, por non ter a condición de interesada, e non xustificar a forma na que a resolución do expediente, pode afectar ás persoas que di representar. Ademais, a normativa para o exercicio da potestade sancionadora so recoñece explicitamente como interesados no expediente sancionador ás persoas inculpadas.

Tralo análise de toda esta información, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto no informe da Consellería de Sanidade, por parte do Valedor do Pobo temos que realizar as seguintes consideracións:

O problema a dilucidar neste expediente, refírese á posibilidade de que D^a..... sexa tida en conta como interesada do procedemento sancionador, coas consecuencias xurídicas que elo implica.

Centrándonos así no debate principal, temos que traer a colación o disposto no artigo 31.1 da Lei 30/1992, que sinala que pódese considerar interesado a quen sexa titular de dereitos ou intereses lexítimos individuais ou colectivos, ou titular de dereitos que poidan resultar afectados pola decisión que se adopte no procedemento, o que equivale a ostentar a

titularidade potencial dunha posición de vantaxe ou dunha utilidade xurídica de quen exercita a pretensión.

Así, para albiscar que debe entenderse por interese lexítimo que permita ao denunciante adquirir a condición de parte no procedemento, debe acudirse á xurisprudencia do Tribunal Supremo.

A modo de resumo, a xurisprudencia do Tribunal Supremo sinala que, para dilucidar se unha determinada persoa posúe un interese lexítimo nun procedemento, deben terse en conta as seguintes condicións:

- Primeiro, é unha cuestión casuística que, polo tanto, require unha análise pormenorizada das circunstancias de cada caso, sen que poidan facerse sobre este punto declaracións xerais.
- Segundo, o único que pode dicirse con carácter xeral é que unha persoa ostenta un interese lexítimo cando a resolución que pon fin ao procedemento provoca un efecto positivo ou negativo sobre a súa esfera xurídica.
- Terceiro, se esixe que ese efecto mencionado -que pode ser simultáneo á resolución ou posterior no tempo, pero causado por ela-, sexa certo.

Dito isto, e seguindo o pautado polo Tribunal Supremo nas condicións primeira e segunda, é preciso circunscribir os argumentos das liñas seguintes ao caso concreto do expediente 2013039 PL-CO, valorando a posible existencia de efectos na esfera xurídica da autora da queixa.

En canto ó terceiro punto dos mencionados como condicións esgrimidas polo Tribunal Supremo, temos que dicir que ten unha relevancia especial a esixencia de que o beneficio ou prexuízo que cause a resolución sexa certo, ou, o que é o mesmo, a esixencia de que o interese lexítimo teña *“unha entidade substantiva, e non meramente formal”*. Por iso, o Tribunal Supremo estima que *“o referente dese interese non pode ser un determinado acto dun procedemento administrativo, que só ten, no seu caso, unha relación instrumental coa satisfacción de dito interese”*. É dicir, exclúese a posibilidade de argumentar que o interese lexítimo radica na propia resolución: polo contrario, a resolución debe ser *a causa* do prexuízo ou do beneficio, pero non pode constituír o prexuízo ou o beneficio por si mesma. Esta condición se cumpre no suposto obxecto desta queixa.

Ademais, analizando o suposto concreto que nos afecta, non parece haber polos afectados un simple interese pola legalidade, é dicir, aquel interese que calquera cidadán pode ostentar como consecuencia da súa mera condición de membro da colectividade social, e que consiste no desexo de que sexan cumpridas as normas vixentes, senón que os pacientes e familiares que reciben tratamento ou seguimento no centro Foltra son directamente afectados da entidade cuestionada no expediente sancionador, causándolles un prexuízo ou beneficio claro e material.

Referíndonos agora a cuestión fundamental de, se neste, e só neste, caso concreto, a interesada, e os pacientes e familiares na súa mesma situación, ven afectada a súa esfera xurídica coa resolución do expediente sancionador, entendemos que, tal e como se recolle na documentación analizada para a valoración desta queixa, os denunciante teñen intereses

directos e lexítimos que vense directamente prexudicados pola asociación denunciada. Entendemos que unha posible sanción que supoña o posible peche temporal ou definitivo, ou aínda sen que se produza tal peche, a paralización dos tratamentos que actualmente están a recibir os pacientes supón un prexuízo directo para os mesmos.

Se, ademais de decretarse as medidas anteriores que, en todo caso, imposibilitan a continuidade dos tratamentos actuais aos pacientes, imponse unha sanción pecuniaria como castigo por dita actuación, isto non constitúe o interese das partes que solicitan ser consideradas como interesadas lexítimas.

Ademais do anterior, neste caso concreto que estamos a analizar, dáse unha circunstancia que corrobora a nosa argumentación, pois no propio expediente sancionador, faise referencia á pacientes do Centro Foltra e aos seu proxenitores, con nome e apelidos, aparecendo declaracións destes en entrevistas, das que a propia instrutora saca conclusións e emite xuízos de valor, sen que a persoa aludida teña posibilidade de corroborar ou desmentir tales deducións.

Por último, se é necesario que D^a. aporte a documentación precisa para que a representación que pretende exercer sexa conforme á normativa, terá que serlle requirida. Pero elo non obsta para que a súa persoa teña cabida no expediente como parte interesada.

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias para considerar ao autor da queixa como parte no procedemento do expediente sancionador nº 2013039 PL-CO, ao ser titular dun interese lexítimo, seguindo o disposto no apartado a) do artigo 31.1 da Lei 30/1992, de 26 de novembro de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Resposta da Consellería de Sanidade: recomendación non aceptada

2. Recomendación dirixida a la Consellería de Sanidade en data 10 de xuño de 2014, debido á reestruturación levada a cabo no Servizo de Cirurxía Pediátrica do Complexo Hospitalario Universitario de Ourense (Q/14684/13 e acumulados)

Nesta Institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito do grupo PSdeG – PSOE de Ourense, a través do seu Grupo de Traballo de Sanidade Provincial (GTS), e un significativo número de cidadáns mediante sinatura da mesma queixa, así como de D. (representante de SOS Sanidade Pública Ourense) e un numeroso grupo de asinantes da mesma reclamación, referente á reestruturación levada a cabo no Servizo de Cirurxía Pediátrica do Complexo Hospitalario Universitario de Ourense.

Tras recibir un primeiro informe por parte da consellería, consideramos preciso requirir á Secretaría Xeral da Consellería de Sanidade o documento emitido pola Inspección de Servizos Sanitarios como resultado da auditoría realizada por esta á E.O.X.I. de Ourense, Verín e o Barco de Valdeorras e á E.O.X.I. de Vigo trala creación e posta en funcionamento da Área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia.

No amplo informe elaborado pola Inspección de Servizos Sanitarios, e coa finalidade de dar resposta aos obxectivos marcados para a avaliación da nova estruturación da cirurxía pediátrica na área sur de Galicia, se diferencian tres grandes apartados:

1.- O primeiro apartado do informe analiza a situación previa que determina a pertinencia ou oportunidade da creación da Área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia, tendo en conta dotación de recursos e actividade desenvolvida. Así, ponse de manifesto que o Servizo de Cirurxía Pediátrica ourensán, debido ao remate dunha comisión de servizos e a xubilación forzosa do xefe de sección de CPE, experimentou a partir do segundo semestre de 2013 a diminución do número de facultativos (pasando de tres a dous), ao que se engadiu o feito de que os dous cirurxiáns integrantes do servizo están exentos de realizar gardas. Ademais, dáse a circunstancia que un dos cirurxiáns foi desprazado ao CHUVI en período de actualización formativa debido a que levaba 5 anos afastado de toda actividade cirúrxica, sendo substituído por outro facultativo ata marzo de 2014.

Inclúese no informe datos numéricos comparativos da actividade desenvolvida polos Servizos de Cirurxía Pediátrica do CHOU e do CHUVI, constando a dotación de persoal, programación cirúrxica, atención urxente, listas de espera de consultas e cirúrxica, intervencións, hospitalizacións, etc. As conclusións fundamentais derivadas dos datos amosados son que, no segundo semestre do 2013 a actividade cirúrxica programada no Servizo de CPE do CHOU incrementouse, que os cambios organizativos non repercutiron negativamente sobre o volume de actividade cirúrxica desenvolvida polo persoal facultativo do CHOU nin sobre a lista de espera da poboación pediátrica ourensá de referencia, e que a actividade cirúrxica programa en cirurxía pediátrica do CHUVI tampouco se viu afectada pola constitución da Área de Servizo Compartida.

Por último, neste apartado se reflicte datos sobre distancias e tempos en desprazamentos dende diversas poboacións doutras áreas sanitarias aos seus hospitais de referencia.

2.- Nun segundo apartado, analízase a memoria organizativa que regula o funcionamento da Área de Servizo Compartida, asinada en data de 15 de novembro de 2013, memoria na que non só se aborda a regulación da atención urxente continuada da poboación pediátrica ourensá, senón que tamén fixa con criterio funcional un Servizo de Cirurxía Pediátrica común para as E.O.X.I. de Vigo e de Ourense-O Barco-Verín, designa como única coordinadora para o servizo compartida a unha facultativa de Vigo e deixa aberta a posibilidade dunha reorganización funcional da Área de Servizo común consistente na utilización conxunta dos recursos técnicos e humanos do CHOU e do CHUVI, baixo a directriz da coordinadora funcional segundo as necesidades asistenciais existentes en cada momento.

O propio informe recoñece que o escaso tempo transcorrido dende a constitución desta área compartida, xunto á apreciación de dispares intereses ou intencións que sobre a mesma teñen as dúas E.O.X.I. afectadas, condicionan que na práctica aínda non se desenvolvese a potencial unificación funcional que si reflicte por escrito a súa memoria organizativa, limitándose polo de agora a regular a atención urxente continuada prestada polo Servizo de Cirurxía Pediátrica vigués á poboación pediátrica ourensá.

No informe menciónanse as xuntanzas mantidas tanto no CHUVI como no CHOU con diferentes profesionais implicados nesta reestruturación do Servizo de Cirurxía Pediátrica. Como resume, a inspección sanitaria conclúe que se evidencia o apoio unánime ao disposto na memoria organizativa aquí analizada, no relativo ao protocolo regulador das derivacións

urxentes dende o centro ourensán ao vigués, pero non así no relativo ao pleno desenvolvemento da potencial unificación funcional da Área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia que posibilita dita memoria.

3.- Como terceiro punto, o informe da Inspección Sanitaria analiza os protocolos e procedementos establecidos para as derivacións de cirurxía pediátrica urxentes, para o cal revisouse a historia clínica de todos os pacientes pediátricos derivados para asistencia urxente dende o EOXI de Ourense á Vigo no segundo semestre de 2013. En total rexistráronse 32 derivacións, facéndose necesaria a intervención en 24 delas. Da análise realizada, despréndese que en 13 das 32 derivacións realizadas non se xustifica o traslado segundo os criterios plasmados no protocolo regulador incluído na memoria organizativa, pero cómpre ter presente que a totalidade das derivacións “evitables” tiveron lugar antes do 15-11-13, data en que se asinou tal memoria.

Afirmase neste apartado que ningún destes 32 procesos urxentes atendidos en Vigo procedentes de Ourense sufriu complicacións como consecuencia da demora na asistencia prestada nin se veu minguada a seguridade e/ou calidade da dita asistencia. Todos eles efectuaron o traslado en situación de estabilidade clínica, tras ser valorados por persoal sanitario facultativo cualificado, e no medio de transporte sanitario axeitado á situación que presentaban.

A Consellería de Sanidade, afirma, e reforza a súa posición co contido no informe da Inspección de Servizos Sanitarios, que se están a cumprir todos os parámetros de calidade e seguridade con recursos humanos e materiais que garanten os mesmos. Segundo a administración, a progresiva perda da poboación infantil implica que non se cumpre as recomendacións das distintas organizacións médicas e das sociedades científicas para manter un equipo de facultativos composto por anestesiastas, cirurxiáns pediátricos e pediatras que garantan un adestramento axeitado, pois a escasa carga de traballo implica unha diminución importante da súa calidade como profesionais. Ademais, a porcentaxe da actividade cirúrxica derivada ao centro hospitalario vigués é unicamente do 7%.

Con toda a información que consta no expediente, e tras avaliar o contido da queixa e o exposto na documentación remitida pola Consellería de Sanidade, por parte do Valedor do Pobo temos que realizar as nosas consideracións partindo de dúas premisas fundamentais: por unha parte, o feito de que a problemática suscitada afecta a un colectivo especialmente vulnerable, como son os menores de 14 anos, e especialmente os nenos entre 0 e 3 anos (neste senso, non se pode obviar as especiais dificultades que reviste a atención sanitaria de tal colectivo e a dependencia absoluta que teñan dos seus pais ou persoas que os tutelan); por outra banda, cuestionase o mantemento dun servizo de urxencias, o que o incardina con situacións nas que a inmediatez ante unha situación de risco vital require dunha resposta rápida, eficaz e precisa.

A organización dos servizos sanitarios debe estar dirixido á garantir unha axeitada e correcta asistencia sanitaria á poboación, dando cumprimento así ao artigo 43 da Constitución Española que expresamente recolle a protección do dereito á saúde, sendo competencias dos poderes públicos organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios. Así, a Consellería de Sanidade establece os criterios de planificación e ordenación tanto dos recursos humanos como dos recursos materiais que permitan un funcionamento axeitado dos centros e servizos acorde coas necesidades da poboación atendendo a obxectivos de racionalización e eficiencia na prestación dos servizos.

No título preliminar da Lei 8/2008 de saúde de Galicia destaca entre as aportacións que aparece no articulado da norma, por unha banda o especial fincapé que se fai á determinación do obxectivo da diminución dos desequilibrios e desigualdades territoriais e sociais en saúde, así como a referida ao financiamento do sistema público dende un punto de vista de eficacia, eficiencia e sustentabilidade económica e financeira do mesmo; e por outra, o concepto de calidade e o de mellora continua como principios fundamentais.

Tendo presente o anterior, o Valedor do Pobo entende que calquera avaliación da calidade asistencial esixe realizar un estudio das necesidades sanitarias da poboación así como dos recursos dispoñibles. Neste sentido, é fundamental ter en conta que nos atopamos con dúas particularidades que necesariamente inflúen no enfoque da problemática deste expediente de queixa, o tipo de servizo e á poboación afectada. Así, como xa dixemos en liñas anteriores, o servizo de urxencias médicas resulta primordial nun centro sanitario dado que a pronta actuación ante unha situación que necesita unha inmediata atención, precisa de recursos eficaces e de calidade. Por outra parte, os usuarios prexudicados son, en xeral, os menores de 14 anos pero particularmente, os nenos entre 0 e 3 anos, que como xa dixemos ao principio deste escrito, requiren dunha especial protección.

Aínda que podemos comprender que a decisión adoptada pola Consellería de Sanidade deriva da preocupación por ofrecer un servizo de calidade, calidade que pode verse influída por unha actividade cirúrxica reducida, non podemos obviar que o núcleo de poboación afectado, que se atopa nunha hipotética situación potencial de sufrir unha urxencia, é superior aos 30.000 rapaces. A asistencia inmediata é básica nun proceso de emerxencia, e, as distancias de certas poboacións, afastadas xa de por si da capital ourensán, supón un incremento de tempo e distancia importante, xa dende logo polo posible risco vital que supón a urxencia en si mesma, senón tamén polos trastornos económicos e familiares que implica.

Da información que se desprende do informe da inspección sanitaria descritos nos primeiros parágrafos desta resolución, é preciso destacar, tal e como sinala a propia inspección, a diferenza cuantitativa e cualitativa da actividade cirúrxica do CHOU, ademais de que no último semestre do 2013, esta actividade incrementouse. Se a estes datos, unimos o feito de que no CHUVI a lista de espera cirúrxica estrutural supera os 329 nenos, e se acude á autoconcertación e a derivacións ao centro concertado Hospital Ntra. Sra. de Fátima para atender cirurxía programada, consultas e/ou lista non estrutural, esta institución considera que conveniente estudar unha reformulación da Resolución do 12 de novembro de 2013 pola que se crea a Área de Servizo Compartido de Cirurxía Pediátrica para o sur de Galicia.

Ademais, consideramos que, efectivamente, e como así o recolle tamén o Servizo de Inspección Sanitaria, parece que existen “intereses dispares” por parte dos E.O.X.I. dos hospitais afectados. Por parte do CHUVI, existe interese en que finalmente no CHOU só se realice actividade cirúrxica programada ambulatoria que proveña da súa lista de espera, e derivar a Vigo aquela que precise ingreso hospitalario. Todo o que redundaría en acadar un volume de actividade que permita a acreditación para docencia MIR. Por parte do equipo de Ourense, prevén chegar a incrementar a actividade intervindo no CHOU a nenos procedentes da lista de espera do CHUVI. Se a derivación do CHUVI ao CHOU supón o incremento da actividade cirúrxica, parece que a diminución que xustifica a supresión das urxencias en virtude da seguridade e calidade asistencial non tería razón de ser.

Por último, consideramos preciso tamén ter en conta que o axuste/rebaixa nos límites das idades (de 7 a 3 anos) para ser operados por apendicite aguda ou por escroto aguda con carácter urxente polo Servizo de Cirurxía Xeral ou polo de Uroloxía podería ser obxecto de análise na mesma liña da seguridade e calidade asistencial anterior.

A contratación do persoal necesario para manter o servizo de urxencias pediátricas do CHOU debe ser formulado nunha organización a maior escala no sentido de ter en conta a atención de poboacións que xeograficamente poderían ser adscritas á cidade de Ourense (por exemplo, Folgoso do Caurel dista a 192 km da Coruña, centro de referencia, e 99 km de Ourense). Ademais, unha posible derivación de pacientes da lista de espera de Vigo ao CHOU, ou incluso a rotación/desprazamento de persoal de Ourense a Vigo, redundaría na mellora da lista de espera á vez que permitiría manter unha atención continuada de cirurxía pediátrica no hospital ourensán ao garantirse un volume de intervencións suficientes para o persoal sanitario integrante dos equipos pediátricos. Tal situación, permite igualmente garantir eventuais complicacións en horarios de tarde e nocturnos de pacientes intervídos en horario de mañá dentro da cirurxía programada.

Nesta institución non pretendemos cuestionar a calidade e seguridade dos servizos establecidos, e a posta en funcionamento de correctos protocolos de actuación; sen embargo, entendemos que esa mesma seguridade e calidade podería ser prestada cunha reestruturación de persoal que permita o mantemento do Servizo de Cirurxía Pediátrica do Hospital de Ourense.

Por todo o anterior, entendendo que calquera actuación neste sentido debe ir encamiñada a mellorar o sistema sanitario deste sector, tanto na calidade e seguridade das súas prestacións, como na eficiencia e grao de aproveitamento dos seus recursos, permitindo aos usuarios recibir un servizo sanitario de calidade e en condicións de igualdade de acceso, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias para dar a maior continuidade asistencial posible ao Servizo de Cirurxía Pediátrica do CHOU, salvo nos casos que imponderablemente se teña que dar traslado a outro centro da área compartida.

Resposta da Consellería de Sanidade: recomendación non aceptada

3. Recomendación dirixida ao Concello de Lugo en data 11 de xullo de 2014, debido á alarma sanitaria e local xerada a raíz da situación provocada pola folga de lixo no concello de Lugo (Q/20830/14)

Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia da alarma sanitaria e local xerada a raíz da situación provocada pola folga de lixo no Concello de Lugo.

Esta institución ten constancia, pola diversa información recibida, da existencia de situacións de alarma tanto sanitaria como local derivadas dunha folga iniciada polos empregados da empresa concesionaria da recollida de lixo Urbaser. A longa duración do conflito e os incumprimentos dos servizos mínimos prefixados están a provocar unha acumulación desproporcionada de lixo que implican riscos para a saúde das persoas, e que precisa dunha intervención eficaz por parte dos órganos públicos competentes.

Partimos do feito evidente de que o dereito de folga dos traballadores, para a defensa dos seus intereses, constitúe un dereito fundamental recoñecido no artigo 28.2 da Constitución Española, e polo tanto non pode ser cuestionado nin limitado no seu exercicio legal. Tal aseveración non impide afirmar que o exercicio de tal dereito debe ser enmarcado tendo en conta o establecemento de servizos mínimos que atendan a criterios de proporcionalidade,

motivación e fundamentación, e que permita manter os servizos esenciais demandados pola comunidade.

Trátase, polo tanto, de engarzar o exercicio do dereito de folga co establecemento duns servizos mínimos que eviten á cidadanía problemas de insalubridade e situacións de risco para a saúde.

Á vista da información obtida polo Valedor do Pobo, xa detectada mediante diversos expedientes de queixa iniciados a instancia de parte, recoñecida pola administración e corrixida puntualmente, vémonos na obriga de dirixirnos ao Concello de Lugo dada a prolongación da folga dos traballadores de Urbaser e a aparición de novos casos de alarma sanitaria e local, co fin de intentar paliar na medida do posible as extremas condicións que poden estar a sufrir os cidadáns lucenses, en canto que as alertas que se están a detectar nas rúas do concello non son as equivalentes ás molestias propias derivadas dunha folga, senón que parece que están a superar as cotas que permitan garantir os niveis asistenciais mínimos para a poboación.

O aseguramento dos servizos esenciais, que aparece como mecanismo básico de equilibrio entre o san desenvolvemento do dereito colectivo de folga dun grupo de traballadores e os intereses da poboación en xeral, debe ser responsabilidade de quen ten un mandato de tipo político, neste caso o concello, sendo este ente local quen debe asegurar o cumprimento dos servizos mínimos de xeito que evite as situacións de alerta sanitaria e local como as que agora mesmo se están a producir na cidade de Lugo. Todo isto con independencia da esixencia e depuración de responsabilidades derivadas do incumprimento de tales servizos mínimos por parte dos traballadores infractores.

Por todo o sinalado ata agora, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar ao Concello de Lugo a seguinte recomendación:

Que con urxencia se adopten as medidas precisas para garantir os servizos mínimos no exercicio do dereito de folga dos traballadores da empresa de recollida de lixo, evitando así a aparición de situacións de emerxencia sanitaria e/ou local.

Resposta do Concello de Lugo: recomendación aceptada

4. Recomendación dirixida ao delegado de Urbaser, en data 17 de xullo de 2014, debido á alarma sanitaria e local xerada a raíz da situación provocada pola folga de lixo iniciada polos empregados da empresa concesionaria da recollida de lixo Urbaser no Concello de Lugo (Q/20830/14)

Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia da alarma sanitaria e local xerada a raíz da situación provocada pola folga de lixo iniciada polos empregados da empresa concesionaria da recollida de lixo Urbaser no Concello de Lugo.

Esta institución ten constancia, pola diversa información recibida, da existencia de situacións de alarma tanto sanitaria como local derivadas da folga na capital lucense. A longa duración

do conflito e os incumprimentos dos servizos mínimos prefixados están a provocar unha acumulación desproporcionada de lixo que implican riscos para a saúde das persoas.

Partimos do feito evidente de que o dereito de folga dos traballadores, para a defensa dos seus intereses, constitúe un dereito fundamental recoñecido no artigo 28.2 da Constitución Española, e polo tanto non pode ser cuestionado nin limitado no seu exercicio legal. Tal aseveración non impide afirmar que o exercicio de tal dereito debe ser enmarcado tendo en conta o establecemento de servizos mínimos que atendan a criterios de proporcionalidade, motivación e fundamentación, e que permita manter os servizos esenciais demandados pola comunidade.

Trátase, polo tanto, de engarzar o exercicio do dereito de folga co establecemento duns servizos mínimos que eviten á cidadanía problemas de insalubridade e situacións de risco para a saúde.

Á vista da información obtida polo Valedor do Pobo, vémonos na obriga de dirixirnos á empresa concesionaria como entidade prestadora dun servizo público esencial, e polo tanto obxecto de supervisión por esta institución, dada a prolongación da folga dos traballadores de Urbaser e a aparición de novos casos de alarma sanitaria e local, co fin de intentar paliar na medida do posible as extremas condicións que poden estar a sufrir os cidadáns lucenses, en canto que as alertas que se están a detectar nas rúas do concello non son as equivalentes ás molestias propias derivadas dunha folga, senón que parece que están a superar as cotas que permitan garantir os niveis asistenciais mínimos para a poboación.

A prestación dos servizos mínimos esenciais acordados, que aparece como mecanismo básico de equilibrio entre o san desenvolvemento do dereito colectivo de folga dun grupo de traballadores e os intereses da poboación en xeral, resultan de obrigado cumprimento, ao igual que o dereito de folga é un dereito fundamental dos traballadores.

Por todo o sinalado ata agora, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facer chegar á empresa Urbaser Lugo a seguinte recomendación:

Que con urxencia se adopten as medidas precisas para garantir os servizos mínimos no exercicio do dereito de folga dos traballadores da empresa de recollida de lixo, evitando así a aparición de situacións de emerxencia sanitaria e/ou local.

Resposta do delegado de Urbaser Lugo: recomendación aceptada

5. Suxestión dirixida á Consellería de Sanidade en data 28 de xullo de 2014, debido á mala atención recibida no Servizo de Urxencias do Hospital Cristal Piñor (Q/13503/13)

Este expediente de queixa iniciouse a raíz do escrito presentado por D., que denunciaba a mala atención recibida no Servizo de Urxencias do Hospital Cristal Piñor.

Tras solicitar informe á Consellería de Sanidade, recibimos un primeiro documento no que se relatava as probas realizadas no servizo de urxencias ao paciente, o diagnóstico emitido e o tratamento prescrito, pero non se facía mención á atención recibida por D., no Hospital Nuestra Sra. de Fátima a onde acudiu ao persistir as fortes dores. Ao considerar esta institución que esta información resultaba insuficiente para valorar o acontecido, requirimos á consellería que nos ampliara a información dado ás diferentes resultados obtidos e probas

realizadas nos centros hospitalarios mencionados, aos que acudiu ó interesado (Cristal Piñor de xeito inmediato ao accidente e Nuestra Sra. de Fátima dous días despois).

No informe complementario remitido pola Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade, indícanse as probas realizadas na capital ourensá e o seu diagnóstico, engadindo que a actuación no servizo de urxencias do Complexo Hospitalario de Ourense foi correcta, pois o paciente, durante o tempo de permanencia en urxencias, se mantivo estable tanto hemodinamicamente como neurolóxicamente, non presentando tampouco signos nin sistemas de insuficiencia respiratoria. No informe dise tamén que nas radiografías realizadas non se apreciaron fracturas costais nin alteracións pleuroparenquimatosas pulmonares, nin signos de existencia de derrame pleural que indicaran a realización de estudos de imaxe máis detalladas, e que ditas lesións podían non visualizarse inicialmente e si durante o proceso evolutivo.

Por último, sinálase que a actitude con estes pacientes é de vixilancia na sala de observación ou domiciliaria durante 24-48 horas, dado que a fractura de escápula é de alta impacto. No caso de D. optouse pola vixilancia domiciliaria, dado que era desprazado e se mantiña en situación estable, dándolle a alta coas recomendacións de vixilancia no seu domicilio.

Con carácter previo ás nosas consideracións sobre o fondo do asunto, debemos sinalar que no que atinxe ás cuestións relativas a valoracións médicas ou posibles negligencias na actuación médica, o Valedor do Pobo non ten capacidade para emitir un ditame que determine que probas, diagnósticos ou tratamentos poidan ser os axeitados dado o campo do análise técnico-científico no que se enmarcan. A posible responsabilidade dos profesionais sanitarios debe dilucidarse nun proceso xudicial coas debidas garantías de contradición coa aportación de probas técnicas, periciais ou testificais suficientes para a correcta defensa das partes implicadas.

Non obstante o anterior, neste caso concreto consideramos oportuno poñer de manifesto que sorprende a comparativa entre os informes emitidos polos dous servizos de urxencias aquí implicados. Consideramos que coa realización de certas probas en Ourense poderían terse detectado algunha das doenzas confirmadas no centro pontevedrés tan só dous días despois, e que parece que teríanse visualizado inicialmente sen esperar o proceso evolutivo (fracturas dos osos do nariz ou fractura D11). O forte golpe cranial que supuxo mesmo a rotura do casco da bicicleta, suxire un seguimento algo máis prolongado que o de unha hora de seguimento hospitalario (hora de entrada 12:28, e hora de saída: 13:35). Aínda que poidamos entender que o feito de ser desprazado poida ter sido en conta no momento de decidir continuar a vixilancia na sala de observación ou no domicilio, non parece que poida tomar tanta relevancia cando “a fractura de escápula é de alto impacto”, o que pode afectar a outras partes do corpo, particularmente clavícula, úmero, pulmóns e peito, ademais do contusión cranial sufrida. Ante tal situación non parece aconsellable un desprazamento longo e inmediato en vehículo particular.

O dereito á protección da saúde é un dereito fundamental recollido no artigo 43 da Constitución Española, que tamén sinala que compete aos poderes públicos organizar y tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos sanitarios. A concreción deste dereito debe realizarse atendendo á normativa existente sobre a materia. Así, a Lei 8/2008 de sanidade de Galicia plasma como principios reitores da sanidade galega a eficacia, efectividade e eficiencia, obxectivos directamente relacionados cun bo funcionamento dos servizos sanitarios. A non realización das probas necesarias poden condicionar o diagnóstico e polo tanto o tratamento ou seguimento axeitado.

En virtude de todo o antedito, e en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, consideramos conveniente facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte Suxestión:

Que, nos casos como o analizado, se atenda ao máximo a dilixencia nas actuacións médicas nos centros sanitarios garantindo a boa atención na protección integral da saúde mediante prácticas que garantan o principio de eficacia recoñecido na nosa normativa.

Resposta da Consellería de Sanidade: recomendación aceptada

6. Suxestión dirixida á Consellería de Sanidade en data 8 de xaneiro de 2015 debido á atención sanitaria das enfermidades reumatolóxicas en nenos, no Complexo Hospitalario Universitario de Vigo (Q/20892/14 e acumulados)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a....., presidenta da L.R.G., sobre a atención sanitaria das enfermidades reumatolóxicas en nenos, no Complexo Hospitalario Universitario de Vigo.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito trasladábanos a problemática que están a sufrir as familias con nenos afectados de enfermidades reumatolóxicas, especialmente na Área Sanitaria de Vigo ao por de manifesto que esta enfermidade en menores resulta moi grave e deriva frecuentemente en cronicidade, afectando /a órganos vitais e se non son controladas producen limitacións físicas, orgánicas, sociais e emocionais graves, derivando en discapacidade. Os tratamentos, terapias e diagnósticos deste tipo de doenzas requiren dunha especialización e formación do facultativo en materia da pediatría e da reumatoloxía, o que actualmente se denomina "Reumatoloxía pediátrica".

2. A interesada sinalaba que a área sanitaria de Vigo dispoñía dun facultativo, a Dra. María Carballo Silva, especialmente formado nesta doenza, capaz de controlar a actividade da enfermidade e tranquilizar as familias atendéndoas coa profesionalidade e humanidade que precisan nenos e familias. Esta profesional sanitaria é un referente en todo o territorio español e está altamente cualificada, segundo a Sociedade Española de Reumatoloxía Pediátrica (SERPE).

3. Hai uns meses, a consellería procedeu ao cese deste profesional no seu posto do hospital, sendo trasladada ao centro de saúde de Redondela, quedando atendido o servizo do Complexo Hospitalario Universitario de Vigo unicamente polo Dr. Lorenzo de Benito Basanta. Os afectados consideran totalmente insuficiente que haxa un só facultativo para atender aos nenos enfermos de reumatoloxía, os cales requiren asistencia inmediata nos brotes e no uso das terapias biolóxicas e outros tratamentos coma os inmunodepresores, sendo básico a atención por un reumatólogo de atención infantil.

4. Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade, que xa nola remitiu. No informe, a administración sinala que o Hospital garante a atención sanitaria das patoloxías reumatolóxicas en idade pediátrica mediante dúas consultas específicas abertas para este fin con dous profesionais do Servizo de Pediatría que realizan a atención das persoas afectadas, e o desfrute de permisos ou vacacións dos profesionais sanitarios está condicionado á cobertura adecuada da atención sanitaria.

5. Respecto á situación da Dra. Carballo, a consellería indica que estaba ocupando unha praza que non lle correspondía, xa que a praza que ten asignada é a de pediatra da atención primaria no centro de saúde do Concello de Redondela-Pontevedra. Con fin de regularizar esta situación administrativa atípica, adecuouse o seu traballo ao posto que realmente lle corresponde conforme á normativa de persoal do Servizo Galego de Saúde. A consellería quere deixar constancia expresa que os méritos e a capacidade ou experiencia desta profesional non están en discusión e, de ningunha maneira foron determinantes á hora de realizar o traslado, xa que se trataba de axustar o posto de traballo co posto que lle corresponde segundo a normativa do SERGAS.

6. Por último, o informe indica que no Real Decreto 639/2014 relativo á nova estrutura da formación médica especializada, recóllese para a pediatría as áreas de capacitación de Neonatoloxía e Enfermidades Infecciosas. Non se contempla a reumatoloxía pediátrica como unha área de capacitación específica. O Servizo de Pediatría considera que a atención das enfermidades reumatolóxicas mellora cando os profesionais que as atenden teñen unha especial dedicación a esta área, motivo polo que o CHUVI mantén esta atención singular.

ANÁLISE

1. Debemos ter en conta, que neste expediente de queixa son dous os puntos de análise que debemos afrontar, por unha parte o traslado da Dra. Carballo do centro hospitalario ao centro de atención primaria, e, segundo lugar, a necesidade de creación da especialidade de reumatoloxía pediátrica.

2. Con respecto ao primeiro aspecto, a regularización da situación laboral dun profesional médico supón aquí unha actuación de oficio necesaria e obrigada, dado que o mantemento no tempo dun acto administrativo irregular non supón a reparación dos defectos dos que adoece. En todo caso, a constatación dunha situación non acorde coa normativa require a súa corrección. Neste punto, á vista da información obtida pola administración, entendemos que esta corrección levouse a cabo polos canles legais oportunos, que non son obxecto específico desta queixa, e que de non ser considerados axeitados pola profesional implicada, deberían interperse as reclamacións oportunas para o seu análise concreto.

3. No que atinxe á organización do servizo do Hospital de Vigo, no informe afirmase que no Hospital de Vigo dispónse de dúas consultas específicas abertas para a atención das patoloxías pediátricas reumatolóxicas. Neste punto, parece quedar cuberta a atención dos pacientes reumatolóxicos en idade pediátrica, xa que son dous (e non un só) os profesionais asinados ao servizo.

4. En canto á profesionalidade da Dra. Carballo, o informe sinala expresamente que non cuestiona a súa capacidade e bo facer como profesional. Neste sentido, a calidade da atención por esta doutora non se pon en dúbida, e o seu traslado obedece unicamente a cuestións de adecuación administrativa. En base a tal argumento, e polo mesmo motivo, tampouco debemos cuestionar a profesionalidade dos médicos que neste momento están a prestar o seu servizo no Hospital de Vigo, que, en principio, estarían perfectamente capacitados para desenvolver o seu traballo.

5. Dito todo o anterior, o tema que nos atinxe ten unha dimensión clínica destacada, non só polo tipo de enfermidade, senón polas implicacións que supoñen para un neno o seu padecemento así como pola importancia da súa detección precoz. Así, o diagnóstico temperá

de enfermidade e o seu tratamento inmediato son claves para deter a progresión da enfermidade e acadar a remisión, o que permite evitar danos a longo prazo e unha posible discapacidade.

A necesidade de obter un ditame precoz da doenza e de seguir un tratamento axeitado dende o principio permite controlar a enfermidade, evita a súa progresión, e –fundamental- prevén o dano articular irreversible e a limitación da capacidade para realizar as actividades da vida cotiá e a incapacidade a longo prazo. Por todo isto, o retraso na detección da enfermidade ten unhas consecuencias nefastas para o neno.

Evidentemente, á dificultade de diagnóstico que xa de por si ten esta enfermidade nun adulto únese o feito de que o paciente é un menor (incluso bebés e nenos menores de 5 anos) que non poden contestar sobre a súa saúde nin teñen capacidade para ser pacientes e cooperar co médico. O reumatólogo pediatra, ademais de experto na doenza, sabe como examinar a un neno e como gañarse a súa confianza e colaboración ata onde as súas habilidades de desenvolvemento o permitan.

6. Consideramos que as inquedanzas das familias sobre a problemática desta queixa teñen un fundamento racional e derivan dunha dura realidade ante diagnósticos tardíos ou dispensa de fármacos ante síntomas ou brotes non axeitados. Por tal motivo, tanto a formación continua e especializada como a coordinación entre profesionais permitiría mellorar o prognóstico e a calidade de vida dos pacientes. Por todo isto, entendemos que unha forte aposta pola atención pediátrica no servizo de reumatoloxía contribúe á mellora da asistencia sanitaria no ámbito da atención integral e a continuidade asistencial que precisan este grupo de pacientes reumatolóxicos.

A coordinación da atención primaria cos especialistas desta doenza ou a existencia de equipos multidisciplinares é fundamental para que, a partir dos signos e síntomas que os nenos presentan (e que van a motivar a súa consulta nos servizos de atención primaria), se produza a rápida derivación aos especialistas para iniciar os tratamentos axeitados que permitan a melloría na sintomatoloxía e evitar as graves secuelas que produce esta enfermidade. O pediatra de atención primaria xoga un papel fundamental na detección precoz, polo que o traballo en equipo permite garantir o apoio e vixilancia que precisan estes enfermos crónicos.

8. Neste sentido, ademais da necesaria colaboración/coordinación entre pediatras e reumatólogos, tamén parece interesante avogar pola implicación da administración na busca de profesionais reumatólogos formados en pediatría, sabendo que actualmente existen médicos reumatólogos que acoden a centros como os de Madrid ou Valencia para formarse en reumatoloxía pediátrica, polo que dende o SERGAS sería interesante que nas contratacións de tales especialistas se valorase este currículo co fin de dispor de persoal especialmente preparado neste campo, sen deixar de cubrir o ámbito propio da reumatoloxía.

9. Expostas as liñas esenciais da problemática que sustancia esta queixa, non cabe dúbida que ante unha situación de modificación da profesional que atende ás familias afectadas debido as irregularidades existentes, e que motiva tan alto número de reclamacións, é importante que a administración responda razoadamente ás peticións de explicación interpostas polos familiares dos nenos enfermos.

No escrito da interesada facíase referencia á xuntanza mantida co xerente do hospital, sen obter despois ningún tipo de información sobre o caso e as razóns da nova situación. Nun problema deste calado social, escoitar ás partes implicadas e telas debidamente informadas sobre as decisións organizativas tomadas nos servizos que lles afectan parece a vía máis axeitada para unir esforzos na busca da mellor atención dos pacientes.

CONCLUSIÓN

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte Suxestión:

Que se adopten as medidas necesarias pola Consellería de Sanidade para garantir no Servizo Galego de Saúde a atención especializada en reumatoloxía infantil así como procurar unha comunicación axeitada cos pacientes e familias ante reclamacións como as que orixinan esta queixa.

Resposta da Consellería de Sanidade: pendente de resposta

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

A crise económica actual, que obriga á adopción de decisións políticas dirixidas a manter o sistema financeiro a través da contención do gasto público, leva o **importante reto de alcanzar a sustentabilidade do sistema sanitario público**, coa dificultade engadida de que os problemas monetarios que estamos a atravesar obrigan a dar resposta a un aumento crecente da demanda asistencial, orixinada pola precariedade económica e pola diminución dos recursos individuais das persoas para dar cobertura ás súas necesidades básicas.

Resulta obvio que o **sistema público de saúde, como alicerce fundamental do noso estado de benestar** esixe reformas que contribúan a longo prazo, a preservar un sistema de saúde eficaz, equitativo e solvente. Pero tales reformas deben levar a cabo baixo criterios racionais e responsables que supoñan a adopción razoada de reformas innovadoras, expóndose así esta imposta situación como unha oportunidade de cambio asegurando que os recursos financeiros sexan utilizados de forma que se maximicen os seus efectos sobre a saúde da poboación (nun contexto de necesario axuste do déficit público).

Esta institución puido comprobar que algunhas das medidas adoptadas a través das recentes reformas lexislativas xeraron claras desavinzas na cidadanía, e que orixinaron un incremento da actividade supervisora por parte do Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que os poderes públicos avalíen as consecuencias que certas medidas poden

ter nos colectivos máis vulnerables. Así, queremos destacar a modo de resumo varios puntos do informe que son os que deben guiar a nosa actuación:

- A **reorganización na xestión de centros e servizos sanitarios, a mellora dos espazos físicos e a dotación de recursos materiais**, debe garantir unha asistencia de calidade a toda a poboación afectada.

- As posibles **diminucións de profesionais sanitarios ou a súa mobilidade** sen un rigoroso proceso de análise de todos os factores no seu conxunto, pode implicar claros prexuízos a unha parte da cidadanía.

- Aínda considerando que as medidas relativas ao **copago farmacéutico** son necesarias para potenciar as boas prácticas no uso dos medicamentos e conter así o gasto superfluo, tamén é preciso sinalar que debe terse en conta que neste punto se constata que certos colectivos de cidadáns poden verse desamparados co novo sistema de achega farmacéutica, como é o caso dos desempregados que esgotan a súa prestación por desemprego e non teñen dereito a subsidio algún.

- A xestión das **listas de espera** debe realizarse con base en criterios complexos de priorización e con total transparencia.

- É fundamental que as **carteiras de servizos nas diferentes comunidades autónomas** se unifiquen de forma que non existan diverxencias nos niveis de coberturas segundo o territorio de residencia.

Ante un reto tan importante como é o de lograr un sistema sanitario de calidade, eficiente e universal, o Valedor do Pobo insiste no seu compromiso e sensibilidade como guía para levar a cabo a súa tarefa supervisora ante a actuación da administracións pública competentes en materia de sanidade.

ÁREA DE XUSTIZA

I. INTRODUCCIÓN

Como xa tivemos oportunidade de sinalar noutra ocasión, nesta área trátanse todos aqueles problemas, queixas e consultas expostos polos cidadáns en relación con materias relativas a actuacións e funcionamento da administración de xustiza.

Así as cousas, o obxecto da actuación do Valedor do Pobo no presente ámbito temático é contribuír, no marco das competencias que lle encomenda a súa lei reguladora, que son bastante limitadas, a que a tutela xudicial se converta, día a día, nunha realidade efectiva.

A Constitución Española, n seu art. 24, regula o dereito á tutela xudicial efectiva como fundamental, cunha garantía de protección máxima. Trátase de defender con iso unha serie de dereitos procesuais que permitan garantir os demais dereitos. Non cabe dúbida que estamos ante un dereito dunha extraordinaria potencialidade, cuxo carácter instrumental non impide que sexa un auténtico dereito fundamental con caracteres autónomos e cun contido individual, definido pola ampla xurisprudencia do Tribunal Constitucional desde o inicio do seu funcionamento. O seu contido afecta as prestacións obrigatorias dos poderes públicos, o que esixe o mantemento constante dunha administración de xustiza dotada dos medios persoais e materiais suficientes para facelo efectivo e que o servizo que presta aos cidadáns o sexa co maior grao de efectividade posible.

Se no ano 2013 o noso informe recollía amplamente a polémica derivada da aprobación das normas (Lei 10/2012, pola que se regulan determinadas taxas no ámbito da administración de xustiza e do Instituto Legal de Toxicoloxía e Ciencias forenses) que regulaban o acceso á xustiza mediante o abono de taxas, no exercicio 2013 produciuse a aprobación do Real-Decreto lei 3/2013, polo que se modificou o réxime das taxas no ámbito da administración de xustiza e o sistema de asistencia xurídica gratuíta. Isto supuxo que durante o exercicio de 2014 se reduciran substancialmente as queixas presentadas ao valedor por este motivo ao quedar cubertos varios dos colectivos máis necesitados ao establecerse por lei un réxime de limiares referidos ao Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), en lugar do requisito de aplicación xeral anterior, a non superación por parte da unidade familiar do dobre do Salario Mínimo Interprofesional (SMI). Tamén inclúe como beneficiarias da asistencia xurídica gratuíta a todas as vítimas de violencia de xénero e a trata.

Na norma sinálase que “con independencia da existencia de recursos para litigar, recoñécese o dereito de asistencia xurídica gratuíta, que se lles prestará de inmediato, ás

vítimas de violencia de xénero, de terrorismo e de trata de seres humanos daqueles procesos que teñan vinculación, deriven ou sexan consecuencia da súa condición de vítimas, así como aos menores de idade e ás persoas con discapacidade psíquica cando sexan vítimas de situacións de abuso ou malos tratos”. Adquírese a condición de vítima cando se formule denuncia ou querela, ou se inicie un procedemento penal por delitos relacionados coa violencia de xénero, o terrorismo e a trata de seres humanos e manterase ata a súa finalización ou sentenza condenatoria. Polo demais, a condición de vítima perderase en caso de sentenza absolutoria firme ou arquivo firme do procedemento penal, aínda sen a obrigaón de abonar o custo das prestacións desfrutadas gratuitamente ata ese momento. Este dereito asistirá tamén aos herdeiros en caso de falecemento da vítima, sempre que non se trate do propio agresor.

Como indicamos máis arriba, estas modificacións lexislativas supuxeron unha redución no número de denuncias e investigacións que por este asunto se presentaron ante esta institución.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2.958		93	
Admitidas	47	1,59 %	47	50,53 %
Non admitidas	28	0,95 %	28	30,11 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2.883	97,46 %	18	19,36 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	40	85,10 %	40	85,10 %
En trámite	7	14,90 %	7	14,90 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	6	0	6	6	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Ámbito material e competencial

A nosa Carta Magna regula o dereito á tutela xudicial efectiva como dereito fundamental. En efecto, o artigo 24.1 da Constitución Española (CE) recoñece o dereito á xurisdición dun modo xenérico cando establece que todas as persoas teñen dereito a obter a tutela efectiva dos xuíces e tribunais no exercicio dos seus dereitos e intereses lexítimos, sen que, en ningún caso, se poda producir indefensión.

Seguindo a doutrina ditada polo Tribunal Constitucional na súa Sentenza 26/1983, o artigo 24 da Constitución Española comprende os seguintes aspectos:

- 1.- O dereito ao libre acceso aos xuíces e tribunais.
- 2.- O dereito a obter unha decisión xudicial.
- 3.- O dereito á execución da devandita decisión.

Este é o contido mínimo do dereito e, ao seu núcleo, engádense unha serie de garantías incardinadas na nosa cultura xurídica:

1.- O dereito ao xuíz ordinario predeterminado pola lei (art. 24.2 CE), coa prohibición dos tribunais de excepción (art. 117.6 CE).

2.- Os dereitos á asistencia de letrado, a ser informado da acusación formulada, ao proceso público sen dilacións indebidas e con todas as garantías, á utilización de todos os medios de proba pertinentes para a defensa, a non declarar contra si mesmo e a non confesarse culpable e á presunción de inocencia (art. 24.2 CE).

3.- As garantías penais e penitenciarias do artigo 25 CE, é dicir, o principio de legalidade e irretroactividade das normas penais, a prohibición de impoñer penas privativas de liberdade pola administración civil e os principios que inspiran o réxime penal.

A posibilidade de intervención da institución nas problemáticas expostas vén limitada, como xa se dixo, polas atribucións que na materia establece a Lei do Valedor do Pobo. O principio de independencia xudicial, establecido no artigo 117.1 CE leva ás previsións do artigo 2 da Lei Orgánica do Poder Xudicial e o artigo 20 da Lei do Valedor do Pobo, cando este último di: “O Valedor do Pobo de Galicia non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderaas se, iniciada a actuación, se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, non obstante, a investigación sobre os problemas xerais formulados nas queixas presentadas, En calquera caso, velará porque a administración resolva expresamente, en tempo e forma, as peticións e recursos que lle fosen formulados”.

En consecuencia, a actuación do Valedor do Pobo está lexitimada só nos casos en nos que aspectos formais da administración de xustiza son obxecto da queixa, especialmente a dilación inxustificada do proceso. O atraso na resolución dos procedementos xudiciais é un punto que se pon constantemente de manifesto por todos os estamentos involucrados no mundo da xustiza e é unha secuela que incide sobre ela. Tanto a nivel oficial, polas administracións encargadas do seu mantemento, como por todas as demais institucións, colexios e colectivos que, directa ou indirectamente, se relacionan con ela, en toda clase de memorias, estudos ou manifestose fálase do atraso na administración de xustiza, atraso que non se pode constrinxir ao ámbito da nosa Comunidade Autónoma, senón que, en maior ou menor medida, afecta a todas as comunidades do noso Estado. A necesaria modernización da xustiza, evitando a súa burocratización, cunha completa e

definitiva informatización, co desenvolvemento da nova oficina xudicial que permitise desenvolver todas as posibilidades de actualización tanto do persoal coma dos procedementos, faría que o dereito á tutela xudicial efectiva fose máis real e actual, no sentido temporal do termo, xa que, como sabemos, unha xustiza tardía non é xustiza, nin para quen a pide nin para o que a outorga. É necesario crear e prestar un servizo próximo e de calidade, dando así cumprimento ao recollido na Carta dos Dereitos dos cidadáns ante a xustiza, aprobada polo Pleno do Congreso de los Diputados na súa sesión do día 22 de abril de 2002, e que pon de manifesto o dereito dos cidadáns a unha tramitación áxil dos asuntos que lle afecten.

Determinado o ámbito material e respecto do competencial, sinalar que a Constitución Española, no seu artigo 149.1.5º, establece que a competencia exclusiva en materia da administración de xustiza correspóndelle ao Estado, e á Comunidade Autónoma, de acordo co establecido no artigo 20.1 do Estatuto de Autonomía de Galicia, correspóndelle exercer as facultades que as leis orgánicas do Poder Judicial e do Consejo General del Poder Judicial atribúan ou recoñezan ao Goberno do Estado.

Por Real Decreto 581/1982, determínanse as normas e o procedemento ao que han de axustarse os traspasos de funcións e servizos da Administración del Estado á Comunidade Autónoma de Galicia. Sobre esta base e cos acordos da Comisión Mixta de Transferencias prevista na disposición transitoria cuarta do Estatuto, ditáronse con relación ás competencias nesta materia, os seguintes reais decretos:

Real Decreto 2166/1994, sobre traspaso de funcións da Administración del Estado en materia de provisión de medios materiais e económicos para o funcionamento da administración de xustiza, complementado por Real-Decreto 2395/1996.

Real Decreto 2397/1996, sobre traspaso de funcións e servizos da Administración do Estado á Comunidade Autónoma en materia de medios persoais ao servizo da administración de xustiza.

Real Decreto 1380/1997, sobre traspaso complementario ao aprobado por Real Decreto 2166/1994 en materia de provisión de medios materiais e económicos.

Real Decreto 233/1998, sobre ampliación de funcións, servizos e medios traspasados polos reais decretos 2166/1994 e 2397/1996, en materia de provisión de medios persoais, materiais e económicos.

Real Decreto 372/1999, sobre traspaso complementario ao aprobado polo Real Decreto 2166/1994.

En toda a normativa citada quedan definidas as competencias autonómicas e estatais para o adecuado desenvolvemento da nosa Administración xudicial. Ante todo ha de poñerse de manifesto que el estado de atraso da nosa xustiza fai necesario que as administracións encargadas da súa xestión, tanto a nivel de persoal coma de medios materiais, leven a efecto unhas actuacións de colaboración para poder conseguir unha mellor efectividade do dereito constitucional á tutela xudicial efectiva. Na consideración de que a xustiza é a garantía última dos dereitos fundamentais da cidadanía, é necesario aproximar a xustiza aos cidadáns, axilizar os seus procedementos, conseguir que sexa valorada positivamente e que confíen nela, a fin de adaptala ás necesidades da sociedade española do século XXI. Estes cambios teñen que inserirse na procura da concertación de esforzos e vontades, a través do diálogo con todos os operadores, xestores e profesionais do mundo do dereito, incluíndo aquí tanto as administracións públicas e as instancias garantes de dereitos fundamentais, coma as que protexen a privacidade ou a intimidade das persoas no tratamento automatizado dos datos persoais. Este diálogo débese levar a cabo cos colectivos que contribúen á acción da xustiza, coas comunidades autónomas cuxa competencia na xestión dos medios materiais e persoais da administración de xustiza as converte en actores principais e co Consejo del Poder Judicial como órgano de goberno do Poder Judicial.

Consideramos necesario seguir incidindo na formación continua do persoal da oficina xudicial, comezando polos titulares dos diferentes órganos xudiciais, mediante os acordos correspondentes de formación no ámbito da nosa Comunidade Autónoma no marco xeral dos programas que aproba o Consejo general del Poder Judicial. De igual maneira, han de seguir a realizarse acordos co Departamento gubernamental de justicia para a celebración de cursos para o persoal ao servizo da xustiza, a que se coñece comunmente como a “administración da administración de xustiza”.

Como sempre manifestamos, esta institución considera que a impartición de xustiza ha de ser áxil e eficaz. Unha xustiza ineficaz devén nun lastre político, económico e social, converténdose nunha fonte de erosión da credibilidade do Estado e un déficit moi difícil de soportar por unha sociedade avanzada en termos de lexitimación democrática. Os órganos xurisdiccionais seguiron experimentado un incremento das cargas de traballo que asumen, o que esixe un reflexo na adaptación da planta xudicial que permita restablecer o equilibrio necesario, debendo determinarse a necesidade de creación de novas prazas de xuíces e maxistrados que permitan asumir a carga de traballo existente. A

súa creación corresponde á Administración Estatal, sen prexuízo das propostas que efectúa a Comunidade Autónoma e das peticións que formula nas súas memorias tanto a Presidencia do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia como o Consejo General del Poder Judicial. Sábese que a creación de novos órganos xudiciais supón un gran desembolso económico, pero necesítase para conseguir un servizo público de calidade adaptando a planta xudicial ás necesidades reais actuais.

Esta institución entende que é fundamental seguir avanzando polo camiño da implantación e aplicación das novas tecnoloxías á administración de xustiza. Así no mes de xullo, ditouse o Real Decreto 576/2014 que contribuíu a actualizar o Sistema de registros administrativos de apoio a la administración de justicia e creou o fondo documental de requisitorias. Polo demais, a Xunta de Galicia en exercicio das súas competencias ditou diferentes normas relativas ao funcionamento das oficinas da administración de xustiza en Galicia.

Sempre baixo a supervisión do Consejo General del Poder Judicial, o Ministerio de Justicia e a Comunidade Autónoma galega han de lograrse acordos para realizar un maior investimento tanto en medios materiais, coas dotacións necesarias adaptadas ao volume de procedementos que se tramitan, coma coa creación e dotación dos postos e recursos humanos nos diferentes corpos para conseguir desbloquear a situación de atraso e demoras nos asuntos xudiciais da nosa comunidade.

2. Actuacións do Valedor do Pobo

A) Axilización na tramitación dos procedementos xudiciais

Como xa se dixo anteriormente, o labor desta institución con relación aos órganos xudiciais é moi limitada. As queixas que se recibiron e admitiron a trámite contra algún deles, 47 en total, referíanse esencialmente a atrasos **na tramitación ou resolución** dos procedementos xudiciais. Os órganos e os procedementos xudiciais aos que se refire non manteñen unha uniformidade, sendo de ordes moi variadas. O inicio da tramitación destas queixas é unha solicitude de informe reproducindo o pedido polo interesado do expediente. Por este motivo e durante este exercicio solicitáronse, en favor da colaboración institucional dada a nosa limitación competencial, información a diferentes órganos xudiciais e ao Tribunal Superior de justicia de Galicia, representante do Consejo General de Poder Judicial en Galicia. Hai que poñer de manifesto neste punto a colaboración e apoio recibido nos expedientes tramitados por parte dos órganos xudiciais afectados.

Presentáronse varias queixas en relación con discrepancias **con resolucións xudiciais**. Así, os expedientes Q/5857/14, Q/14264/14 e Q/19592/14, nos cales se comunicou aos distintos interesados que por ser un asunto estritamente xudicial non podíamos entrar á súa valoración, pero ao mesmo tempo informábaselle dos organismos competentes e de qué tramites habería de realizar para solucionar o seu asunto.

B) Celeridade na execución das sentenzas

Son de destacar tamén as actuacións realizadas pola institución en relación con **execucións de sentenzas**. En relación coas administracións implicadas, cómpre sinalar dúas queixas relativas á non execución de resolucións xudiciais pola Administración local (Q/20242/14 e Q/20589/14) e dúas á administración sanitaria (Sergas). Destacamos neste o expediente Q/22651/14 referente ao atraso na execución dunha sentenza favorable ao recorrente pola que se lle concedía unha indemnización derivada dunha actuación deficiente da Administración galega de saúde. Tramitado este expediente, a Consellería maniféstanos que non llo abonaran aínda por discrepancias coa compañía aseguradora que tiñan contratada, pero comprometéuse a facela efectiva nun breve espazo de tempo. Tras a nosa actuación, paliouse unha situación que resultaba moi preocupante para o promotor da queixa.

C) Eficacia na xustiza gratuíta e mellora nas actuacións de letrados e colexios profesionais.

En relación coa nova regulación sobre **taxas para o acceso á administración de xustiza** e tras toda a polémica que, sobre esta normativa, se produciu no ano 2012 (emendada en certa medida polas modificacións e anulacións posteriores desas normas) e que foi recollida amplamente no informe da institución referido ao exercicio 2012 e tamén no do 2013, cómpre indicar que no exercicio 2014 non se iniciou ningún expediente nesta materia tanto de oficio coma a instancia de interesado.

Respecto de reclamacións por actuacións **de letrados, quenda de oficio e colexios de avogados**, presentáronse varias queixas, sirvan como exemplo os expedientes Q/20028/14, sobre discrepancias coa actuación do letrado designado para a defensa do interesado, ou o Q/11278/14 e 14495/14 por igual motivo. Todos estes expedientes tramitáronse ante os colexios profesionais correspondentes por parte dos que se informou e colaborou para a solución do asunto.

En canto ao resultado global das nosas actuacións hai que sinalar a gran cooperación e prontitude dos órganos xudiciais aos que acudimos tanto no seu informe resposta coma no seu interese á hora de resolver o problema exposto polo cidadán. Tamén hai que facer esta apreciación favorable na tramitación daqueles expedientes referidos a actuacións dependentes doutras administracións supervisadas como é a autonómica ou a local.

Como quedou reflectido con anterioridade no cadro estatístico, neste período houbo un total de 28 queixas que se declararon inadmitidas. Delas, a maioría, arquiváronse en cumprimento do artigo 20 da lei do Valedor do Pobo, é dicir, pola existencia dun procedemento xudicial en trámite, pendente de sentenza, ou no que, tras ditarse xa a resolución definitiva do mesmo, se atopaba en trámite a súa execución. En ambos os casos non se apreciaba un atraso que posibilitara a esta institución interesarse pola resolución expresa, en tempo e forma, de todas as peticións ou recursos formulados polas partes.

De entre as restantes, recoller aquelas que o foron por **desconformidade co contido da sentenza** ditada polo xulgado ou tribunal correspondente, que por imperativo legal non podemos entrar a valorar, e nas peticións de cidadáns que non realizaran a preceptiva actuación administrativa previa.

D) Correcto funcionamento dos centros de internamento penal de Galicia

Neste apartado foron remitidas ao Defensor del Pueblo un total de 16 queixas, por incompetencia desta institución, e das que, como xa se dixo, se deu coñecemento ao mesmo, en cumprimento do artigo 38.3 da nosa lei reguladora. Así iniciáronse expedientes relacionados con problemas en centros **penais**, dependentes da Administración central e 2 relativos a tramitación de peticións de indulto polo Ministerio de Justicia que tamén foron tramitadas ante o Defensor del Pueblo.

E) Intervención na tramitación de proxectos de disposicións de carácter xeral

Por último faise mención dunha gran cantidade de escritos presentados en relación co proxecto de lei de modificación da lei de saúde sexual e reprodutiva e da interrupción voluntaria do embarazo no que se solicitaba o amparo deste valedor para que a Xunta de Galicia solicitase de forma inmediata a retirada do proxecto de lei e se fose aprobado se interpuxese contra a lei recurso de inconstitucionalidade.

Pola nosa parte remitíronse os expedientes á defensora do pobo por tratarse dunha cuestión que excedía as nosas competencias. Na súa contestación, ela indícanos que tendo en conta tanto o debate social producido neste tema coma o feito de tratarse dun anteproxecto que debería pasar o trámite parlamentario ata converterse en lei orgánica, tiñan que ser as Cortes Generales, como órgano que constitúe a expresión da soberanía popular, as que determinaran en última instancia o contido da futura lei. Como é coñecido de todos, por parte do goberno de España procedeuse á retirada deste proxecto manténdose a vixencia da Lei Orgánica 2/2010, de saúde sexual e reprodutiva e da interrupción voluntaria do embarazo.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Podemos condensar estas consideracións finais nunha serie de substantivos que se nos presentan como concretas aspiracións deste Alto Comisionado na presente área de actuación.

Fluidez: Ante todo debemos poñer de manifesto a fluidez nas comunicacións entre esta institución e o Defensor del Pueblo do Reino de España, dada a estreita marxe competencial de supervisión que respecto da administración de xustiza ten este comisionado, o que repercute nunha mellor atención aos cidadáns que acoden á nosa sede con asuntos relativos a esta materia.

Diálogo: Tamén é necesario deixar constancia da nosa crenza no diálogo. Para lograr avanzar nos obxectivos que a xustiza expón é imprescindible o diálogo con todos os operadores e profesionais pertencentes ao mundo do dereito, cuxa actividade contribúe de maneira meritoria á acción da xustiza.

Cooperación: Á vista do exposto, debemos sinalar que para a realización do noso labor contamos cun importante grao de cooperación das diferentes administracións públicas e colexios profesionais nas relacións con esta institución, e tamén co seu ánimo para atopar solucións ás queixas presentadas polos cidadáns que afectan a dereitos fundamentais tan sensibles como os que se conectan con esta área.

Modernización da xustiza: En canto aos atrasos nos procesos xudiciais, é preciso apuntar que estamos ante un problema que se mantén ao longo do tempo. Este atraso pode afectar á eficacia da defensa xudicial, polo que é unha cuestión de suma importancia. Ao fío disto é preciso, por tanto, apostar pola modernización constante e permanente da xustiza, baseándose na implantación da tecnoloxía dixital, desenvolvemento dos instrumentos tecnolóxicos necesarios e no desenvolvemento da nova oficina xudicial, achegando as administracións e institucións competentes en materia de administración de xustizaos medios materiais e humanos precisos para a consecución dese obxectivo. Só con este interese e atención continua poderase conseguir unha xustiza de calidade próxima aos cidadáns.

Cómpre sinalar por último, como xa se comentou, que a normativa vixente limita de maneira relevante as competencias do Valedor no ámbito da xustiza, aínda que iso está en boa medida xustificado, sobre todo polas esixencias que dimanán do principio constitucional de independencia xudicial.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

I. INTRODUCCIÓN

Unha gran parte das queixas que se recibiron nesta área refírense á materia fiscal, tanto da administración autonómica coma da administración local, pero en todo caso o contido desta área é moi heteroxéneo, xa que tamén se presentan nesta oficina do Valedor do Pobo queixas referidas a transportes, e tamén relacionadas con actuacións de entidades bancarias, aínda que sempre en menor contía que as queixas referidas a tributos.

Así pois nesta área hai todos os anos un número significativo de queixas que afectan a actuacións das entidades bancarias, ou nalgúns casos de compañías de seguros, pero por tratarse de conflitos que derivan dunha relación xurídica privada, esta institución non pode intervir. As queixas desta natureza en principio non se admiten a trámite e na comunicación dirixida ao reclamante infórmase dos pasos que debe dar ante a propia entidade e ante o órgano supervisor.

Non obstante, neste apartado e xa desde 2012 produciuse un feito singular como é o caso da presentación dun número elevado de queixas por parte dos afectados pola adquisición de determinados produtos financeiros, como son as chamadas participacións preferentes e as obrigacións subordinadas. A inmensa maioría destas queixas afectan ás antigas caixas de aforro de Caixa Galicia e Caixanova, integradas posteriormente na entidade denominada Novagalicia Banco, e actualmente na entidade denominada ABANCA. O motivo destas queixas atópase na imposibilidade dos reclamantes de recuperar integramente a cantidade que investiran, pese a que na entidade se lles indicara inicialmente que o reintegro desta cantidade era practicamente inmediato desde o momento en que o solicitaban.

Por outra parte, outro tema ao que prestamos unha atención singular, e que xa se mencionaba no informe anual de 2013, é o referido ás chamadas cláusulas chan nos préstamos hipotecarios para adquisición de vivenda.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	6.535		165	
Admitidas	6.465	98,92 %	95	57,57 %
Non admitidas	30	0,45 %	30	18,18 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	40	0,19 %	40	24,24 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	6.419	99,28 %	49	51,57 %
En trámite	46	0,71 %	46	48,43 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	36	4	40	39	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Neste apartado faremos especial referencia aos diferentes ámbitos materiais nos que se encadran as queixas recibidas nesta área, facendo especial fincapé nos criterios que orientan a nosa intervención dentro de cada un dos bloques temáticos que se expoñen.

1. Facenda autonómica

Nas queixas que recibimos sobre o Imposto de Transmisións Patrimoniais e o Imposto de Sucesións e Doazóns, e en tanto que impostos que gravan a transmisión de bens, o problema que se expón case exclusivamente é o referido á valoración dos bens transmitidos.

Na Lei 58/2003, de 17 de decembro, Xeral Tributaria, nos seus artigos 134 e seguintes, permítese á administración tributaria comprobar o valor dos diferentes elementos do feito impositivo cando considere que os valores declarados non se corresponden cos valores reais, aínda que deberá motivar eses valores comprobados con expresión dos medios e criterios utilizados.

A queixa habitual das que chegan a esta oficina do Valedor do Pobo é a de que o sistema para a valoración de bens inmoables que utiliza a administración tributaria dá lugar a valoracións irreais e inxustas. A este respecto, a Consellería de Facenda utiliza con carácter xeral o medio recoñecido no artigo 57.1.c) da Lei 58/2003, Xeral Tributaria, que se refire a “os prezos medios no mercado” (neste mesmo sentido, o artigo 27.1 do Texto Refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos polo Estado, aprobado polo Decreto legislativo 1/2011).

Desde esta perspectiva, a administración tributaria periodicamente aproba e publica a metodoloxía empregada no seu cálculo, que inclúe as táboas dos propios prezos medios resultantes ou ben as táboas das compoñentes ou valores básicos (solo, construción e gastos/beneficios), así como dos coeficientes singularizadores en adaptación dos prezos medios á realidade física do ben para valorar. Neste sentido, os reclamantes en queixa ante esta institución do Valedor do Pobo adoitan afirmar que nalgúns casos estes valores poden atoparse por encima do valor real de mercado, obrigando os contribuíntes a liquidar o imposto sobre un importe superior ao prezo pactado. Non debe esquecerse, a este respecto, que desde a crise inmobiliaria, que xa empezou a manifestarse en 2007, produciuse e estase producindo unha baixa considerable no prezo das vivendas e locais de negocio.

Un dos motivos habituais de queixa é o da falta de motivación das valoracións propostas pola administración tributaria, significando que non coñecen os razoamentos polos que a administración se separa da valoración que consta na autoliquidación. Como é lóxico aducen nas súas queixas que esta circunstancia da inadecuada ou insuficiente motivación da comprobación de valores por parte da administración tributaria impídelles ou dificulta

enormemente articular as súas alegacións e recursos. Tamén se presentan queixas sobre as dilacións da administración tributaria, tanto da facenda autonómica coma das facendas locais, en proceder á devolución de ingresos indebidos, como ocorre nalgúns casos nos que o Tribunal Económico Administrativo Rexional de Galicia estima unha reclamación económico-administrativa.

Nos casos nos que se produce unha diverxencia entre a administración tributaria e o suxeito pasivo sobre a valoración dun ben, desde esta oficina do Valedor do Pobo intervimos para supervisar a tramitación do procedemento de comprobación de valores, en especial que o contribuínte coñeza as motivacións da administración a través da resposta aos escritos de alegacións presentados. No obstante, en canto ás valoracións en si, dado o seu carácter técnico, non poden ser abordadas por esta oficina do Valedor do Pobo e deberán no seu caso someterse á decisión do citado Tribunal Económico Administrativo e/ou dos Tribunais de Xustiza.

En todo caso, nalgúns das queixas que se tramitaron en 2014 **nesta oficina do Valedor do Pobo obtivéronse resultados favorables para os reclamantes**. Así, na queixa Q/531/13 expúñase polo reclamante a revisión a través dun recurso de reposición ante a Axencia Tributaria de Galicia do valor que se lle asignou a un inmovible da súa propiedade nun expediente de liquidación do imposto de transmisións patrimoniais, e a este respecto a Oficina Liquidadora de Santiago de Compostela procedeu á rectificación dun coeficiente que se lle aplicara erroneamente e aplicóuselle un coeficiente diferente procedéndose á revisión da liquidación mediante o procedemento de rectificación de erros previsto na Lei xeral tributaria, polo que se procedeu a devolverlle a cantidade correspondente.

Tamén noutra queixa Q/609/13 referida á liquidación do imposto de transmisións patrimoniais o reclamante consideraba inxusta a valoración proposta no procedemento de comprobación de valores e no trámite de alegacións estimáronse parcialmente e notificóuselle unha liquidación provisional cunha redución do valor que inicialmente se lle fixara. Neste mesmo sentido, na queixa Q/5532/13 que se refería á liquidación por un imposto de sucesións, procedeuse pola axencia á devolución de ingresos indebidos e pago de intereses de demora, por un erro que se producira no sistema informático co dato da imputación dun ingreso anticipado por unha débeda aprazada do reclamante.

Por outra parte, na queixa Q/12266/14 o reclamante solicitaba a devolución de ingresos indebidos, satisfeitos por unha liquidación complementaria da Axencia Tributaria Galega, que posteriormente foi anulada por unha resolución do Tribunal Económico-

Administrativo Rexional de Galicia, e no informe remitido pola axencia púxose de manifesto que a tramitación por esta devolución fora adecuada.

2. Facendas locais

En relación co Imposto de Bens Inmobles expúxose queixa por algún contribuínte que tivo que pagar recarga na cota tributaria como consecuencia de erros na fixación do seu domicilio. A este respecto, debe subliñarse que nos concellos que teñen cedida á Administración provincial a xestión e recadación do Imposto de Bens Inmobles, en xeral os obrigados tributarios deberán comunicar o seu domicilio fiscal á Administración tributaria provincial, sen que o cambio de domicilio produza efecto ata que se cumpra con este deber de comunicación.

Por outra parte, en relación tamén co Imposto de Bens Inmobles algunhas queixas expuxeron problemas respecto dos atrasos nas devolucións por cobro indebido. Nalgún caso estas demoras poden deberse ao propio sistema de xestión interna do organismo recadador.

Nalgunhas outras queixas expónse o problema da devolución de cobros indebidos naqueles casos nos que se produciu un cambio de titularidade do ben inmovle. Nestes casos, os procedementos de devolución de ingresos indebidos realízanse de oficio tras un proceso de regularización tributaria, revisándose en primeiro lugar as liquidacións que figuran a nome dos anteriores titulares e despois emítense novas liquidacións a nome dos titulares actuais que sinala o Centro de Xestión Catastral mediante o correspondente acordo, e finalmente procédese á devolución das liquidacións que foron anuladas aos titulares anteriores. Estes procesos realízanse de maneira telemática e afectan a centos de titulares que cambian titularidades ante a Xerencia do Catastro, e teñen, por lei, efectos tributarios para o ano seguinte. Ademais debe subliñarse que é necesario que o novo titular sexa dilixente en promover o cambio no Catastro no prazo máis breve posible.

En relación coas taxas municipais, en particular respecto das **taxas por recollida de lixos**, expúxose un problema referido aos supostos de non utilización do servizo, e se en tales casos non había que pagar a taxa. A este respecto, nas ordenanzas fiscais establécese a obrigación de contribuír coa taxa desde o momento en que se iniciaba a prestación do servizo, entendéndose iniciada, dada a natureza de recepción obrigatoria do mesmo, desde o momento en que se establecía e entraba en funcionamento o servizo municipal domiciliario de recollida de lixo. Neste sentido, o servizo de recollida de lixos imponse a

todas as vivendas, mesmo ás desocupadas, pois tratándose dun servizo de recepción obrigatoria non pode eximirse da taxa a ningún veciño, sen que o feito de que a vivenda se atope baleira a exima da taxa de recollida de lixo. Non obstante, algunhas ordenanzas admiten a exención para casos de vivendas desocupadas, acreditándose tal cousa por exemplo se se trata de vivendas ruinosas, ou en supostos excepcionais se se dese a baixa da auga domiciliaria e da subministración da enerxía eléctrica.

Na tramitación das queixas sobre tributos das Facendas locais obsérvanse en ocasións problemas que remiten ao feito de que a xestión de moitos destes tributos está compartida coa Administración do Estado, xa que esta xestión se apoia necesariamente en bases de datos que proporciona outro organismo público independente da Administración local. Neste sentido, estes problemas xorden en tributos como o Imposto sobre Bens Inmóveis, ou tamén no Imposto sobre o Incremento do Valor dos Terreos de Natureza Urbana ou no Imposto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, aínda que pode deducirse que estes problemas terán distintos protagonistas en canto aos organismos que achegan as bases de datos para a xestión destes impostos: nuns casos, a Dirección Xeral do Catastro e noutros, a Dirección Xeral de Tráfico.

En relación coas queixas recibidas nesta materia de facendas locais podemos citar **algúns casos nos que se viron satisfeitas as pretensións dos reclamantes**. Así na queixa Q/4193/13 un veciño de Marín presentara un recurso contra unha liquidación tributaria que se estimara parcialmente recoñecéndolle a devolución dunha determinada cantidade polos conceptos de taxas de lixo e de saneamento, pero comunicáraselle unha dilixencia de embargo por recibos correspondentes ao imposto de vehículos de tracción mecánica, solicitando o reclamante que se lle fixese unha compensación entre devolución e devengo. Posteriormente, recoñecéuselle ao reclamante a compensación solicitada de parte da débeda tributaria, e ao mesmo tempo recoñeceuse que se cometeu un erro por resultar acreditado, segundo unha comunicación da Dirección Xeral de Tráfico, que na data do devengo do IVTM non se produciu o feito impositivo, en tanto que xa se dera de baixa voluntaria o vehículo.

Noutro caso que afectaba á Deputación Provincial de Lugo (Q/5496/13) procedeuse a un embargo nunha conta corrente do reclamante por diversas cantidades en concepto de IBI, IVTM, IAE e taxas de recollida de lixo no Concello de Sarria, e ao parecer as débedas tributarias eran correctas en relación cos padróns fiscais respectivos; non obstante, posteriormente, a Xerencia Territorial do Catastro e a Axencia Tributaria recoñeceran a baixa da titularidade do inmovible e da actividade económica desde había varios anos, polo que se procedeu á devolución das cantidades indebidamente cobradas.

A queixa Q/14480/13 referíase a unha reclamación ante o organismo ORAL-Pontevedra en relación co cobro dunha taxa de saneamento no Concello de Cuntis, alegando o reclamante que a vivenda carecía do servizo de rede de saneamento, e na pertinente consulta realizada polo ORAL ante o Concello de Cuntis acredítase que o lugar no que se sitúa a vivenda carece de servizo de saneamento, polo que se estiman as alegacións do reclamante e anúlase o alta no censo do concello, para os efectos do cobro da referida taxa.

Por outra banda, na queixa Q/14673/13, e en relación co cobro do IBI por parte do Concello de Santiago de Compostela, tras a información recibida do citado concelloponse de manifesto que se cometera un fallo no tratamento informático dos datos da contribuínte, tanto na identificación da persoa coma do domicilio, co que finalmente se corrixiron estes erros pola administración municipal.

Tamén noutro caso (Q/20680/14) que afectaba ao Concello da Coruña o reclamante solicitaba a execución dunha resolución do Tribunal Económico Administrativo Municipal que obrigaba o pago dunhas determinadas cantidades como consecuencia da estimación de varias reclamacións sobre recibos de IVTM, e na información facilitada pola administración municipalponse de manifesto que a resolución definitiva do caso estaba pendente de que o interesado achegase un certificado orixinal da conta na que debían ingresarse as cantidades correspondentes aos cobros indebidos.

3. Transportes

En relación coas queixas referidas á materia de transportes, foron 9 as queixas recibidas en 2012 nesta oficina do Valedor do Pobo, polo que a súa incidencia numérica no conxunto da área segue sendo moi pouco significativa, como ocorreu en anos anteriores.

En primeiro termo, debemos subliñar que algunhas destas queixas expóñense ante o Valedor do Pobo sen que previamente se presentase denuncia por presunta infracción administrativa ante o órgano administrativo competente, neste caso Dirección Xeral de Mobilidade ou Servizos Provinciais correspondentes. Nestes casos debemos non admitir inicialmente a trámite a queixa presentada, indicando ao reclamante que a función desta oficina do Valedor do Pobo ten un carácter subsidiario, no sentido de que antes de que se produza a nosa intervención ante un determinado problema é necesario que en primeiro lugar se presente a oportuna reclamación ante a Administración con competencias directas na materia, e posteriormente ante unha posible falta de resposta ou por estar descontento coa resposta recibida poderíase en tal caso instar a nosa actuación.

Entre as queixas máis relevantes que nesta materia se trataron ao longo de 2014 atópanse varias queixas (Q/14571/13, Q/14609/13, Q/14674/13, Q/7926/14, Q/5758/14, e Q/5776/14) referidas á falta de resposta da Xunta Arbitral de Transportes da Dirección Xeral de Mobilidade a unhas reclamacións presentadas contra unha empresa de transporte regular de viaxeiros pola discriminación tarifaria entre os usuarios e tamén polo feito de que a empresa non facilita información sobre as tarifas e servizos obxecto de controversia. A este respecto, recibimos un informe da administración afectada no que se indicaba que se ditaron varios laudos arbitrais nos que se declaraba que se comprobou unha discriminación inxustificada nas tarifas cobradas aos usuarios do servizo de transporte. Por outra parte, recibimos tamén outra información complementaria na que se incluía un informe xurídico sobre “a legalidade da aplicación de abonos de transporte na prestación de servizos de transporte público regular de uso xeral de prezos distintos segundo a tipoloxía de persoas usuarias”. Neste informe concluíase que os abonos de transporte actualmente aplicados pola empresa denunciada non estaban autorizados pola Dirección Xeral de Mobilidade, nos termos esixidos pola Orde do 6 de marzo de 2008 pola que se regula a revisión das tarifas de servizos públicos regulares permanentes de transporte de viaxeiros de uso xeral por estrada e de estacións de autobuses, de competencia da Xunta de Galicia. En consonancia con este informe o Servizo de Inspección correspondente abriu un expediente sancionador á empresa denunciada.

Noutra queixa, Q/12971/13, un usuario do transporte público indicábanos que presentara unha queixa na Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, a través da páxina web, en relación cun problema do Transporte Público Metropolitano da Coruña, sobre o feito de que era frecuente que tivese problemas cos dispositivos de lectura dos cartóns de Transporte Metropolitano, e manifestaba que non recibira resposta á súa reclamación. Na información facilitada pola administración afectada sinalábase que o novo plan de transporte metropolitano dirixido a fomentar o uso do transporte público xira ao redor do Cartón Metropolitano de Galicia (TMG) como medio básico de pago, e que desde entón eran moi poucos os incidentes comunicados en relación co funcionamento deste cartón. Non obstante, manifestábase no informe remitido a esta oficina do Valedor do Pobo que un número reducido de usuarios comunicaran algúns problemas que podían vir derivados do propio cartón (uso incorrecto ou defectos inherentes a algunha TMG) ou ben de defectos puntuais na máquina de cancelación colocada nos autobuses, e que se trataran de solucionar mediante a adquisición de mecanismos de control portátiles que permitían verificar o funcionamento da antena interna (mecanismo que permite a cancelación).

Noutra queixa, Q/1693/13, o presidente dunha asociación de veciños indicábanos que solicitaran ao Concello de Pereiro de Aguiar, ao Concello de Ourense e á Consellería de

Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas que lles informasen da situación en que se atopaba o proxecto para implantar o transporte metropolitano nos municipios que rodean o Concello de Ourense e das causas polas cales aínda non se puxera en funcionamento. A este respecto, da información recibida poñíase de manifesto a falta de consenso entre as administracións públicas aludidas para a definitiva implantación da área de Transporte Metropolitano de Ourense, e máis concretamente que estas diferenzas entre o Concello de Ourense e a Xunta de Galicia manifestábanse en aspectos técnicos, en particular no que se refería á localización dos intercambiadores para que os autobuses do rural conectasen cos autobuses urbanos, e tamén sobre o impacto da ATM sobre o tráfico rodado na cidade de Ourense; tamén existían diferenzas no que afectaba aos dereitos de concesionarios de liñas de transportes, e finalmente había problemas económicos derivados do custo da implantación da ATM tendo en conta as restricións orzamentarias en ambas as administracións públicas. No escrito último que nos remitiron os reclamantes solicitaban que esta institución do Valedor do Pobo exercese a función de mediación ou de conciliación para tratar de resolver o problema descrito pero tivemos que subliñar que a función legalmente asignada a esta institución do Valedor do Pobo consiste na supervisión ou control de actuacións administrativas, e queda fóra das nosas posibilidades de intervención os ámbitos de decisión propios das administracións nos que teñan que sopesar problemas técnicos e de índole económica e de asignación de créditos orzamentarios, xa que se trata de aspectos sobre os que esta institución, pola súa propia natureza, non pode facer valoracións.

4. Produtos financeiros de risco: Participacións preferentes e obrigacións subordinadas

Ante o grave problema daquelas persoas que investiran diñeiro en caixas de aforro e entidades bancarias a través da adquisición de determinados produtos financeiros (en particular, coas participacións preferentes e as obrigacións subordinadas), desde esta oficina iniciamos algunhas actuacións, xa en 2012.

Desde esta perspectiva, nese ano desde esta institución do Valedor do Pobo tomouse a iniciativa dunha **actuación de oficio**, e solicitamos un informe ao Instituto Galego de Consumo en particular sobre diversos extremos. En particular, sobre o número de persoas afectadas, e tamén sobre o montante global económico, e sobre o número e identificación das entidades afectadas que operan na nosa Comunidade Autónoma; sobre as Asociacións ou plataformas de afectados que se puxeron en contacto coa Consellería de Economía e Industria para expoñerlle o problema; sobre as iniciativas adoptadas pola Consellería ante o Ministerio de Economía, o Banco de España, e a Comisión Nacional do Mercado de Valores, e en relación coas propias entidades financeiras que comercializaron

este produto financeiro; sobre as propostas concretas formuladas a algunhas das entidades, e sobre a resposta recibida; sobre o número de reclamacións ou denuncias presentadas nas oficinas dependentes do Instituto Galego de Consumo, e sobre a evolución destas reclamacións ante os organismos competentes do Banco de España e da CNMV, e sobre os labores de asesoramento prestados polo Instituto Galego de Consumo. En breve prazo a Consellería de Economía e Industria facilitounos os datos cos que contaba a principios de abril de 2012.

No informe indicado, entre outros aspectos, enunciábanse os eixes de actuación que seguira o Instituto en relación con esta problemática: reunións cos representantes dos consumidores e usuarios, e con plataformas e asociacións de afectados; información e asesoramento aos afectados, coa habilitación de novas oficinas ad hoc en determinadas comarcas; tramitación das reclamacións e denuncias dos adquirentes das participacións preferentes e obrigacións subordinadas; e mediación e arbitraje coas entidades financeiras.

Ademais da queixa aberta de oficio, durante os anos de 2012 e 2013 un bo número de queixas afectaban, fundamentalmente, a participacións preferentes ou obrigacións subordinadas adquiridas a algunha das antigas caixas de aforro galegas, Caixanova e Caixa Galicia, actualmente integradas na entidade denominada Novagalicia Banco.

As queixas presentadas directamente polos afectados, con maior ou menor extensión, aludían a algunhas circunstancias que se repetían en todos os casos: tratábase de investidores de perfil conservador; clientes de sempre da oficina bancaria, cun alto grao de confianza cos empregados ou o director da oficina; moitos deles aludían ao feito de que o investimento non fora iniciativa súa, senón que llo propuxo a propia entidade; ademais, manifestaban que a súa principal preocupación era a de poder recuperar o capital investido cunha certa facilidade, e que en resposta a esa inquietude desde a entidade indicáranlles que en poucos días, unha vez solicitada a devolución, podían dispoñer do capital investido. Desde esta oficina do Valedor do Pobo, e unha vez que recibimos o informe de carácter xeral remitido polo Instituto Galego de Consumo, fomos remitindo un amplo escrito a cada un dos reclamantes que presentaran unha queixa individual, facilitándolles a información recibida, e quedando á súa disposición sobre as incidencias que fosen xurdindo en relación co seu caso concreto. En particular, en canto á **tramitación das reclamacións e denuncias dos afectados** -no suposto excepcional de que non presentaran aínda a reclamación ante o Instituto Galego de Consumo- facilitábaselles a dirección da oficina do IGC máis próxima ao seu domicilio, e informábaselles da tramitación administrativa correspondente no Instituto.

En todo caso, desde esta oficina do Valedor do Pobo **solicitamos tamén a colaboración da Comisión Nacional do Mercado de Valores** para que nos indicase o tratamento que este tipo de reclamacións recibían por parte da citada Comisión, e se se emitíu algún informe sobre o problema relativo ás participacións preferentes, aínda que este tipo de informes teñen un carácter informativo e non vinculante para as partes, xa que aínda no caso de ser favorable ao reclamante, a entidade afectada debe informar á CNMV das actuacións realizadas en relación co asunto sometido ao seu informe.

Por outra parte, no informe do IGC aludíase tamén á **mediación e arbitraje coa entidade financeira** correspondente, sinalándose no informe que en relación ás reclamacións presentadas, desde o IGC tentárase unha mediación coa entidade financeira así como a proposta de someter as controversias suscitadas á arbitraje de consumo. A este respecto, e unha vez que se contou coa aquiescencia da autoridade comunitaria, quedou aberta a posibilidade de que a entidade Novagalicia Banco, que fora nacionalizada a través de fondos do FROB, puidese aceptar arbitrajes de consumo cos afectados. Neste sentido, desde o Instituto Galego de Consumo a partir dese momento ofreceuse a posibilidade dunha arbitraje de consumo para resolver os conflitos xurdidos coa adquisición de participacións preferentes -e tamén para os afectados polas obrigacións subordinadas-, sendo un número moi considerable os interesados que optaron por solicitar a arbitraje de consumo. Así as cousas, e ben a través dos propios interesados ou polos medios de comunicación, tivemos coñecemento nesta institución do Valedor do Pobo de que a finais do pasado 2012 xa se aceptara por Novagalicia Banco un número importante de arbitrajes, e algúns afectados recibiran unha parte substancial do capital investido.

Por outra parte, en 2013, unha vez aprobado pola Comisión Europea o plan de recapitalización e reequilibrio das entidades nacionalizadas, entre as que se atopa Novagalicia Banco, en virtude do cal a entidade recibiu ao redor de 5.425 millóns de euros en axudas, os propietarios (a quen a autoridade comunitaria considera investidores e non aforradores) de participacións preferentes (e obrigacións subordinadas) que non consigan recuperar o seu diñeiro mediante a vía da arbitraje trocarán estes títulos por accións, que á súa vez serán recompradas polo Fondo de Garantía de Depósito. Non obstante, e antes de que se produza o cambio de títulos os interesados deberán sufrir unha *quita*, que no caso de Novagalicia Banco situarase nunha media do 50 %. En canto ás proporcións da *quita*, suponse que parte das subordinadas que teñen "data de caducidade" sufrirán probablemente unha *quita* menor que as preferentes, que son "a perpetuidade". Entre as subordinadas, as que teñan unha data de vencemento máis próxima serán as de maior valor e, por tanto, sufrirán unha *quita* menor na súa conversión en accións.

Así as cousas, unha vez terminado o proceso das arbitraxes de consumo, abriuse unha nova vía de arbitraje, esta vez ante o órgano xudicial competente, para os adquirentes destes produtos financeiros que non conseguisen a recuperación dos seus aforros pola vía administrativa. Segundo se indicaba nalgún medio de comunicación “os acordos negociaranse nos xulgados, nos que NCG está aberta a subscribir protocolos cos afectados que presentasen demandas, a entidade esixirá que os afectados presenten no xulgado nova documentación a fin de xustificar que o seu perfil e as súas circunstancias non eran as adecuadas para adquirir estes produtos”.

Neste sentido, na páxina web de Novagalicia Banco sinalábase expresamente o seguinte: “En virtude da documentación presentada en cada demanda xudicial e tras a súa análise individualizada, os criterios que utilizará NCG Banco para propoñer acordos xudiciais aos clientes serán: Casos nos que coa nova documentación se detecten defectos de comercialización que non se detectasen no procedemento arbitral e/ou perfil inadecuado do cliente, priorizando os clientes en situación de maior vulnerabilidade persoal e/ou económica. Para o resto de clientes demandantes que non cumpran con estas circunstancias NCG Banco continuará coa defensa dos seus intereses ante todas as instancias xudiciais competentes”.

No momento da elaboración do informe anual correspondente a 2013 recibimos nesta oficina do Valedor do Pobo a un colectivo de afectados pola adquisición destes produtos financeiros, unha plataforma de afectados polas preferentes e subordinadas de diversas comarcas de Galicia, e que xa expuxemos no informe anterior. Neste caso, dirixímoslle un escrito á entidade de NCG Banco no que lle indicabamos que aínda existía un importante número de afectados pola adquisición destes produtos financeiros híbridos, e que esperaban por unha solución xusta do seu problema.

Por outra banda, sinalabámoslle tamén neste escrito que por noticias publicadas nos medios de comunicación manifestárase pola nova dirección da entidade o compromiso de solucionar o conflito xerado pola venda destes produtos, nun prazo de 90 días. E tamén o de proceder a explicar aos afectados o procedemento que se seguiría para instrumentar esta solución a tan grave problema.

A este respecto, desde esta oficina do Valedor do Pobo solicitamos a colaboración de NCG Banco para que nos facilitase información sobre os próximos pasos que se ían dar en orde a unha xusta solución do problema, e manifestabámoslle a necesidade dunha pronta apertura do proceso de coordinación con outras instancias ou organismos, como é o caso do FROB, para tentar unha solución do problema, así como tamén a necesidade de que

canto antes se establecese unha adecuada canle de información cos representantes dos afectados.

A este respecto, aludiamos no anterior informe a que recibíramos un escrito de NCG Banco (actualmente, ABANCA) no que se indicaba que a entidade continuaba explorando calquera posibilidade de solución que se abrise no ámbito da normativa vixente e o marco de actuación que permitisen as autoridades nacionais e europeas. Concretamente, neste informe indicábase o seguinte: “No marco do Memorandum de Entendemento (MOU) no que se establecen as condicións da asistencia financeira para a reestruturación do sistema financeiro español, o FROB e do FGD emitiron, en xuño de 2013, senllas resolucións nas que se decreta a valoración e o troco obrigatorio por accións das participacións preferentes e obrigacións subordinadas de Novagalicia Banco e o posterior proceso de venda das mesmas. Esta resolución marca a substitución total deste tipo de produtos e supón o final do proceso de arbitraje. Ante esta nova situación e co permanente obxectivo de buscar as mellores solucións posibles, Novagalicia Banco decidiu propoñer acordos xudiciais a todos aqueles clientes que, presentando demanda xudicial, acheguen documentación que xustifique que o seu perfil e circunstancias non eran as adecuadas para adquirir participacións preferentes ou obrigacións subordinadas. Estas propostas de acordo permitirán poñer fin ao proceso xudicial dun modo máis rápido que por sentenza e cunha oferta económica similar á que o cliente obtivese de acudir á arbitraje. Consecuente co seu compromiso, Novagalicia Banco continúa explorando calquera posibilidade de solución que se abra no ámbito da normativa vixente e o marco de actuación que permitan as autoridades nacionais e europeas, aínda que, a data actual e a pesar das moitas conxecturas publicadas, nada se puido concretar adicional ao descrito nos parágrafos precedentes deste escrito”.

Un problema que tamén xerou a atención desta oficina do Valedor do Pobo e que afecta as entidades bancarias é o relativo ao **establecemento da denominada cláusula chan nos préstamos bancarios a interese variable**.

Esta cláusula que ás veces acompaña os préstamos hipotecarios e que pode adoptar diferentes denominacións, consiste en puridade nunha cláusula que establece un mínimo para pagar nas cotas da hipoteca con interese variable aínda que os tipos de interese de referencia (Euribor, IRPH ou IRS) que se pactaron coa entidade financeira estean por debaixo. Neste sentido, vén constituír o solo da hipoteca en canto que fixa unha porcentaxe mínima aínda que o interese xurdido da suma, por exemplo, do euribor e o diferencial sexa inferior. Non é infrecuente que ademais do solo se aplique un teito na

hipoteca: trátase un máximo de intereses a pagar que normalmente está moi por riba dos valores habituais do mercado.

Neste sentido, en 2013 decidimos abrir unha queixa de oficio tendo en conta as dificultades económicas que están a atravesar moitas familias, e á vista de que en moitos préstamos hipotecarios contraídos con entidades financeiras existía unha cláusula chan que prexudica claramente a situación do debedor hipotecario. A este respecto, solicitamos a colaboración das entidades bancarias para que nos remitisen información sobre a aplicación desta cláusula nos seus préstamos hipotecarios.

En relación con esta temática debe subliñarse especialmente a sentenza 241/2013 do Tribunal Supremo pola que se declararon nulas as cláusulas chan de tres entidades (BBVA, Novagalicia Banco e Cajamar) na medida en que non explicaban de forma clara as súas consecuencias nas cotas aos clientes. Esta sentenza non implicaba a nulidade radical destas cláusulas chan das hipotecas senón soamente cando se constataba falta de transparencia, é dicir, cando a entidade bancaria non informaba o cliente das mesmas. Tampouco se anoaba a esta nulidade da cláusula un aspecto que importaba especialmente ao interesado, como era que esta nulidade non comportaba a devolución das cantidades xa satisfeitas ata o momento. En consonancia con esta resolución xudicial do noso máis alto tribunal emitíronse, e séguense a emitir, un bo número de sentenzas de xulgados mercantís, ao parecer moitas delas confirmadas por audiencias provinciais, e nas que se entendía que estas cláusulas eran abusivas, polo que as entidades afectadas tiveron que anular a cláusula chan así como devolver o diñeiro cobrado de máis ou unha compensación.

Como xa indicabamos no informe anual de 2013, á vista da problemática descrita solicitamos a colaboración das entidades financeiras, salvo aquelas afectadas pola citada sentenza do Tribunal Supremo, para que nos manifestasen as súas previsións para un futuro inmediato sobre a subsistencia da cláusula chan nos préstamos hipotecarios concedidos ata o momento ou que poidan concertarse nun futuro. A este respecto, algunhas das entidades consultadas non contestou á nosa solicitude de informe, como é o caso de Caixabank, Bankia, Sabadell, Deutsche Bank, Caixa España, Caixa Douro e Banco Espírito Santo.

Por outra parte, doutras entidades recibimos resposta á nosa solicitude de información, que como xa indicamos no informe correspondente a 2013. Nalgúns casos, como xa apuntabamos no citado informe anual, algunhas entidades indicáronnos que non aplicaban a cláusula chan nos seus préstamos hipotecarios; neste apartado inclúense o

Santander, o Bankinter, o Barclays e o ING Direct. Outras entidades, como é o caso da Caixa Rural Galega, indicaban que nun futuro a incorporación desta cláusula chan quedaría limitada a certos supostos taxados, e con información completa e transparente sobre as condicións económicas e financeiras das operacións concertadas. Outras entidades como o Banco Galego e o Banco Popular indicábanos que en relación coa cláusula chan terían en conta as circunstancias particulares que concorresen nun determinado cliente, pero sobre a base da licitude da cláusula, e manifestaban ademais que a entidade sempre observaría as esixencias de información establecidas pola normativa bancaria vixente.

Tamén nos parece relevante apuntar o que indicaba en 2013 o Banco de España na súa análise sobre as "cláusulas chan" e o seu efecto sobre as hipotecas. A este respecto, maniféstase por este organismo oficial que aínda que se poida aplicar esta cláusula, non obstante esixe: que se atope debidamente recollida no contrato hipotecario, extremando as cautelas que aseguren o coñecemento da súa existencia; que se faga con anterioridade á firma dos contratos hipotecarios; e que se informe sobre o impacto que terían no caso de que se trate de hipotecas bonificadas pola vinculación do titular co banco a través de diferentes tipos de produtos contratados. A este respecto, no caso de que non se cumpran estas esixencias podería formularse unha reclamación ante o Banco de España.

Finalmente, en relación con esta problemática da cláusula chan debemos subliñar que no momento de elaborarse o presente informe recibimos nesta oficina do Valedor do Pobo un número moi numeroso de queixas que sobre este tema que nos trasladou un colectivo de afectados. Nelas propoñíanse outras iniciativas como a adopción de medidas legislativas e sociais para impedir desafiuzamentos, e tamén que se establecese unha norma legislativa estatal para anular as cláusulas bancarias que foran abusivas ou ilegais, especialmente as cláusulas chan das hipotecas e os contratos de seguros dos tipos de interese dos préstamos bancarios (SWAP), e outros aspectos de interese social. A este respecto, as persoas pertencentes a este colectivo, e no que se refería concretamente ás denominadas cláusulas chan, manifestaron que unha gran parte deles subscribiran préstamos co Banco Popular nos que se incluía esta cláusula que consideraban abusiva. Neste sentido, no informe que xa lle solicitáramos ao Banco Popular no marco da queixa de oficio anteriormente exposta, esta entidade bancaria manifestara que non atopaban motivos fundados para cuestionar a subsistencia nas escrituras de préstamos hipotecarios da cláusula de anotación mínima ou cláusula chan, dado que a sentenza do Tribunal Supremo do 9-5-2013 non declarou a nulidade con carácter xeral da denominada cláusula chan, e de que as normas vixentes sobre transparencia e protección do cliente dos servizos bancarios (en particular, a Orde EHA/2899/2011) parte tamén da validez desta cláusula.

Desde esta oficina do Valedor do Pobo solicitamos un novo informe ao Banco Popular sobre a inclusión deste tipo de cláusulas nos préstamos hipotecarios, e recibimos un informe nos mesmos termos que o que nos remitira anteriormente. Neste último informe esta entidade indicábanos expresamente o seguinte:

A este respecto, como vostede sabe polo escrito que lle remitimos na data do 28-4-2014, solicitamos un novo informe ao Banco Popular e no informe remitido por esta entidade sinálase que o Tribunal Supremo non declarara, con carácter xeral, a nulidade das cláusulas chan incorporadas a contratos de préstamo a interese variable subscritos con consumidores, e que en relación coa transparencia na formalización de operacións, e particularmente sobre o modo no que se facilita a información ao consumidor, o banco facilita a información conforme dispón a citada Orde EHA/2899/2011, á que nos referimos, por cuxo cumprimento vela o Banco de España.

Por outra banda, consideramos nesta institución do Valedor do Pobo que debe subliñarse aquí a Sentenza do Tribunal Supremo 464/2014, que quizais poida ser a clave que acabe con todas as cláusulas chan incluídas en contratos hipotecarios. A nova sentenza do Tribunal Supremo de 8 de setembro deixa claro cando unha cláusula chan é ilegal, e conforme os seus argumentos, pode selo nunha gran parte dos casos que se producen na realidade práctica.

A parte esencial da nova sentenza resúmese en tres puntos: non se considera información suficiente que o contrato fose lido polo notario ante o interesado, e anula os efectos da chamada oferta vinculante, un documento que era obrigado entregar pola entidade bancaria, polo menos dez días antes da firma do contrato, se a contía do crédito era igual ou inferior a 150.000 euros, e que servía de aval para que as condicións "pactadas" non se variasen. Pero aínda é máis importante o que sinala a nova sentenza de que por "información" debe entenderse a "comprensión real" do impacto da limitación á baixa do interese variable e doutras condicións do contrato, o que non se acaba con ofrecer ao cliente unha cláusula destacada con letra en negriña ou en maiúsculas.

O último pronunciamento do Tribunal Supremo vén perfilar e redondear a emblemática sentenza de 9 de maio de 2013, na que se recollía a protección de dereitos dos consumidores fronte aos abusos bancarios, e que viña imposta pola Directiva 93/13/CEE e que supuxo un xiro radical na defensa fronte aos bancos pola cláusula chan, ata o extremo de multiplicar por dez as reclamacións por este motivo ante o Banco de España e multiplicar por tres as demandas xudiciais.

É certo que o recente fallo, no que se condena á Caja de Segovia, actualmente Bankia, non é unha resposta a unha demanda colectiva. Nese sentido, a sentenza de 2014 non ten a repercusión global da sentenza de 2013, pola que se condenou a que se declarasen nulas as cláusulas chan de centenaes de hipotecas do BBVA, Cajamar e NovaCaixa. Neste sentido, esta sentenza de setembro de 2014 tan só afecta aos oito demandantes individuais, cuxas causas terminaron aglutinadas nunha soa por ser idénticas, pero tanto unha como outra marcaron os límites ás entidades financeiras ao sentar xurisprudencia.

O control de transparencia ao que se refire a nova sentenza de setembro de 2014 é moito máis esixente e non se supera na maioría dos contratos hipotecarios porque: a) Falta información suficientemente clara de que se trata dun elemento definitorio do obxecto principal do contrato; b) Insírense as cláusulas chan de forma conxunta coas cláusulas teito e como aparente contraprestación das mesmas; c) Non existen simulacións de escenarios diversos relacionados co comportamento razoablemente previsible do tipo de interese no momento de contratar; e d) Non hai información previa clara e comprensible sobre o custo comparativo con outras modalidades de préstamo da propia entidade -caso de existir- ou advertencia de que ao concreto perfil de cliente non se lle ofertan as mesmas.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

Nesta área non se formularon resolucións (recomendacións ou suxestións) en 2014.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

En relación coa materia **tributaria**, o principal problema que adoita exporse remite á valoración dos bens, en particular os bens inmobles, para determinar a base imponible dun bo número de impostos, sobre todo os impostos de transmisións patrimoniais e de sucesións e doazóns. A este respecto, a Consellería de Facenda utiliza habitualmente o mecanismo de valoración de “os prezos medios no mercado”, mediante a aprobación dunha Orde na que se aproban unhas táboas de valores cuns coeficientes singularizadores ou correctores. Aínda que sexa un mecanismo recollido expresamente na lexislación tributaria, entendemos nesta institución do Valedor do Pobo que cun mercado inmobiliario con prezos á baixa é importante dotar este sistema da maior flexibilidade posible para achegar estes valores oficiais o máximo posible aos valores reais no mercado actual.

Respecto ao problema xurdido coa adquisición de determinados produtos financeiros, como as **participacións preferentes e as obrigacións subordinadas**, trátase dunha problemática na cal o Valedor do Pobo ten limitadas as capacidades para supervisar a actuación das entidades bancarias ao ofrecer este tipo de produto, correspondendo esta supervisión directa á Comisión Nacional do Mercado de Valores e ao Banco de España, no seu caso. Non obstante, tendo en conta a dimensión social do problema, o Valedor, como é sabido, realizou diversas actuacións, algunhas de particular alcance e presión.

Abrimos, a este respecto, unha actuación de oficio e pedimos informes ao Instituto Galego de Consumo. Posteriormente, recibíronse nesta oficina do Valedor do Pobo un considerable número de queixas individuais en relación con este grave problema, que foron tramitadas tendo en conta a inxustiza da problemática que reflectían.

En xuño de 2013 o FROB e o FGD emitiron senllas resolucións nas que se decreta a valoración e o troco obrigatorio por accións das participacións preferentes e obrigacións subordinadas de Novagalicia Banco e o posterior proceso de venda das mesmas. Esta resolución marca a substitución total deste tipo de produtos e supón o final do proceso de arbitraje. A este respecto, chegados a este punto, Novagalicia Banco (actualmente ABANCA) decidiu propoñer acordos xudiciais a todos aqueles clientes que, presentando demanda xudicial, acheguen documentación que xustifique que o seu perfil e circunstancias non eran as adecuadas para adquirir participacións preferentes ou obrigacións subordinadas, e estas propostas de acordo permitirían poñer fin ao proceso xudicial dun modo máis rápido que por sentenza e cunha oferta económica similar á que o cliente obtivera de acudir á arbitraje.

No que se refire ás chamadas cláusulas chan nos préstamos hipotecarios pódese afirmar que a tendencia nalgúñas das entidades bancarias é a da súa supresión, e tamén que o Banco de España foi fixando condicións máis estritas para o seu establecemento nos préstamos. Finalmente, debemos destacar que hai unha última tendencia da xurisprudencia que incide especialmente en que aos interesados se lles facilite da maneira máis veraz a máxima información sobre este tipo de cláusulas.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área incrementouse en case un 20% o número de queixas en relación con 2013, xa que o pasado ano recibimos 59 e en 2014 foi un total de 69 queixas.

A este respecto, igualmente debemos subliñar que, en relación co ano 2013, descendeu o número de queixas presentadas colectivamente (no exercicio do ano 2013 destacaban varias queixas múltiples con idéntico contido). Para unha mellor comprensión das estatísticas de queixas, entendemos que aínda que eses grupos de queixas determinasen a apertura dos correlativos expedientes de queixa, con todo, a efectos estatísticos, tratamos esas queixas múltiples coma se fosen queixas únicas. Pois ben, como apuntabamos, no ano 2014, aínda que o número de queixas se incrementou case nun 20%, descendieron as queixas múltiples.

Entre estas 69 queixas pode subliñarse que, como vén sendo habitual, o grupo máis nutrido de queixas constitúeno as presentadas en relación con procedementos expropiatorios ou os relativos á responsabilidade patrimonial da administración.

Tamén merecen especial mención as queixas que se refiren a conflitos ou incidencias xurdidos coa execución de obras públicas, as que se refiren a problemas que afectan o dominio público-hidráulico ou relacionado co dominio portuario.

En materia de **expropiacións**, son fundamentalmente dous tipos de queixas as que chegan a esta oficina do Valedor do Pobo.

Dunha parte, as que se refiren ao atraso no aboamento dos prezos xustos e xuros derivados das expropiacións, aspecto recorrente aos longo dos últimos exercicios, e que na maioría dos casos afectan ou están en conexión coa actividade e exercicio de competencias da Axencia Galega de Infraestruturas.

Noutras queixas alúdese á necesidade de tramitar con máis celeridade os expedientes de fixación dos prezos xustos ou/e ao atraso da administración expropiante no cumprimento do deber legal de remitir os expedientes expropiatorios ao Xurado de Expropiación de Galicia en canto se manifesta o desacordo entre as partes á hora de fixar o prezo xusto.

En canto ás queixas relacionadas con **obras públicas**, os temas dos que tratan son bastante heteroxéneos, e van desde as deficiencias na execución das obras, a posible afectación de propiedades privadas, ou trazados de estradas e seguridade viaria.

Por último, en canto ás queixas que afectan o **dominio público hidráulico**, nestas queixas obsérvanse dilacións na tramitación de expedientes nos que intervéñen o organismo de Augas de Galicia, polo que o criterio que seguimos na tramitación destas estriba en axilizar os procedementos administrativos correspondentes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	69		69	
Admitidas	58	84,06 %	58	84,06 %
Non admitidas	4	5,80%	4	5,80%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	7	10,14 %	7	10,14 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	25	43,10 %	25	43,10 %
En trámite	33	56,90 %	33	56,90 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	23	0	23	19	4

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Necesidade de axilizar os procedementos para evitar os atrasos na fixación e pago dos prezos xustos

Advírtese un claro desequilibrio entre a desposuimento do ben expropiado, que a administración pública leva a cabo con bastante celeridade, (abúsase por parte das administracións públicas do procedemento de urxencia previsto para casos excepcionais na Lei de expropiación forzosa), e o efectivo pago do prezo xusto, que adoita demorarse moito no tempo.

Unha vez máis é causa de revisión e supervisión por parte da institución as circunstancias, que ben por razóns orzamentarias ben por razóns de falta de recursos, abocan, neste caso, á Axencia Galega de Infraestruturas, a un atraso no aboamento ou pago de cantidades asignadas aos expropiados, circunstancias que evidentemente non eximen do pago, pero que ademais causan diversos trastornos ao expropiado ante, por exemplo, a expectativa razoable do ingreso deste nunha correlación temporal razoable coa posta a disposición do ben.

O cobro polo interesado da indemnización que lle corresponde adoita atrasarse moitas veces sen causa xustificada, aínda que a administración expropiadora alegue que esa demora se produce por insuficiencia de crédito orzamentario; na maioría dos casos dificilmente pode verse esa circunstancia polo interesado como unha causa xustificada.

Ao alargarse en demasía o prazo para o cobro do prezo xusto, o interesado sempre se verá prexudicado por necesitar, en moitas ocasións, desa dispoñibilidade económica coa que contaba desde que sufriu unha expropiación, sen que o pago dos xuros de mora compense adecuadamente ese prexuízo.

Tampouco é infrecuente que se produzan atrasos na remisión dos expedientes expropiadores ao xurado de expropiación, remisión que constitúe unha obriga para a administración expropiadora, unha vez que haxa desacordo entre ambas as partes sobre as valoracións efectuadas a través da folla de aprecio correspondente.

Por iso, é necesario estandarizar ou poñer en marcha procedementos que dalgunha maneira non só axilicen a tramitación do pago ou a remisión efectiva dos expedientes ao órgano correspondente, senón que teñan as previsións orzamentarias acordes a un prazo razoable de cumprimento das obrigacións que a administración ten para cos expropiados.

O artigo 33.3 da nosa Constitución condiciona o exercicio da potestade expropiatoria á correspondente indemnización, e a que esta se determine e pague de acordo co procedemento sinalado na lei.

Esta potestade da administración esixe que a privación dos dereitos dos particulares en interese da comunidade - por causa xustificada de utilidade pública ou interese social – se compense adecuadamente cunha indemnización a favor do propietario ou titular do dereito afectado.

Neste sentido, para que esta compensación sexa xusta non só ten que determinarse o *quantum* da maneira máis ecuánime posible, e para iso arbítranse recursos administrativos e xudiciais que perseguen este obxectivo, senón que ese criterio de xustiza esixe tamén que o pago da indemnización ou prezo xusto se leve a cabo sen demoras que excedan do tempo razoable que leve consigo a determinación da xusta indemnización.

Neste sentido, podemos traer a colación a queixa Q/13514/13 na que os reclamantes nos indicaban que hai xa máis de sete anos que as súas leiras foran expropiadas para unha obra de mellora da seguridade viaria sen recibir o pago.

Destacable tamén foi a actuación do Valedor do Pobo en queixas como a Q/4045/13 ou Q/12438/13 ao non producirse por parte da administración xa non só o pago do acordado senón mesmo a falta de pagamento dos xuros.

A Axencia Galega de Infraestruturas a este respecto, nos seus informes adoita facer expresa referencia ás dificultades orzamentarias para atender estes pagos, o que determina que exista unha longa lista de pagos pendentes. A citada axencia indícanos nos seus informes que os pagos pendentes irán facéndose efectivos atendendo ao criterio temporal, segundo a data de antigüidade de cada un dos expedientes pendentes de pago.

No expediente (Q/4019/13) o reclamante indicábanos que por resolución de 16 de xullo de 2010 da Secretaría Xeral da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas acordara iniciar a tramitación da peza de prezo xusto de varias leiras da súa propiedade no expediente expropiatorio “Novo Hospital de Vigo”, e que transcorrido máis dun ano púxose en contacto co Xurado de Expropiación de Galicia, onde lle comunicaron que aínda non recibiran os expedientes de prezo xusto das leiras da súa propiedade.

No informe recibido da citada consellería sinalábase expresamente que se remitiron finalmente os expedientes de prezo xusto, polo que se apreciou un atraso moi considerable neste trámite, de entre 2 ou 3 anos.

Pola nosa banda, e unha vez restablecida a normalidade na tramitación destes expedientes administrativos, procedemos a concluír provisionalmente a nosa intervención no problema que motivou a queixa, e quedamos a disposición do reclamante sobre calquera nova incidencia ou demora inxustificada.

Nalgúns casos expónse un suposto máis singular, (Q/19762/14) no cal aínda que do fondo se deduce un retraso no pago das indemnizacións afectadas polas obras de conexión do Porto Seco de Monforte, a contestación da Axencia Galega de Infraestruturas resalta a falta de acreditación da condición de interesado e decide non facilitar a información solicitada, circunstancia que aínda que coa normativa actual existente podería ser xustificable, a tendencia social e a necesidade de ir arbitrando mecanismos de transparencia, que entre outras cousas será de obrigado cumprimento coa entrada en vigor en decembro de 2015 da Lei 19/2013 de transparencia e acceso á información pública, tería sido oportuno, sinalamos, que se empezase a prever mecanismos e procedementos claros de acceso á información.

2. Cobro indebido do canon da auga

Este comisionado solicitou á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e infraestruturas, mediante oficio e a instancia da queixa con referencia Q/14280/14 aclaración en relación coa falta de información e contestación a solicitudes reiteradas presentadas ante Augas de Galicia onde se denunciaba o cobro do canon da auga cando o administrado xustificaba a non existencia de actividade no local de negocio afectado.

A actuación do Valedor do Pobo activou o expediente e propiciou que o órgano se dirixise ao administrado indicándolle os pasos a aras de regularizar o estado e procedendo a comunicar á entidade prestadora de servizos a nova condición na que se atopa o contribuínte.

As queixas que recibimos sobre esta materia refírense, a inmensa maioría delas, á falta de resposta expresa das administracións públicas ás reclamacións dos particulares polos danos persoais ou patrimoniais sufridos con ocasión da prestación dalgún servizo público ou pola utilización dalgunha infraestrutura de titularidade pública.

Nos informes que recibimos alúdese ás veces pola administración a que o interesado por virtude da desestimación por silencio negativo podería acudir á vía xudicial. Neste sentido, debemos subliñar a obriga da administración de resolver expresamente con independencia dos efectos do silencio administrativo, máxime porque o interesado debe coñecer a postura da administración sobre a súa reclamación antes de acudir á vía xudicial, para poder formular adecuadamente a súa demanda.

En relación con este tipo de queixas, debemos matizar que cando se refiran á controversia fáctica sobre a relación de causalidade entre a acción ou omisión da administración e a xénese dos danos sufridos polo particular, esta oficina do Valedor do Pobo non pode dilucidar sobre a existencia ou non desa causalidade, xa que este aspecto debe resolverse en vía xurisdiccional.

Por outra banda, debemos tamén subliñar que este aspecto da responsabilidade patrimonial das administracións públicas ten acollida, do mesmo xeito que a expropiación forzosa, no noso texto constitucional.

Así, no artigo 9.3 da nosa Constitución establécese o principio básico da responsabilidade dos poderes públicos, e no artigo 106.2 recoñécese expresamente “o dereito dos administrados a ser indemnizados polas lesións sufridas nos seus bens e dereitos, sempre que sexan consecuencia do funcionamento dos servizos públicos, salvo nos casos de forza maior”.

3. Atención á reclamación por desaxuste en superficie ocupada por expropiación

As queixas que recibimos sobre esta materia tratan de aspectos tan diversos como os referidos ás demandas de veciños ou usuarios dunha determinada infraestrutura para que se axuste a un concreto trazado, ou ben a unhas determinadas características técnicas que consideran que serían as máis beneficiosas. Outras queixas refírense a determinados aspectos ou elementos da infraestrutura, por exemplo unha estrada, que entenden que pode afectar á seguridade dos usuarios. Algunhas queixas refírense aos cambios introducidos por unha obra dunha estrada en propiedades lindeiras coa estrada.

Remitímonos ao Concello de Ordes (Q/12969/13) en relación coa execución de obras viarias do enlace AC-524, no que inicialmente non se contemplaba a necesidade de expropiar. Na leira propiedade do administrado coincidiron dúas actuacións, a saber, o ensanche da vía existente ao longo do linde do terreo e a construción da glorieta ocupando gran parte da propiedade.

Non sendo posible ultimar os acordos de permuta, decídese iniciar o expediente de expropiación. Unha vez iniciadas as expropiacións reclámase a franxa de terreo exterior, da actuación lógrase unha nova medición e obtense un resultado satisfactorio modificando a relación de bens afectados, quedando recoñecida a medición solicitada polo interesado.

En termos similares, na queixa Q/812/13 solicitábase a rectificación de superficie expropiada vía recurso de alzada, circunstancia que non se resolveu expresamente, ante a cal se iniciou actuación para coñecer o estado do expediente administrativo ante a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, recibindo cumprida información do estado deste, sendo, neste caso, contrario aos intereses do administrado a posibilidade de modificar os bens afectados, pero tendo cumprida e motivada información da súa solicitude.

4. Reconstrución dun muro tras actuación de Augas de Galicia

A Q/18883/13 no seu escrito inicial expuña ao Valedor do Pobo a necesidade de que o organismo de Augas de Galicia procedese a executar a reposición de bens ao seu estado primitivo.

En concreto, as obras para legalizar consistían no recrecemento de muro existente e da cota de terreo lindeiro mediante recheo de terras na marxe dereita dun regato. Solicitado informe de situación e recordando a necesidade de reposición por parte deste comisionado, a consellería facilita informe que acredita que se comprobou a actuación e que esta se produza, considerando o técnico da administración reposta a legalidade.

5. Obter cumprida información sobre a xestión do dominio público. Acceso e obras

En numerosas ocasións o Valedor do Pobo vese na necesidade de solicitar información que en casos ou ben non son facilitadas, ou que como consecuencia do inicio do expediente ou solicitude da información por parte do comisionado, se procede a dar cumprida información motivada que ata a data non se deu.

Queixas en relación con danos na propiedade privada pola realización dunha obra pública, con resultado de efectiva reparación (Q/4003/13) contestando finalmente ao interesado con informe motivado sobre a reparación da actuación ou a necesidade do pronunciamento e xustificación dunha actuación en relación co trazado dunha obra pública (Q/1872/13) poden ser claros exemplos nos que aínda que pode haber distintos

criterios á hora dun plan, execución ou reposición de actuación, o que non pode faltar é a motivación das actuacións nun prazo razoable aos interesados.

Neste último expediente referenciado, os veciños non entendían como se expuña unha nova ligazón no polígono de San Cibrao das Viñas coa A-52 sen un procedemento aprobado do plan sectorial. Foi necesario solicitar a información á consellería para que dese cumprida información aos interesados nela, motivando as súas decisións pasadas, presentes e mesmo anunciando as futuras. Circunstancias similares na Q/1913/13 como consecuencia de defectos formais na comunicación e motivación de boletín de denuncia por aparcadoiro inadecuado no porto de Ribeira.

Noutros casos as diverxencias en relación coa sinalización de tráfico en vía pública (Q/21864/14) aínda que poida chocar coa competencia atribuída do órgano ou administración, o labor de supervisión do Valedor do Pobo ante a administración, en moitos casos reforza a necesidade de controlar como se atopan eses parámetros técnicos e de sinalización de velocidade, para os efectos de que se dea traslado ao órgano competente encargado de garantir a seguridade viaria.

Casos puntuais como a queixa Q/15238/14 con ocasión da formulación de asfaltado de pistas no Concello de Cotobade, recae, na maioría das ocasións, na discrecionalidade do ente local, resultando, no caso concreto, inviable a acometida da citada obra, ao existir bens de valor ambiental importante, pero pronunciándose a favor de buscar unha solución para o administrado que minore os seus problemas de acceso.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirixida ao Concello de Sanxenxo en data 25 de abril de 2014, debido á obrigação de reparar e conservar unha vía municipal de uso peonil de acceso á praia que xera situación de risco ás persoas (Q/900/14)

Nesta institución do Valedor do Pobo abriuse o expediente arriba indicado como consecuencia do escrito de queixa de D., con domicilio en Vigo.

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que é propietario dunha vivenda nesa vila de Sanxenxo, que se ve afectada polos problemas que tamén afectan a varios veciños da praia da Carabuxeira, polas obras realizadas en 1999 e 2000 cando se construíu o novo porto de Sanxenxo onde a lonxitude do espigón duplica (considera que de xeito ilegal) o proxectado, e que recentemente ese concello pagou una multa imposta por tal feito. Indica o reclamante que se presentaron sucesivas denuncias a diversas administracións públicas, sen que ata o momento atendesen as súas reclamacións.

Manifestaba tamén o reclamante no seu escrito de queixa que as correntes mariñas cambian, por consecuencia das obras sinaladas, e prodúcese movemento de areais, baixando a cota da praia en 2 m, converténdose nun pedregal, e que as cimentacións dos muros estremeros das propiedades privadas quedan ao descuberto. Sinalábase tamén na queixa que hai uns anos fundiuse o xardín dun veciño, e que nos últimos temporais de decembro 2013 e xaneiro 2014, terminou de caer un muro de pedra doutro veciño.

Indicaba o reclamante na súa queixa que presentou varias denuncias nese concello, sobre o perigo que supoñía a situación existente, e que no caso da súa vivenda, ese concello construíu un acceso público pegado ao seu muro, para que os usuarios da praia puidesen salvar o desnivel de 2 m. Manifestaba na queixa que os temporais empezaron a formar un oco (ou cova) por baixo do acceso público para proseguir por baixo da vivenda cuxo muro esta pegado ao mesmo, e que todo iso denunciouse en repetidas ocasións nese concello, sen que resolvesen o problema, considerando o reclamante que é responsabilidade dese concello o taponar a cova pois o acceso publico construíuse por ese concello.

Indicaba tamén o reclamante no seu escrito de queixa que en abril de 2013 e a través dese concello, dáse traslado das denuncias á Xefatura de Costas do Estado en Pontevedra, e que en outubro de 2013 ten lugar unha reunión de inspección na propia praia, estando presente a propia xefa do Servizo de Costas, e que unha semana mais tarde, ese concello recibe un oficio da Xefatura de Costas do Estado en Pontevedra, indicándolle que debe proceder a realizar o necesario para evitar males maiores en xeral a toda a zona afectada, e en concreto ao existente na, que é a propiedade do reclamante, e sen embargo sinala o reclamante que ese concello non acometeu as obras necesarias para resolver o problema que lle afecta a súa vivenda.

Ao considerar que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, e que atopaba en principio cobertura constitucional derivada do artigo 103.1 da Constitución, no que se refire ós principios de legalidade e de eficacia que deben rexe-las actuacións das administracións públicas, admitiuse a trámite e promoveuse a investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba.

A este respecto, recibimos un informe dese concello do 26-3-2014 (RS nº 841, do 27-3-2014) no que se indica expresamente o seguinte:

“Atendendo o seu escrito recibido a través do rexistro de entrada deste concello o pasado 14 de marzo no que nos requiría información relativa ao problema que motivou a queixa do Sr. polos danos ocasionados polos temporais na súa vivenda sita na Praia da Carabuxeira — Sanxenxo (Expediente: M.2.0/900/14), con tal motivo, e tendo recibido no día de onte por parte do Ministerio de Agricultura, Alimentación e Medio Ambiente a AUTORIZACIÓN para levar a cabo os traballos de rexeneración da Praia da Carabuxeira (figura no documento adxunto); a continuación paso a expoñerlle detalladamente as actuacións levadas a cabo dende o Concello de Sanxenxo en relación a esta cuestión particular que entendemos allea as nosas competencias.

No ano 2012 o Concello de Sanxenxo presentaba no Ministerio de Agricultura, Alimentación e Medio Ambiente o proxecto básico de rexeneración da Praia da Carabuxeira que daría solución á perda da area nesta praia con motivo da construción do porto deportivo de Sanxenxo, o mesmo tempo que solicitaba a devolución do aval depositado no ano 2001 ante o mesmo Ministerio para responder ante os posibles danos

que puideran causar as obras de construción do Porto Deportivo de Sanxenxo no dominio público marítimo terrestre e que financiaría a execución deste proxecto de rexeneración.

Dende o Ministerio de Medio Ambiente e a través da Xefatura Territorial de Costas tivemos noticias ao respecto da tramitación deste proxecto do cal nos comunicaron que habería que levar a cabo algunhas modificacións para a súa execución. Entre mentres, á espera de recibir a autorización que permitiría realizar estas obras, os veciños de A Carabuxeira cuxas casas se atopan construídas na liña de costas situada entre o paso da estrada PO-308 e o mar, sufriron graves estragos nas súas fincas provocados polo paso de numerosos fenómenos meteorolóxicos adversos transcorridos durante este inverno en todo o litoral. O Concello de Sanxenxo lamenta estas incidencias producidas nestas propiedades particulares, así a todo, entende que cada propietario deberá ser responsable de preservar a seguridade da súa vivenda debendo velar polo seu estado e conservación. Cabe destacar que estas incidencias non se produciron en todas as vivendas construídas nesta franxa costeira xa que algunhas delas reforzaran tempo atrás as súas estruturas e os seus muros de tal maneira que non se viron prexudicadas pola adversidade da climatoloxía.

Así pois, o Concello recoñece a súa responsabilidade na perda da area da praia de A Carabuxeira derivada da construción do porto deportivo de Sanxenxo que motivou a realización do proxecto para a rexeneración desta praia, pero non entende o motivo polo que a administración pública, neste caso, o Concello de Sanxenxo, debe facerse responsable dos danos provocados en propiedades privadas construídas en terreos afectados por Costas cuxos propietarios nunca velaron polo seu estado de conservación e que este ano foron vítimas, como o foron moitos outros lugares do litoral, da consecución de numerosas cicloxéneses explosivas sufridas durante o inverno, consecuencias que entendemos puideron agravarse aínda máis de non ser polo resguardo que ofrece o dique do porto deportivo dende a súa construción a esta liña de vivendas construídas á beira do mar.

Así mesmo, e respectando en todo momento as consideracións do Sr., en relación a esta cuestión pola que se atopa directamente afectado, trasládolle o completo desacordo deste Concello no referido á problemática destas propiedades privadas, comprometéndonos, iso si, a dar solución aos areais afectados a través da realización das obras de rexeneración da praia de A Carabuxeira para as que acabamos de recibir a autorización pertinente e esperamos facer realidade proximamente”.

En relación coa información facilitada por ese concello, e a que consta na documentación que nos remitiu o reclamante, cómpre subliñar que, en primeiro lugar, parécenos relevante facer unha breve referencia aos problemas existentes na praia da Carabuxeira e que derivan das obras executadas para o proxecto de “ampliación das instalacións portuarias no Porto de Sanxenxo”. A este respecto, á vista da documentación que consta no expediente de queixa, as obras realizadas de ampliación do Porto de Sanxenxo provocaron cambios nas correntes mariñas, o que produciu importantes alteracións no areal da praia da Carabuxeira, baixando a cota da praia de xeito considerable, e provocando que as cimentacións dos muros estremeiros das propiedades privadas quedasen ao descuberto, como é o caso da propiedade do reclamante.

Esta situación é a que xustamente determinou que en principio o *Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente* non procedese á devolución á Nauta Sanxenxo S.L. do aval bancario prestado para responder dos posibles danos que as obras

citadas puideran causar no dominio público marítimo-terrestre adxacente ás instalacións do Porto de Sanxenxo.

A este respecto, e como se pon de manifesto no escrito remitido polo *Ministerio de Medio Ambiente* á citada entidade na data do 24-3-2014, e que acompañaba ao informe remitido por ese concello: *"vistos los efectos negativos que las obras están provocando en las playas adyacentes y en las construcciones de primera línea de playa, esta Dirección General insta al concesionario, Nauta Sanxenxo S.L., a acometer, a la mayor brevedad, las obras de regeneración de la playa de Carabuxeira de acuerdo con el "Proyecto básico de regeneración de la playa de Carabuxeira, Sanxenxo (Pontevedra)", modificado de acuerdo con lo indicado en el informe de la Subdirección General para la Protección de la Costa. Una vez finalizadas las obras de regeneración de playas y reparación de daños, con el correspondiente informe favorable de esta Dirección General, se procederá a la devolución del aval depositado en cumplimiento de la Condición Previa contenida en la resolución de la Dirección General de Costas de 23 de abril de 2001, relativa a la adscripción de bienes de dominio público marítimo-terrestre con destino a la ejecución de la ampliación de las instalaciones pesqueras de la dársena del Puerto de Sanxenxo."*

En segundo lugar, e atendendo ao aspecto máis concreto que se menciona na queixa en relación co oco existente baixo o acceso público á praia da Carabuxeira e na propiedade do reclamante situada na, debemos subliñar que o reclamante nas datas do 13-4-2013 e do 30-12-2013 presentou nese Concello de Sanxenxo denuncias sobre esta situación que poñía en risco a integridade da súa propiedade. A este respecto, consta na documentación que nos facilitou o reclamante un escrito do 23-4-2013 (RS nº 1046) dirixido desde ese concello ao *Ministerio de Medio Ambiente*. Neste escrito indícase expresamente o seguinte: *"Queremos poner en su conocimiento que con fecha 13 de abril de 2013, D..... y Dª..... presentaron denuncia por escrito ante el Ayuntamiento de Sanxenxo (registro de entrada 1916) sobre la situación actual del peligro que supone un muro y acceso de bajada a la playa de A Carabuxeira, consistente en la formación de una cueva en la parte inferior del referido muro y acceso provocado posiblemente por la actuación de las corrientes y de las mareas. A su vez también les remitimos reportaje fotográfico acerca de un hundimiento en vial municipal en el lugar de A Granxa de Abaixo posiblemente producido por el descalce del muro de sostenimiento del mencionado vial debido a la acción del mar sobre el mismo. Dado el gran peligro que supone las deficiencias descritas, y dado que el ámbito de actuación es competencia de ese Organismo, solicitamos se realice inspección por parte de sus servicios técnicos, y en su caso se procede a la urgente reparación de las deficiencias mas arriba. Subsidiariamente, en el caso de entender que las reparaciones deben ser llevadas a cabo por el Ayuntamiento, solicito expidan la autorización que corresponda"*.

Así as cousas, consta tamén na documentación que nos remitiu o reclamante que en outubro de 2013 levouse a cabo a inspección técnica por parte do Servicio Provincial de Costas de Pontevedra, e que con data do 15 de outubro de 2013 (RS Nº 92/1800) a Xefatura do Servicio Provincial de Costas de Pontevedra envía un oficio á alcaldía-presidencia dese Concello de Sanxenxo, no que se lle indica expresamente que: *"....Con independencia de la negativa repercusión en la totalidad del arenal de la playa, se concretan ahora en la generación de una oquedad de más de 2 metros de profundidad por debajo del acceso público (ejecutado por ese Ayuntamiento) a la playa y por debajo de la edificación situada en el número 24 del citado vial, que ya ha producido hundimientos en terrenos colindantes. Según criterio de esta Jefatura, con carácter de urgencia, ese Ayuntamiento debe asumir la responsabilidad que le corresponde en los hechos y deberá disponer, de manera inmediata, lo necesario para evitar, de una parte, la posibilidad de*

que se produzan danos de los ya señalados, tanto a bienes como a personas, derivados de los motivos expuestos por los vecinos afectados y, de otra, adoptar las oportunas medidas correctoras tendentes a evitar el progresivo deterioro de aporte de arena a la citada fachada marítima.....”

Sen embargo, e a pesar do exposto neste último escrito da citada Xefatura, o certo é que data 04/01/2014, e sen que por parte dese concello se efectuaran obras no acceso público referido, produciuse o derrubamento do chan da bodega propiedade do reclamante e situada baixo a terraza que linda coa praia da Carabuxeira, debido ao cal, derrubouse o muro interior da bodega, e o muro exterior que linda coa praia mantívose en pé, pero sen soporte aparente na súa cimentación, polo lo que está flotando. Sinala tamén o reclamante que con data 05/01/2014 prodúcese o afundimento parcial do xardín situado na parte superior da bodega.

A este respecto, estimamos nesta oficina do Valedor do Pobo que á vista das circunstancias expresadas debemos facer algunhas consideracións sobre a posible responsabilidade dese concello en relación concretamente coa situación de deterioro que se advirte na parte da vía de acceso público á praia da Carabuxeira construída por esa administración municipal, e estremeira coa propiedade do reclamante.

Neste sentido, a adopción de medidas para garantir a seguridade de propiedades privadas corre a conta dos respectivos propietarios, e de acordo co artigo 199 da Lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia, os concellos ordenarán, de oficio ou por instancia de calquera interesado, mediante o correspondente expediente e logo da audiencia dos interesados, a execución das obras necesarias para conservar as propiedades ou edificacións en condicións de seguridade, hixiene e salubridade. Así as cousas, en principio deberían ser os donos das propiedades estremeiras coa zona de praia os que deberían procurar a conservación e mantemento dos muros de peche das súas propiedades. Todo elo con independencia das reclamacións indemnizatorias que poderían presentar por considerar que os danos que se puideran producir nos muros de peche derivan das alteracións provocadas na praia da Carabuxeira por consecuencia das obras de ampliación do porto de Sanxenxo.

Sen embargo, entendemos que no problema en particular que afecta ao reclamante D., titular da propiedade sita en....., concorre unha circunstancia relevante na medida en que entre a praia e o muro de peche desa finca existe un pequeno viario de uso peonil e construído por ese concello, e por debaixo do cal se abre o oco que logo afecta ao muro do reclamante. Neste sentido, entendemos que as obras pertinentes para garantir a seguridade da propiedade do reclamante deberían acometerse xa desde a estrutura do propio viario executado por ese concello, polo que o peche dese oco constituiría unha responsabilidade dese concello, como o entende a propia Xefatura de Costas de Pontevedra no oficio do 15-10-2013. A este respecto, debemos subliñar que probablemente de haberse acometido por ese concello as obras pertinentes no momento oportuno non se producirían os danos aos que alude o reclamante, ou serían menos gravosos.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Sanxenxo a seguinte recomendación:

Que por parte da alcaldía-presidencia dese Concello de Sanxenxo se ordene a execución das obras de reparación e conservación da vía municipal de uso peonil de acceso á praia da Carabuxeira, na que se produciu a apertura dun oco baixo a súa estrutura, e cuxo estado ademais de afectar negativamente ao muro privado da propiedade do reclamante pode xerar tamén unha situación de risco para as persoas en xeral.

Resposta do Concello de Sanxenxo: aceptada coa seguinte dicción:

(...) En relación co expediente, se procedeu á reparación e conservación da vía municipal de uso peonil de acceso á praia da Carabuxeira

2. Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas en data 22 de decembro de 2014, debido a demoras no expediente e presa abertas sen autorización administrativa (Q/13545/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D., en representación da Asociación Veciñal "N.X." de Figueiras, con enderezo en Santiago de Compostela.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, esencialmente, indícanos que a Asociación Veciñal que preside dende o 30 de xaneiro de 2011 é parte interesada en que se resolva o expediente con clave DH.W15.22144, tramitado en Augas de Galicia, demarcación Centro con data de setembro de 2006, e que dito expediente refírese a unha presa aberta sen autorización administrativa na zona das brañas de Correxíns na parroquia de Figueiras, en Santiago de Compostela.

Sinala tamén na súa queixa que con data do 5.02.2010, catro anos despois de facerse a presa, D....., solicita autorización para limpeza e apertura de presa que conduce as augas ata o río das Brañas de Correxíns. (Axuntase copia).

Manifesta tamén no escrito de queixa que con data do 3.02.2012 esta Asociación Veciñal solicita que se lle traslade a información sobre a situación do expediente antes mencionado, para que cando corresponda poder facer alegacións e reclamacións, co fin de que esta presa aberta sen autorización administrativa se tape e as augas non se deriven artificialmente cara as brañas de Correxíns, e que con data do 14.12.2012 solicitou unha reunión co Técnico de Augas de Galicia responsable de resolver o expediente.

Manifesta tamén o reclamante que os primeiros días de maio de 2013 a Asociación veciñal recibe carta certificada con data de saída 26.04.2013, e que nesta confírese á Asociación Veciñal o tramite de audiencia para facer alegacións e tamén unha copia do informe realizado o 16.05.2012 da visita de inspección da "solicitud de autorización de obras de encanamento de augas pluviais ao río Brañas de Correxíns", en dito informe consta que as obras obxecto do expediente xa se encontran feitas, tamén sinala que a canle obxecto do expediente intercepta augas pluviais da conca leste e as desvía cara a conca do regato de Fontecova artificialmente.

Indica tamén na queixa que este informe non é concluínte, e que se ven indefensos porque tan solo describe o emprazamento da presa e recomenda o enxeñeiro técnico que o asina que "é preciso realizar un estudo de detalle do comportamento hidráulico de ambas concas", e

que eles consideran que cando as augas descorrían polas concas naturalmente, sen desvío non facían dano algún pois elas tiñan os seus desaugadoiros naturais, agora con este desvío artificial arrastran materiais, erosionan fincas, e almacenan sedimentos cando antes isto nunca pasara.

2. Ante iso requirimos información a esa consellería e recibimos un primeiro escrito de data do 12-2-2014 (RS nº 13357/RX 91062), que se acompaña dun informe do xefe do Servizo Territorial da Zona Hidrográfica de Galicia Centro e no que se indica que: “ _ O obxecto da tramitación é coñecer se o desvío de augas do seu leito natural ou modificación de escorrentas é acorde coa normativa de augas, tendo en conta o interese público e o dos interesados no procedemento; _ Realizáronse os trámites da información pública (non se presentaron alegacións) e oficial (recibiuse informe favorable do Servizo de Conservación da Natureza, non recibíndose informe do Concello de Santiago de Compostela) conforme á normativa de procedemento e sectorial de aplicación; _ Emitiuse informe polo enxeñeiro deste servizo territorial, no que define as obras, sinalando que estas supoñen un transvase de augas entre ronas e que “é preciso realizar un estudo de detalle do comportamento hidráulico de ambas concas”. Informe que se pon en coñecemento da Asociación Veciñal de Figueiras “Nova Xeira” (como parte interesada no procedemento) e do petionario D., presentando o estudo de detalle a que se refire o antedito informe técnico, sen que se produciran alegacións no trámite de audiencia por parte da asociación “Nova Xeira”; _ Previos os trámites que correspondan, en datas próximas emitirase proposta de resolución deste servizo territorial”.

3. Posteriormente, recibimos unha comunicación telefónica do reclamante no que nos manifesta que non recibiron notificación da resolución do expediente administrativo ao que se refire a queixa, polo que solicitamos desa consellería un informe complementario sobre o trámite actual do referido expediente.

A este respecto, nesta oficina do Valedor do Pobo recibimos un novo informe do organismo de Augas de Galicia no que se indica expresamente que: “Debe sinalarse que o reclamante foi invitado para alegar canto conviña ao seu dereito, por un período de dez días que establece a Lei procesual administrativa (artigo 84.2 da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común) para evacuar o trámite de audiencia e, ao remate dese prazo, non se recibiu alegación algunha. En todo caso, debe indicarse que estase aínda á espera de recibir documentación, solicitada á Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural da Consellería do Medio Rural e do Mar, o pasado día 7 de maio, sobre a concentración parcelaria realizada na zona obxecto da contenda. Unha vez se reciba esa documentación técnica, elaborárase a proposta de resolución para a súa tramitación correspondente”.

ANÁLISE

1. O expediente administrativo ao que se refire a presente queixa, con referencia DH.W15.22144, trata da legalización de obras de desvío de augas de escorrentas no lugar de Correxíns, parroquia de Santa María de Figueiras, no Concello de Santiago de Compostela. A orixe deste expediente atópase na realización dunhas obras, ao parecer en 2006, sen que contasen con autorización do organismo de Augas de Galicia, polo que se abriu un procedemento sancionador.

A este respecto, a anterior Lei 8/1993, do 23 de xuño, reguladora da Administración hidráulica de Galicia non contiña normas sobre procedemento administrativo sancionador, polo que se entendía que debería aplicarse neste aspecto o Regulamento de dominio público

hidráulico (Real Decreto 849/1986), complementado co disposto no Regulamento de procedemento para o exercicio da potestade sancionadora (R.D. 1398/1993). Sen embargo, a vixente lei 9/2010, do 4 de novembro, de augas de Galicia recolle nos seus artigos 89 ata 93 diversas normas sobre procedemento e medidas cautelares. Esta norma legal autonómica non establece unha disposición transitoria sobre a súa aplicación a expedientes sancionadores iniciados con anterioridade á súa entrada en vigor, aínda que tampouco establece normas que contradigan o previsto no regulamento estatal citado aprobado polo R.D. 849/1986, xa que no aspecto máis relevante no presente caso cómpre subliñar que a obriga de repoñer as cousas ao seu estado primitivo ou de reparar os danos causados ao dominio público prescribirá nun prazo de quince anos, coincidente en ambos textos legais.

2. Así as cousas, en relación coa tramitación do expediente ao que se refire a queixa, ao parecer este expediente iniciouse en setembro de 2006, e referíase a unha presa aberta sen autorización administrativa na zona das brañas de Correxíns, na parroquia de Figueiras, neste Concello de Santiago de Compostela. Por outra parte, ao parecer con data do 5-2-2010 D., catro anos despois de facer a presa, solicita autorización a Augas de Galicia para limpeza e apertura desta presa que conduce as augas ata o río das Brañas de Correxíns.

A partir deste momento sucédense na tramitación do expediente diversos trámites de información pública, e tamén se pediron informes doutras administracións públicas conforme á normativa de procedemento e sectorial de aplicación. Tamén se realiza un estudo de detalle do comportamento hidráulico de ambas concas implicadas no caso controvertido. No último informe, como xa se expresou anteriormente, indícase que a data de 11-8-2014 estase agardando a recibir documentación solicitada á Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural e do Mar sobre a concentración parcelaria na zona obxecto da contenda, e que unha vez recibida elaborárase a proposta de resolución do expediente referido. Recentemente, en comunicación telefónica con Augas de Galicia-Demarcación Centro indicánnos que aínda non recibiron esta última documentación.

Así as cousas, aínda que é certo que o instrutor do procedemento poderá solicitar a práctica de cantas probas estime que poidan conducir ao esclarecemento dos feitos e a determinar as responsabilidades susceptibles de sanción, e tamén poderán solicitarse, a proposta do instrutor, si o estimara necesario, os informes que procedan doutros organismos, autoridades, axentes da autoridade e Comunidades de Usuarios, tamén é certo que desde 2006 transcorreu un prazo extraordinariamente longo (mesmo o prazo desde 2010 en que se inician os trámites para una posible legalización das obras realizadas sen autorización) sen que se formulase a correspondente proposta de resolución.

CONCLUSIÓNS

Por todo o sinalado ara agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas a seguinte recomendación:

Que tendo en conta o excesivo prazo transcorrido desde o inicio do expediente sancionador de referencia DH.W15.22144 se axilicen ao máximo os trámites para formular una proposta de resolución, e no seu caso se proceda á reposición ao estado das cousas anterior e reparación de danos causados, ou á posible legalización parcial ou total das obras executadas.

Resposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas: pendente de resposta.

V-. CONSIDERACIÓNS FINAIS

En relación coa problemática vinculada aos procedementos expropiatorios debe subliñarse que a visión que adoita ter o afectado por un expediente expropiatorio é a falta de paralelismo ou equilibrio entre a celeridade que manifesta a administración coa efectividade do feito en si do desposuimento.

No que afecta as obras públicas, en moitos casos expóñense problemas que afectan á seguridade viaria ou que se refiren aos trazados adecuados para unha estrada. En relación con estas queixas por parte desta oficina do Valedor do Pobo solicitamos información pormenorizada dos diferentes aspectos que preocupan aos reclamantes, e comprobamos se á vista da información facilitada pola administración afectada se analizaron ou non os diferentes elementos ou aspectos aos que se refiren as queixas.

O retardo e a tardanza, ás veces moi notable, no efectivo resarcimento do patrimonio do interesado, prodúcese fundamentalmente polos atrasos do pago do prezo xusto e xuros de mora, acreditándose como insuficientes os créditos orzamentarios que aproba anualmente a administración para cubrir estas obrigacións de pago. Pero ás veces esta demora aínda se agrava máis pola posible acumulación doutros atrasos, como a tardía remisión pola administración dos expedientes de prezo xusto ao Xurado de Expropiación de Galicia, ou tamén polas demoras que se producen no procedemento de fixación do prezo xusto por este órgano administrativo.

Por todo iso é necesario atribuír e establecer procedementos que non atrasen nin dilaten os expedientes, do mesmo xeito que sería prioritario concluír unha boa administración en relación coa información e acometida de obra pública, que en reiterados casos e con deficiente motivación non chega a ser comprensible por parte dos administrados resultando imprescindible, para lograr a aclaración, a reiteración de solicitude de informes.

Si se aprecia unha notable dificultade en facer fronte a compromisos motivados polas restricións orzamentarias, con todo, isto non pode ser óbice para a xustificación do incumprimento ou atraso, *sensu contrario*, debe obrigir a priorizar a acometida de actuacións, priorizar o gasto e optimizar os recursos para os efectos de dar cumprimento aos compromisos alcanzados.

ÁREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS, SERVIZOS MUNICIPAIS E PROTECCIÓN CIVIL

I. INTRODUCCIÓN

No extenso e significativo preámbulo da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local, dise *“como demostra a nosa historia e proclama hoxe a Constitución, dicir Réxime Local é dicir autonomía. A pervivencia mesma, ao longo do tempo e baixo as máis diversas circunstancias políticas, desta nota caracterizadora mostra, non obstante, a indeterminación e ambigüidade do concepto. Só a súa configuración positiva desde uns postulados e nun contexto xurídico-político determinado, é capaz de dotalo de contido preciso”*.

E máis adiante afírmase que *“a autonomía local non pode definirse de forma unidimensional desde o puro obxectivismo localista ou rexionalista, senón que require ser situada no marco do ordenamento integral do estado”*.

Para ser consecuente con esta dobre invocación, debemos configurar o marco legal que arrinca da citada lei, coas súas posteriores modificacións, e se completa no desenvolvemento lexislativo vixente no que ocupan un lugar destacado as seguintes normas:

- Lei Orgánica 2/2012, de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.
- Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da administración local, desenvolvida pola Lei autonómica 5/2014, de medidas urxentes derivadas da súa entrada en vigor.
- Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, co mandato establecido na súa disposición final novena, dirixida aos órganos das comunidades autónomas e das entidades locais, recordándolles a tarefa pendente de adaptarse ás obrigacións contidas na citada lei e dentro do prazo que finaliza o 10 de decembro de 2015.
- Lei Orgánica 9/2013, de control da débeda comercial no sector público, coa finalidade de conseguir un dobre obxectivo: mellorar a competitividade das empresas e fortalecer a confianza no funcionamento das administracións públicas con medidas conxunturais tales como o plan de pago de provedores, o fondo de liquidez autonómico e as medidas extraordinarias de apoio á liquidez das entidades locais.
- E a Lei 25/2013, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable de facturas no sector público.

O impacto das citadas medidas legislativas fortaleceu o funcionamento das entidades locais da comunidade autónoma, tanto no exercicio das súas competencias coma nas relacións cos seus cidadáns, poñendo en valor tres ideas forza: a transparencia, a información e a participación, coa finalidade de incrementar o dereito a saber, o facilitar o dereito a controlar e para exercer o dereito a ser actor e non espectador da vida administrativa.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Un exame comparativo entre as queixas iniciadas e tramitadas no ano 2013 (255 queixas) coas 1.291 anotadas no ano 2014 pode levarnos a unha conclusión errónea: o importante incremento das reclamacións presentadas no sector referente á organización e funcionamento das corporacións locais. E dicimos errónea porque o resultado real é o mantemento da tendencia do ano anterior, ao deducir as 1.047 queixas presentadas por unha plataforma cidadá que apoia a mesma reclamación (a número 15.350/14, con destino ao Parlamento de España).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.291		244	
Admitidas	1.270	98,37 %	223	91,39 %
Non admitidas	21	1,63 %	21	8,61 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.218	95,91 %	171	76,68 %
En trámite	52	4,09 %	52	23,32 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2011	0	0	0	0	0
2012	0	0	0	0	0
2013	1	1	1	0	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

O artigo 1.3 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da institución do Valedor do Pobo, atribúelle a función de supervisar a actuación das administracións públicas da comunidade autónoma galega.

Esta función intensificouse no campo da administración local a partir do mandato establecido no artigo 69.1 da LRBRL de que as corporacións locais “facilitarán a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación de todos os cidadáns na vida local”.

A declaración deste principio xeral de publicidade da actividade local potenciouse á luz da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, e coa progresiva utilización das tecnoloxías de comunicación e información.

A súa confluencia e adaptación permitirá, aos veciños residentes nun municipio e aos cidadáns en xeral, coñecer e entender as decisións adoptadas polos órganos de goberno local así como as resolucións adoptadas pola administración pública das súas entidades locais.

Guiados por este propósito, imos ofrecer os resultados positivos da súa aplicación na vida local e aos que contribuíu esta institución a través das súas resolucións.

1. Dereito de participación nas corporacións locais

Dado o número de queixas tramitadas e as distintas causas que as orixinaron, parece oportuno buscar un criterio de homoxeneidade para o seu desenvolvemento nos apartados subseguintes:

A) O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal

Este dereito instrumental -recoñecido como fundamental pola súa vinculación co artigo 23.2 da Constitución Española e configurado legalmente nos artigos 77 da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local, e 226 da Lei autonómica 5/1997, da administración local de Galicia- foi obxecto de interpretación e aplicación por unha constante xurisprudencia da que son testemuños básicos as Sentenzas do Tribunal Supremo de 31 de xaneiro, 2 de marzo e 6 de novembro de 2006; 2 e 12 de xullo, 24 de setembro e 22 de outubro de 2007.

As citadas sentenzas poñen en valor a dialéctica, viva e permanente, que se mantén entre as peticións de información e de documentación formuladas polos grupos municipais da oposición e as respostas que reciben do presidente da corporación local correspondente. Esta dialéctica faise notoria nos 37 expedientes de queixa tramitados no ano 2014, co resultado seguinte:

- Das 25 queixas concluídas, 23 recibiron unha resposta favorable da autoridade municipal ante a intervención da institución do Valedor, e en 2 expedientes o requirimento efectuado non foi aceptado (expedientes 5770/14 do Concello do Incio, Lugo, e 5808/14 da Deputación Provincial de Lugo).

B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal

Os artigos 18.1 b), 69 e 70 bis da Lei 7/1985 habilitan a participación dos veciños na vida local e establecen o deber das corporacións locais de aprobar regulamentos orgánicos e procedementos que a fagan efectiva.

Sen mediatizar esta participación e coa finalidade de formar unha opinión pública fundada e de instrumentar a solidariedade veciñal nos asuntos da vida pública local, os artigos 72 da citada lei e os 227 e 228 do regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais (en diante ROF) potencian o protagonismo das asociacións

veciñais atribuíndolles un conxunto de facultades das que carecen outras entidades. Por iso, poden ser convocadas para escoitar o seu parecer ou recibir o seu informe sobre temas locais concretos, incluídos nas ordes do día dunha comisión informativa ou dunha sesión plenaria, recibir no seu domicilio social as convocatorias dos órganos colexiados municipais, así como as publicacións, periódicas ou non que edite o concello. Mesmo teñen a posibilidade de obter subvencións para financiar o seu funcionamento.

Dentro do primeiro grupo de participación veciñal individual, destacamos as iniciativas formuladas por veciños interesados en cuestións de carácter xeral, como o seguimento do plan de seguridade en transportes públicos; o cumprimento das normas en materia de accesibilidade a edificios públicos e vías; a ocupación e ordenación de espazos públicos; a execución de obras con cargo ao Plan E; a solicitude de consulta popular sobre o sostemento financeiro dos festexos taurinos; o cumprimento da Lei de memoria histórica e a regulación de aparcadoiros para residentes en grandes cidades.

No segundo grupo o número rexistrado ascendeu a 1.057. Delas, 1.047 pertencen a unha plataforma que solicita que *os ladróns e corruptos sexan castigados e devolvan o roubado e que os políticos perdan os seus privilexios*, reclamación que, dada a invocación formulada á Lei Orgánica 4/2011, reguladora do dereito de petición, tivo como destinatario, segundo a súa indicación, o Parlamento de España.

Tamén ocupan un lugar destacado, pola súa importancia e reiteración, as reclamacións veciñais contra a instalación dun crematorio no cemiterio do Barrio San Mauro-A Parda, no Concello de Pontevedra; a necesidade dunha normativa marco de ordenación de taxas en materia de postos municipais de venda ambulante e as medidas de defensa do dereito de acceso á información ambiental fronte ao incumprimento de determinados concellos.

Nos citados expedientes tramitados, a institución recordou ás entidades locais a obrigação de proporcionarlle ao interesado, individual ou asociado, a información requirida, de forma expresa e motivada, sobre o contido da súa reclamación. Por esta vía contribuíu a formar unha opinión pública veciñal sobre a xestión da corporación local requirida e tamén a promover a eficacia, a eficiencia e a responsabilidade da administración local.

2. Organización e funcionamento das corporacións locais

Dentro deste epígrafe, destacamos aqueles expedientes singulares ou que tiveron maior difusión mediática nesta materia.

Nun primeiro grupo recóllense aquelas reclamacións motivadas pola actuación da autoridade local ao non respectar o acordo de periodicidade das sesións ordinarias - establecido na sesión constitutiva do concello-; o incumprimento dos prazos hábiles entre a convocatoria de reunións dos órganos colexiados na data da súa celebración; e por último, a falta de dispoñibilidade da documentación requirida para un estudo responsable sobre o control e fiscalización do goberno local.

Citamos como exemplos os expedientes tramitados a instancia dun vogal da oposición na Entidade local menor de Camposancos-A Guarda (Pontevedra) (número 5741/14) e a intervención de concelleiras nos Concellos de Piñor (Ourense), Oza-Cesuras (A Coruña), A Peroxa (Ourense) e Cabanas (A Coruña).

Nun segundo grupo incluimos as reclamacións formuladas pola non inclusión de mocións en sesións ordinarias, a non admisión a trámite de emendas de natureza orzamentaria; a carencia de documentación sobre asuntos incluídos nun plan de cooperación ou en expedientes de contratación: concellos de Vimianzo (A Coruña), Betanzos (A Coruña), Cambados (Pontevedra) e Oza-Cesuras (A Coruña). Tamén debemos significar a denuncia formulada por un conxunto de peregrinos sobre o deficiente funcionamento dun albergue municipal en Dozón (Pontevedra).

Nun terceiro grupo anotamos algúns expedientes tramitados esixindo responsabilidade patrimonial á administración municipal pola súa inactividade ou por unha actuación irresponsable: concellos de Salvaterra de Miño (Pontevedra), Bergondo (A Coruña), Cangas (Pontevedra), Lugo, Marín (Pontevedra) e Melide (A Coruña).

Por último, apuntamos nun cuarto grupo algúns expedientes que foron obxecto de difusión na opinión pública pola súa transcendencia ou singularidade. Citamos o expediente 869/14 (Concello de Rábade, Lugo), sobre a problemática suscitada a consecuencia da limitación temporal do dereito de consulta do libro de rexistro de entrada/saída de documentos a un grupo municipal da oposición. (A intervención do valedor recóllese no apartado de resolucións). Tamén debemos citar o expediente 19120/14 (Concello de Ourense), onde se expón a conveniencia de institucionalizar un debate anual de política municipal sobre o estado da administración municipal ao termo do exercicio económico. (Respecto da intervención do valedor neste punto, citamos a resolución adoptada o 2 de maio de 2014 na que se aconsella modificar o regulamento orgánico municipal para incluír esta modalidade de debate). Por último, mencionamos o expediente 20685/14 (Concello de Pontevedra), tramitado ante a denuncia de prórrogas dun contrato administrativo para a prestación do servizo de mantemento e conservación

de determinadas zonas axardinadas e do arboredo viario do seu termo municipal. (No apartado IV de resolucións desenvólvese en profundidade este expediente, e alí remitimos).

En relación cos grupos enumerados, o Valedor do Pobo fixou a súa posición mediante resolucións de distinta natureza (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) debendo resaltarse neste sentido as contidas nos números 1, 2, 4, 6, 7, 11, 13 e 15 do apartado IV deste informe. En correspondencia, as corporacións locais aceptaron expresamente o criterio de actuación proposto pola institución.

3. Servizos prestados polas corporacións locais

A) Mellora de infraestruturas locais

A capacidade efectiva dos municipios para a prestación de servizos públicos próximos ao cidadán –aqueles tendentes a satisfacer as necesidades básicas da comunidade veciñal– xustifica que a Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da administración local, modifícase tanto o ámbito competencial do municipio, cunha nova redacción do artigo 25 da Lei 7/1985 –para que a súa implantación se axuste aos principios de descentralización, eficiencia, estabilidade e sustentabilidade financeira–, coma o artigo 26 onde se relacionan aqueles servizos locais, mínimos e obrigatorios, que a administración debe prestar.

O citado fortalecemento competencial é a resposta normativa dada polo lexislador para racionalizar a estrutura organizativa das distintas corporacións locais, coa finalidade de facer viable o principio “unha administración, unha competencia”. Con esta directriz, tentaremos distribuír as numerosas queixas que recaen sobre o funcionamento dos servizos municipais.

a- Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio

Estamos en presenza dun servizo municipal coas seguintes características:

-É básico (art. 27.1.b) do Decreto legislativo 1/2012, que aproba o texto refundido da Lei do solo e urbanismo, e o artigo 15 do Directiva marco de auga 2000/60).

-É unha competencia propia do municipio e a súa prestación ten o carácter de mínima e obrigatoria (art. 25.2 e 26.1.a) da Lei 7/85 de bases de réxime local.)

-Goza de atención prioritaria (art. 70 do texto refundido da Lei de augas 1/2001).

- E a súa prestación está sometida a control sanitario (art. 42.3.a) da Lei xeral de sanidade 14/1986 e Real Decreto 140/2003.)

As causas xustificativas dos dezaseis expedientes de queixa tramitados son recorrentes e diversas: deficiente presión na rede de subministración; mala calidade da auga subministrada que a converte en non potable; facturación excesiva; consumos desproporcionados, ben por lectura errónea do contador ou ben por avarías non verificadas na rede individual de subministración no domicilio.

En todos estes expedientes, a institución manifestou unha especial dedicación na súa resolución, porque estamos en presenza dun dereito que a Directiva marco da auga, número 2000/60, cualifica de humano, por ser a súa prestación esencial para a existencia da vida.

Como testemuño da actuación do Valedor do Pobo e en función de causas determinantes da reclamación presentada, interveu nos citados expedientes fixando a súa posición nos seguintes termos:

- Cando o aumento do consumo de auga non permite unha filtración adecuada da destinada ao abastecemento doméstico (provocando a súa insuficiencia ou turbidez) indicouse a necesidade de proceder á substitución ou ampliación da rede afectada e no seu caso da estación de tratamento.
- Nos supostos de utilización da segunda vivenda, xustificouse a obrigaón de pagar a tarifa mínima e o canon de saneamento por tratarse dun servizo de prestación xeral a disposición do usuario.
- Nos casos reclamados nos que se produciu unha substitución da persoa arrendataria da vivenda, sinalou a conveniencia de que, antes da ocupación e en presenza do seu propietario, se revise o funcionamento do contador da auga e a súa lectura ao iniciar o consumo. En varios expedientes o arrendatario alega que se lle facturaron consumos anteriores, negándose ao seu pago, sen ter en conta que as ordenanzas municipais deste servizo de abastecemento permiten a interrupción ata que se abonen os cargos pendentes de pago.

- Cando se reclama contra unha facturación desproporcionada ou excesiva por rotura ou fuga no interior da vivenda, recórdase ao reclamante a obrigaón que ten de comunicar esa situación á empresa concesionaria e proceder á súa reparación. Así mesmo o Valedor recomendou a algúns concellos a procedencia de incluír na ordenanza municipal a figura denominada refacturación por avaría.
- Por último, e ante o feito de que as reclamacións por consumo de auga se presentan no Instituto Galego de Consumo (para o seu posterior traslado aos concellos afectados), recórdase a conveniencia de facelo de forma directa ante a administración municipal, á cal lle corresponde velar pola prestación do servizo, xa sexa por xestión directa ou mediante empresa concesionaria. Nalgún expediente comunicouse ao concello a obrigaón de recordar á empresa concesionaria que o usuario do servizo é titular de dous dereitos básicos:
- O de obter unha información clara, veraz e transparente de servizos considerados básicos de interese xeral.
- E o ser tratados con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo (artigo 11, letras c) e h) da Lei autonómica 2/2012, galega de protección xeral de persoas consumidoras e usuarias).

b- Optimización do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria

En quince expedientes tramitados detállanse as reclamacións formuladas contra o funcionamento do servizo en aspectos concretos: horario de prestación; o seu custo; e a existencia de puntos limpos ou depósitos no rural, respecto dos cales os interesados manifestan a súa desconformidade.

En todos eles, o Valedor do Pobo pronunciouse a favor da extensión e mellora dun servizo cualificado de mínimo e obrigatorio, en canto afecta á salubridade e imaxe cívica da súa poboación.

Un acontecemento de especial importancia tivo lugar no Concello de Lugo como consecuencia da declaración de folga xeral e indefinida dos traballadores da empresa concesionaria, comunicada polo comité ao concello os días 26 e 28 de maio, iniciada o 9 de xuño, e cunha duración superior a 42 días.

A situación de ornato e salubridade pública depreciouse e agravou co incumprimento dos servizos mínimos decretados polo concello. Iso provocou a declaración reiterada de riscos para a saúde da poboación en varios puntos e rúas da cidade e unha masiva intervención dos organismos públicos que se citan:

- O concello que, con data de 14 de xuño resolveu contratar a empresa TRAGSA, polo procedemento de emerxencia, para a realización de traballos de recollida e limpeza en determinados puntos da cidade, así como remodelar o decreto de servizos mínimos incumplido.
- O servizo de control de riscos ambientais da delegación territorial da Consellería de Sanidade, que remitiu reiterados e periódicos informes sobre a situación sanitaria da cidade e as medidas a adoptar.
- Hai que destacar a intervención do Xulgado do Contencioso-Administrativo número 1 de Lugo, sobre medidas cautelares e revisión do decreto municipal de servizos mínimos.
- Por último, facer constar que o Valedor do Pobo mantivo unha comunicación, tanto escrita coma oral, cos representantes da administración municipal e coa Consellería de Sanidade, e formulou recomendacións os días 11 e 17 de xullo, para facer fronte ao nivel de deterioración detectada na saúde pública. A esta intervención, o Concello de Lugo respondeu con prontitude aceptando o seu contido e dando conta das actuacións practicadas e das medidas adoptadas, que permitiron alcanzar un nivel de reforzo do servizo en zonas declaradas de risco sanitario, mediante a contratación de servizos dunha empresa externa e a apertura de procedementos sancionadores.

c- Limpeza de fincas próximas e de accesos a vivendas e edificacións

Abrimos neste sector un dobre epígrafe.

No concernente á **limpeza de leiras próximas á vivenda** do reclamante, a motivación de nove expedientes tramitados reside na defensa do medio ambiente, da saúde pública ou do perigo de que se produzan incendios forestais ante a existencia de leiras abandonadas ou con plantacións irregulares. Invócanse con frecuencia os artigos 9.4 e 199.1 da Lei 9/2002, de ordenación urbana e protección do medio rural de Galicia, e 7. d) e 22 da Lei 3/2007, de prevención e defensa contra os incendios forestais en Galicia, para

fundamentar un importante número de queixas. En nove expedientes tramitadosponse de manifesto unha inquietude veciñal xeneralizada, situación que se agrava coas dificultades alegadas, nalgúns casos, polos concellos respecto á localización dos seus propietarios.

O estudo das referidas queixas ponnos de manifesto a necesidade de establecer uns criterios dirimentes na gradación de responsabilidades, sinalados por esta institución na intervención dos citados expedientes.

O propietario é o primeiro obrigado a manter o solo natural e, no seu caso, a masa vexetal, nas condicións precisas para evitar a erosión e os incendios, impedindo a contaminación da terra, do aire ou da auga. O problema xorde cando incumpre esa obrigação e hai que acudir á execución subsidiaria dos traballos preventivos.

No suposto de leiras urbanas, a competencia municipal é clara. Pero que ocorre coas leiras rústicas? Cando se atopan situadas en franxas de especial protección ou nas redes secundarias de xestión de biomasa (ás que se refire o artigo 21.1.b da Lei 3/2007, hoxe derogado), e o propietario incumpre coas obrigações de conservar e limpar a leira, neste caso, impútase aos concellos a súa execución subsidiaria. Estes, con frecuencia, alegan - sobre todo os pequenos municipios- que para o exercicio desa competencia transferida por Lei necesitan de medios técnicos, persoais e económicos suficientes que a Administración autonómica debe dotar en cumprimento do establecido nos artigos 59 da citada Lei 3/2007, e 331.1 da Lei 5/97, de administración local de Galicia.

No epígrafe de **accesos á vivenda**, en oito expedientes concluídos reclámase contra o mal estado de conservación da vía ou contra a súa estreiteza, causas que xeran evidentes dificultades para o tránsito de persoas e de pequenos vehículos.

O Valedor do Pobo na súa tramitación recordou aos concellos requiridos que deben executar, co carácter de servizo mínimo e obrigatorio, a pavimentación das vías públicas e a súa limpeza, de conformidade co disposto no artigo 26.1, letra a) da LRBRL. Nalgún suposto o concello requirido xustificou a súa demora na falta de recursos ou nas prioridades de gastos comprometidos. Neste caso a institución sinaloulle a conveniencia de solicitar a asistencia e cooperación da deputación provincial respectiva (artigo 36.1 da LRBRL).

d- Prioridade nos servizos de saneamento e depuración

Anotamos neste epígrafe un total de sete queixas. A súa motivación reside na insuficiencia dos servizos de mantemento e conservación das redes de sumidoiros e na carencia, nalgúns casos, de estacións depuradoras para o tratamento de augas fecais e residuais.

En materia de depuradoras, o valedor suxeriu aos concellos requiridos a axuda da administración autonómica e da deputación provincial respectiva, dado o custo das devanditas instalacións; feito que motivou a elaboración dun plan autonómico de instalación e xestión de instalacións depuradoras.

Respecto ao canon de saneamento –que algún contribuínte considera non xustificado, ben por carecer do servizo de abastecemento municipal, ben como consecuencia de fugas ou roturas sen que exista consumo-, o organismo autónomo Augas de Galicia, fixou a súa posición nos seguintes termos: “No caso de que a entidade subministradora teña coñecemento dun consumo anormal pola existencia dunha fuga de auga e, a condición de que a entidade subministradora proceda a rectificar o volume facturado na súa propia taxa de subministración de auga, no referente ao canon da auga debe proceder da mesma maneira que no caso de subministracións sen contador, é dicir:

- De tratarse dun uso doméstico, o volume facturado de canon da auga determinarase por estimación obxectiva en función do número de persoas (por defecto 3) e tendo en conta as dotacións de auga para vivenda 151 litros/persoa/día.

- De tratarse dun uso non doméstico ou asimilado a doméstico, o volume facturado de canon da auga tamén se debe determinar por estimación obxectiva, debéndose facturar neste caso o mesmo volume que o estimado pola entidade subministradora.

Este sistema de facturación por estimación obxectiva só pode aplicarse cando a entidade subministradora non facture polo volume real subministrado, é dicir, cando a entidade subministradora proceda a estimar o volume en base aos seus criterios (histórico, mínimos etc.). Polo tanto, non se pode acudir a este sistema, e por tanto débese facturar o canon da auga polo volume total subministrado, no caso de que a entidade subministradora non modifique o volume facturado en concepto de taxa da auga, ben sexa porque non rectifique a factura, ben sexa porque rectifique aspectos relativos ao importe para pagar (por exemplo redución do 50% do importe, facturar todo o volume no

tramo máis barato etc.) ou modifique os importes unicamente doutras taxas (por exemplo non facturar taxa de sumidoiros, depuración etc.)”.

Por último, o referido organismo comprometeuse a remitir esta directriz, con carácter xeral, a todos os concellos galegos.

As deficiencias denunciadas e as súas consecuencias no medio ambiente e na actividade preventiva da salubridade pública aconsellan un esforzo prioritario das administracións públicas implicadas na prestación deste servizo.

e- Reparación de vías públicas e iluminación

O bo estado das vías públicas e unha iluminación adecuada son factores que contribúen a garantir a seguridade das persoas e dos vehículos que transitan nos núcleos rurais. A necesidade desta dotación tamén resulta notoria en vías interurbanas de tráfico frecuente e en zonas axardinadas, situacións que levan os interesados a solicitar a construción de beirarrúas e á autorización de vaos.

A preocupación descrita aconsellou a intervención da institución nos vinte e tres expedientes de queixa tramitados. De entre eles, destacamos polo seu número -sete expedientes- e por afectar a unha vía incluída no camiño francés de Santiago, as xestións realizadas ante o Concello de Melide pola reparación do pavimento, regulación do tráfico e limpeza da rúa de San Antonio. Esta é unha vía principal, de 170 metros lineais, de acceso ao casco antigo da vila de Melide. Unha vez examinado o expediente administrativo así como o anteproxecto técnico valorado en 230.025 euros, existe por parte do concello o compromiso da súa execución unha vez obtida a dotación económica necesaria. Compromiso que foi asumido ante esta institución e comunicado aos veciños interesados.

Por último, hai que citar, en materia de iluminación pública municipal a queixa aberta de oficio e comunicada á FEGAMP coa finalidade de convidar os concellos a realizar auditorías enerxéticas sobre consumo da iluminación pública. A resposta da FEGAMP transcríbese:

“En outubro de 2012 desde a FEGAMP solicitouse á totalidade dos alcaldes galegos, que se nos informase de cales eran as problemáticas concretas nos seus respectivos concellos para poder articular unha solución de forma coordinada e conxunta nos municipios da nosa comunidade.

Recibidas as queixas e peticións dun terzo dos nosos asociados, esta Federación mantivo reunións coas compañías eléctricas que operan en Galicia para trasladar as distintas cuestións que os concellos nos foron expondo.

Nas reunións mantidas coas compañías eléctricas, non só se trasladaron as cuestións particulares de cada un dos concellos afectados, senón que ademais abriuse, a petición da FEGAMP, unha canle directa de comunicación tanto telefónica coma a través dun correo electrónico habilitado a tal fin para a totalidade dos concellos da nosa comunidade autónoma.

En abril de 2013 a FEGAMP, a través dunha nova comunicación aos nosos alcaldes, solicitou que se nos informara do grao de cumprimento e satisfacción deste servizo de atención específico creado a tal fin polas compañías eléctricas. Desde esa data tivemos tres consultas puntuais telefónicas, que lles foron trasladadas ás respectivas compañías eléctricas.

Non obstante, estamos a ultimar a prestación dun servizo de asesoría xurídica en materia enerxética co fin de que os nosos asociados dispoñan de asesoramento puntual sobre as referidas cuestións que nos ocupan”.

f- Recuperación de espazos libres e camiños públicos

Neste período abríronse vinte e catro expedientes de queixa.

Coa finalidade de recuperar espazos públicos ocupados temporalmente, tramos de beirarrúas ou camiños abandonados e cualificados polos reclamantes como públicos e, en xeral, pola comisión de actos de invasión ou limitación do uso público de bens demaniais, resultan habituais as reclamacións de veciños fundadas nos citados feitos.

As cuestións examinadas son múltiples e, con frecuencia, os conflitos sobre a súa natureza traen causa dunha confusión interesada entre o que é un camiño público, unha servidume de paso ou unha serventía. Os vinte e catro expedientes de queixa tramitados neste apartado xustifican unha recomendación xeral que, desde este informe anual, se dirixe aos concellos para que, en cumprimento dos artigos 32, apartados 1 e 4, da Lei 33/2003, de patrimonio das administracións públicas, 86 do texto refundido da Lei de réxime local, de 1986, e artigos 17 e seguintes do seu regulamento de bens, procedan a rectificar anualmente os inventarios de bens e se actualice o seu patrimonio cun adecuado programa informático que permita exercer as accións de defensa e

recuperación do referenciado patrimonio, sen incorrer no que son xa frecuentes procesos xudiciais.

Ademais desa recomendación xeral, o valedor na resolución dos expedientes de queixa recordou aos concellos, o exercicio das potestades de investigación e deslinde establecidas nos artigos 46 e 56 do Regulamento de bens das corporacións locais, de 13 de xuño de 1986, sinalándolle a conveniencia da súa conclusión no prazo máximo de seis meses. Nos supostos de inactividade municipal ou cando o concello non considere probado o carácter público da vía ou do tramo ocupados, a institución informou os interesados –individuais ou asociacións veciñais– a posibilidade de exercer a acción veciñal prevista no artigo 68 da LRBRL e nos artigos 219 a 221 do Regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais de 28 de novembro de 1986.

Tamén debemos mencionar neste apartado que, do total de expedientes enumerados, catro presentan como singularidade que os reclamantes denuncian unha ocupación, ao seu xuízo abusiva ou excesiva, polos concesionarios de espazos que destinan a terrazas dificultando o tránsito por beirarrúas e zonas axardinadas. Neste sentido, o valedor suxeriu aos concellos afectados a conveniencia de inspeccionar as zonas ocupadas e requirir o cumprimento das ordenanzas municipais sobre dimensións de cadeiras e mesas, sobre todo nos concellos de gran poboación nos que a aglomeración e o tráfico existentes agravan o problema.

B) Protección civil e outros

Contabilizamos un total de once expedientes, dos cales anotamos pola súa singularidade aqueles nos que se denuncia o incumprimento de normas incluídas nun plan de seguridade; a inexistencia dun plan de prevención de incendios ou dunha ordenanza reguladora de animais soltos; a falta de poda de arboredo en vías e parques públicos, con perigo para os usuarios; a falta de vixilancia do cumprimento de normas antitabaco en lugares públicos; a deficiente intervención respecto de edificacións ruinosas, ou en relación coa instalación prolongada de guindastres que afectan á seguridade cidadá. Por último nalgunhas queixas faise constar a insuficiencia de medios persoais na prestación de servizos asignados á policía local.

Estamos en presenza dun servizo de competencia municipal propia e de prestación obrigatoria nos municipios de máis de 20.000 habitantes. A súa atención foi defendida pola institución recordando aos concellos afectados a necesidade de articular plans de prevención de riscos na actuación dos axentes sociais; de vixiar o cumprimento das

normas preventivas na construción ou edificación de saídas de emerxencia; a dotación nos transportes públicos de sinalización e medidas de evacuación en casos de incendios ou accidentes; na conservación de parques públicos e na necesidade de declarar a caducidade das licenzas outorgadas cando as obras non finalizan ou se demoran ameazando os guindastres instalados a seguridade pública e o tráfico urbano.

A intervención practicada polo Valedor do Pobo ante os concellos requiridos obtivo resultados satisfactorios, como son:

- O cumprimento polos Concellos de Ourense, Moaña e Caldas de Reis, da poda de árbores e a retirada de residuos existentes en vías lindeiras e parques públicos, con especial referencia a este último. A intervención requirida na carballeira existente na vila, ao estar catalogada, requiriu unha autorización previa da Subdirección xeral de biodiversidade e de recursos cinexéticos e piscícolas.
- A intervención do servizo de prevención e incendios do Concello de Vigo que obrigou a unha asociación veciñal, no local de reunión, a colocar extintores na parede a unha altura situada entre os 150 e 170 cms., en lugares accesibles e debidamente sinalizados; así como a modificar a única porta de acceso e saída no sentido da súa apertura cara ao exterior para facilitar a evacuación.
- A intervención da policía local da Pobra do Caramiñal, en cumprimento da ordenanza de tenencia e circulación de cans en espazos públicos.
- Por último, a retirada de guindastres en casos de terminación ou caducidade da licenza de obras, para garantir a seguridade das persoas e o tráfico rodado (Concellos de Salvaterra de Miño, Outes e Lugo).

4. Queixas non admitidas a trámite. Causas xustificativas

Examinada a listaxe elaborada, computamos un total de vinte e unha reclamacións que non foron admitidas a trámite.

En dez expedientes a causa xustificativa foi a presentación de reclamacións sometidas pola súa natureza á xurisdición ordinaria ou contenciosa competentes.

Nos restantes once expedientes, foino a inexistencia dunha actuación administrativa previa ou irregular, que poida ser obxecto de supervisión.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

1.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Rábade (Lugo) en data 6 de marzo de 2014 para que se instrumente a consulta do libro rexistro de entrada/saída de documentos. (Q/869/14)

Ante o rexistro desta Institución e previa presentación dun escrito de queixa de data 8 de xaneiro, a portavoz do grupo municipal popular solicitou a intervención do Valedor do Pobo por entender que se limitaba o seu dereito de consulta do libro-rexistro de entrada/saída de documentos do Concello de Rábade.

A partir desta solicitude, practicáronse as seguintes:

ACTUACIÓNS

-O día 15 de xaneiro e unha vez estudada a súa reclamación, resolveuse a admisión a trámite do expediente de queixa referenciado e promoveuse unha investigación sumaria e informal coa finalidade de esclarecer os feitos consignados no seu escrito.

- O Sr. alcalde do concello de Rábade, con data 5 de febreiro remitiu o seu informe expoñendo os razoamentos xurídicos que amparaban a súa decisión de limitar o acceso ao libro-rexistro de entrada/saída de documentos.

Como consecuencia das devanditas actuacións, fórmulanse as seguintes:

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Primeira.- No seu informe, o Sr. alcalde manifesta, de maneira resumida, o seguinte:

“Esta alcaldía entende, por tanto que o libro-rexistro de entrada de documentos constitúe un documento, aínda que cualificado, igual aos restantes libros e expedientes e que non existe un dereito dos concelleiros para examinar indiscriminadamente o seu contido... Por tanto non pode considerarse de libre acceso ao libro-rexistro para os concelleiros sen delegación e cando non se trata de casos que haxan de ser tratados por órganos colexiados de que formen parte”.

Como sinala o Sr. alcalde, o acceso ao libro-rexistro non é libre senón que debe ser autorizado, de conformidade co disposto no artigo 14.2 do regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das corporacións locais (ROF). Por tanto compartimos este razoamento.

Segunda.- Sobre o dereito de consulta temporal do rexistro, declara que: *“... unicamente unha vez pechado o mesmo poderíase exercer o dereito de acceso aos libros, entendidos como soporte material do rexistro...”* (Artigo 152 ROF).

Non podemos compartir este criterio. A xurisprudencia recoñece o dereito do concelleiro para examinar a totalidade dos asentos dos rexistros correspondentes a un período de tempo

determinado, así como a facultade da autoridade municipal para precisar unha data dentro da cal se poida exercer o citado dereito. Neste sentido invocamos a Sentenza do Tribunal Supremo de 11 de outubro de 2002 ou a Sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Burgos de 4 de novembro de 2005.

Terceira.- Ante a posibilidade de que no rexistro aséntense datos persoais ou íntimos, o Sr. alcalde defende a súa posición, nos seguintes termos: *"... sinalar que non é certo que o rexistro de entrada de documentos non pode conter datos de carácter íntimo ou persoal..."*. Ante o citado razoamento, parece oportuno ter en conta os informes xurídicos emitidos pola Axencia Española de Protección de Datos en relación con diversas consultas desta natureza. Entre eles, reproducimos o texto literal do informe xurídico 411/2008:

"A consulta expón si resulta conforme ao disposto na Lei Orgánica 15/1999, de Protección de datos de Carácter Persoal, o acceso por parte do grupo municipal á información contida no rexistro de entrada e saída de documentos municipais, tendo en conta que tal solicitude foi denegada polo Alcalde Presidente da Corporación.

Contestando á cuestión, a transmisión dos devanditos datos supoñerá unha cesión de datos de carácter persoal, definida polo artigo 3 i) da Lei Orgánica 15/1999, como "toda revelación de datos realizada a unha persoa distinta do interesado".

Tal cesión debe suxeitarse ao réxime xeral de comunicación de datos de carácter persoal que segundo dispón o artigo 11.1 da citada Lei Orgánica, "os datos de carácter persoal obxecto do tratamento só poderán ser comunicados a un terceiro para o cumprimento de fins directamente relacionados coas funcións lexítimas do cedente e do cesionario co previo consentimento do interesado". Esta disposición vese complementada no suposto que agora nos ocupa polo disposto no artigo 11.2 a) da Lei Orgánica, do cal se desprende que será posible a cesión cando unha Lei permítalo.

A solicitude fundaméntase, segundo indícase na consulta, na necesidade de que os Concelleiros solicitantes estean debidamente informados, a fin de levar a cabo a súa función de control sobre a actividade do equipo de Goberno do Concello, nos termos previstos no artigo 77 da Lei 7/1985, de Bases de Réxime Local. Co fin de dar unha correcta solución á cuestión, será preciso tomar en consideración as funcións que a vixente normativa atribúe aos membros das corporacións locais.

Segundo dispón o citado artigo 77, "todos os membros das corporacións locais teñen dereito a obter do Alcalde ou Presidente ou da Comisión de Goberno cuantos antecedentes, datos ou informacións obren en poder dos servizos da corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función".

Este dereito atópase desenvolvido polos artigos 14 a 16 do Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das corporacións Locais, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro, que especifica o modo en que deberá producirse a solicitude, así como as particularidades para o exercicio da consulta.

Tendo en conta o anteriormente sinalado, dado que as leis atribúen aos concelleiros a posibilidade de consultar a documentación obrante no concello no exercicio da súa actividade de control dos órganos da corporación e sen prexuízo das especialidades que puidesen derivarse do réxime específico de determinados tratamentos (como os ficheiros tributarios,

sometidos ás limitacións previstas na Lei Xeral Tributaria), pero que non son aplicables a este caso, a cesión dos datos en que consistiría a consulta atópase amparada polo artigo 11.2 a) da Lei Orgánica 15/1999.

En todo caso, debe lembrarse que, os cesionarios só poderán utilizar os datos no ámbito das súas competencias, tendo en conta que este é o límite establecido na Lei de Bases de Réxime Local, indicando a súa vez o artigo 4.2 da Lei Orgánica 15/1999 que os datos "non poderán utilizarse para finalidades incompatibles con aquelas para as que os datos fosen recollidos". Por elo, a utilización dos datos limitarase ao exercicio da función de control prevista na Lei, sen que sexa posible que os concelleiros dean ningún tipo de publicidade aos datos nin os cedan a ningún terceiro."

Ante a posición mantida de forma reiterada pola Axencia de Protección de Datos, facemos nosos os seus informes.

Cuarta.- O Sr. alcalde lembra que este tipo de consulta foi resolta nun expediente de queixa tramitado no ano 2009: *"... o escrito de queixa formulado non é máis que unha reprodución do presentado no seu día pola concelleira... ante esa mesma institución".*

Dado que no informe emitido, invócase o anterior expediente Q/2028/09 para fundamentar a súa resolución de non autorizar a consulta do libro-rexistro ata que finalice o ano natural, debemos lembrarlle que:

1) O dereito de consulta dos concelleiros non é temporal: *"se a misión e función dun concelleiro é velar por un interese público, non se lle pode negar o acceso a un expediente en elaboración e remitirlle ao final do mesmo para aprobalo ou non. En moitas ocasións, o control da actividade administrativa é máis importante na fase de tramitación que na de resolución".* (Sentenza do Tribunal Superior de Navarra de 7 de maio de 2001).

É máis, cabe a posibilidade de que a información solicitada poida reputarse precisa para o desenvolvemento das funcións de control e fiscalización da actividade municipal (Sentenzas do Tribunal Supremo de 14 e 25 de abril de 2000).

2) O decreto da alcaldía de 16 de setembro de 2009 desestima a petición de acceso e copia da documentación do rexistro de entrada e saída desde o 1 de maio ao 10 de setembro de 2009. En cambio, a concelleira neste momento, solicita a consulta do libro rexistral -non a reprodución de documentos- para coñecer o enunciado dos documentos rexistrados sen ter que esperar ata que finalice o ano administrativo. Por tanto existe un matiz diferenciador na resolución de ambas as consultas.

3) A petición debe formulala por escrito fixando o período temporal no que desexa realizar a consulta, sendo o alcalde competente para determinar o día e a hora na que autoriza o seu acceso ao rexistro, procurando que non incida no normal funcionamento do servizo.

Conclusión: Solicita coñecer o enunciado dos documentos rexistrados e non a súa reprodución. Neste sentido debemos invocar o FJ 4º da Sentenza do Tribunal Supremo de 29 de marzo de 2006, na que senta a seguinte doutrina:

"(...) a) O núcleo básico do dereito fundamental de participación política inherente ao cargo de concelleiro satisfáise con el dereito á información e no comprende un dereito para obter copias da documentación existente na Corporación Local.

b) Ese dereito para obter copias deriva da normativa de réxime local antes mencionada e non é incondicionado, pero a súa indebida denegación, cando é procedente, si incide no dereito fundamental de participación política (porque a pesar de que se trata dun dereito non derivado da Constitución senón da normativa infraconstitucional, o certo é que se recoñece como instrumento para exercer o cargo de concelleiro).

c) As condicións para reclamar ese dereito de obtención de copia son diferentes segundo o título normativo que sexa invocado: cando se exercite ao amparo dos apartados a) e b) do artigo 15 do ROFRJ/CL, haberá de precisarse o asunto en relación ao cal se piden as copias; e cando o sexa segundo o apartado c) dese mesmo precepto regulamentario, deberá cumprirse coa esixencia de individualización documental que establece os apartados 7 e 8 do artigo 37 da Lei 30/1992.

d) Cumpríndose con esas condicións, non poderá esixirse ao interesado que xustifique adicionalmente a utilidade ou conveniencia das copias solicitadas para o desempeño da función de control político que corresponde ao cargo de concelleiro.

e) Recae sobre o Concello destinatario da solicitude de copia a carga de xustificar e motivar a súa denegación."

Polo exposto e motivado e no exercicio das funcións atribuídas ao Valedor do Pobo polo artigo 32 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da Institución, formúlase ao Concello de Rábade a seguinte recomendación:

A consulta do libro-rexistro de entrada de documentos pode ser autorizada polo Sr. alcalde, de conformidade co disposto no artigo 77 da LBRL e no artigo 14.2 do ROF e cos informes emitidos pola Axencia Española de Protección de Datos. Por tanto, a concelleira reclamante deber ter acceso ao rexistro despois do cumprimento das condicións sinaladas nos citados textos normativos e nos informes citados.

Para facer efectivo o dereito de acceso ao rexistro, o Sr. alcalde debe sinalar os días e as horas nas que a Alcaldía autorice a súa consulta, lembrándolle á interesada o deber xurídico imposto polo artigo 16.3 do ROF.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Rábade: Aceptada a recomendación o 8 de abril de 2014

2.- Recordatorio de deberes legais dirixido ao alcalde-presidente do Concello de Salvaterra de Miño (Pontevedra) en data 26 de marzo de 2014 para que se resolva un expediente de responsabilidade patrimonial. (Q/906/14)

En cumprimento da resolución de admisión a trámite do citado expediente, adoptada o 23 de xaneiro pasado, esta institución promoveu unha investigación, sumaria e informal, ante o Concello de Salvaterra de Miño, coa finalidade de esclarecer os feitos recolleitos na reclamación de responsabilidade patrimonial formulada por ...

Como resultado desta intervención, o Concello de Salvaterra de Miño remítenos o informe xurídico emitido no expediente de responsabilidade patrimonial polo funcionamento anormal do servizo de pavimentación na rúa pública Curros Enríquez, nº XX -a tapa dunha arqueta que sobresaía do bordo exterior dunha beirarrúa municipal-, feito que lle ocasionou ao reclamante uns danos no seu vehículo cuantificados inicialmente en 720 euros.

Da lectura do citado informe xurídico, destácanse os seguintes feitos:

1º) O expediente de responsabilidade patrimonial iníciase o 4 de xaneiro de 2011.

2º) Houbo dous informes da policía local, de 25 de xaneiro de 2011 e de 5 de xuño de 2013 para verificar o estado do sumidoiro na rúa Curros Enríquez e medir as dimensións da súa tapa de cobertura. Estes informes coas fotografías obtidas constan no expediente.

3º) O asesor xurídico do concello redacta dous informes desestimatorios de 5 de xuño de 2013 e 5 de marzo de 2014, sobre a indemnización formulada que, segundo factura presentada, ascende a 849,60 euros.

De acordo aos feitos expostos, fórmulanse as seguintes:

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Primeira.- Falta de resolución expresa do expediente de responsabilidade patrimonial incoado.

Os informes xurídicos desestimatorios citados non foron integrados nunha resolución administrativa que “pronunciarase, necesariamente, sobre a existencia ou non da relación de causalidade entre o funcionamento do servizo público e a lesión producida e, no seu caso, sobre a valoración do dano causado e a contía da indemnización...” (Artigo 13.2 do R.D. 429/1993, de 26 de marzo).

Conclusión: non se adoptou unha resolución expresa e motivada, desestimatoria, con notificación dos recursos procedentes.

Segunda.- Silencio administrativo negativo (artigo 13.3 do citado Real Decreto).

Esta institución vén pronunciándose de forma reiterada nos seus informes anuais sobre a obriga da Administración de contestar debidamente as reclamacións ou recursos que os cidadáns lle presenten, e así, o noso texto constitucional no seu artigo 103.1 establece taxativamente: “A Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito”. Neste sentido, o principio de eficacia esixe das administracións públicas que se cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexítimamente demándalle. Precisamente, unha das máis importantes tradúcese no deber da Administración de resolver expresamente as peticións e recursos que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para unha adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

A este respecto, hai que subliñar a intención que, en relación coa problemática suscitada polo silencio administrativo, anima ao lexislador na última reforma do procedemento administrativo común, pola lei 25/2009, que modifica integramente o seu artigo 43. Por outra banda, a exposición de motivos da Lei 30/92, LRJPAC, sinala literalmente que *"o silencio administrativo, positivo ou negativo, non debe ser un instituto xurídico normal, senón a garantía que impida que os dereitos dos particulares queden baleiros de contido cando a súa Administración non atende eficazmente e coa celeridade debida as funcións para as que se organizou"*. Así mesmo indícase *"o obxecto da lei non é dar carácter positivo á inactividade da Administración cando os particulares diríxense a ela; o carácter positivo da inactividade da Administración é a garantía que se establece cando non se cumpre o verdadeiro obxectivo da lei, que é que os cidadáns obteñan resposta expresa da Administración e, sobre todo, que a obteñan no prazo establecido"*.

Desde esta perspectiva, non se debe esquecer que o primeiro dos preceptos da Lei 30/92, dedicado ao silencio administrativo é o artigo 42, que se titula "obligación de resolver", poñéndose de manifesto neste precepto a importancia e primacía que quixo dar o lexislador ao deber da Administración de ditar resolucións expresas.

Conclusión: Aínda que a resolución sexa desestimatoria polo transcurso dos seis meses establecidos no artigo 13.3 R.D. 429/1993, a administración municipal ten a obrigaón de ditar e notificar ao interesado a resolución expresa procedente.

Polo motivado e no exercicio da competencia atribuída a esta Institución polo artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, formúlase ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Salvaterra de Miño o seguinte recordatorio de deberes legais:

Incoado un expediente de responsabilidade patrimonial, con data 4 de xaneiro de 2011, pola deficiente instalación dunha tapa do servizo municipal de rede de sumidoiros, a administración municipal ten a obrigaón de ditar unha resolución expresa e motivada, de conformidade co disposto no artigo 42.1 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, e aínda que sexa desestimatoria por aplicación do preceptuado no artigo 13.2 do Real Decreto 429/1993, regulador do procedemento de responsabilidade patrimonial das administracións públicas.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Salvaterra de Miño: Acéptase o recordatorio de deberes legais, o 2 de maio de 2014.

3.- Suxestión dirixida á alcaldesa-presidenta do Concello do Incio (Lugo) en data 1 de abril de 2014 para que se autorice o acceso á información solicitada. (Q/5770/14)

Acusámoslle a recepción do seu escrito do 4 de marzo, en relación co expediente de queixa citado, así como a documentación que adxunta para xustificar o seu contido.

Compartimos o seu criterio sobre a necesidade de que os cargos electivos exérzanse con transparencia e responsabilidade. Non podemos esquecer que o Convenio do Consello de Europa sobre "o acceso aos documentos publicados" de 18 de xuño de 2009 defende estes principios para conseguir un triplo obxectivo:

- Proporcionar unha fonte de información ao cidadán.

- Contribuír á formación da opinión pública sobre a xestión das corporacións locais.
- Promover a integridade, eficacia, eficiencia e responsabilidade da administración local.

Por último, desde a independencia e a obxectividade que fundamentan as nosas decisións, con motivo de mellorar as relacións administrativas entre o goberno local e a súa oposición e no exercicio das atribucións conferidas polo artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facemos chegar a ese Concello a seguinte suxestión:

Nos supostos de acceso autorizado á información e documentación municipal, debe observarse o prazo de cinco días naturais establecido no artigo 77, parágrafo segundo da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local.

Resposta da alcaldesa-presidenta do Concello do Incio: Por silencio administrativo negativo, de 26 de maio de 2014, non se pronuncia sobre o cumprimento da suxestión formulada.

4.- Suxestión dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Santiago de Compostela en data 24 de abril de 2014 para que se formalice un convenio de cesión de uso do "Campo de fútbol do Sergas". (Q/14300/14)

En cumprimento da resolución de admisión a trámite do citado expediente de queixa, esta Institución promoveu unha investigación, sumaria e informal, ante a administración municipal dese concello, coa finalidade de esclarecer os feitos recolleitos na correspondente reclamación.

Como froito desta intervención, intégrase no expediente de queixa en trámite o informe do Concello de Santiago de Compostela de 15 de abril e rexistro de saída nº 10.830, que dá resposta aos seguintes,

FEITOS

1.- Convenios asinados ou vixentes con entidades deportivas de Santiago

Segundo a información recibida, o Concello de Santiago non asinou convenio algún para o uso ou cesión de instalacións deportivas municipais. No 2012 asinou un convenio co Club Deportivo Fontiñas respecto da utilización dunha parede de escalada que se atopa no interior do Pavillón Municipal de Fontiñas, como consecuencia das necesidades especiais e específicas de normativa de seguridade e limpeza que require este equipamento, pero que finalmente non se puxo en funcionamento.

Na actualidade non existe ningún tipo de convenio asinado coa Sociedade Deportiva Villestro, coa Sociedade Deportiva Compostela, coa Sociedade Deportiva Grixoa e coa Agrupación de Deportistas Veteranos, respecto do uso de instalacións deportivas municipais.

2.- O uso das instalacións deportivas por determinadas entidades

As condicións de uso das instalacións deportivas municipais por parte da S.D. Villestro, S.D. Grixoa e S.D. Compostela son as mesmas polas que se rexen o resto das entidades deportivas da cidade, en termos xerais de normativa e ocupación, as cales se comunican mediante carta de concesión do Concelleiro Delegado de Deportes. A única excepción a esta norma ten que ver co equipo de segunda división B da S.D. Compostela, dado que está a empregar un recinto de singulares características -o Estadio Municipal de San Lázaro- como consecuencia do nivel deportivo do seu primeiro equipo.

A Sociedade Deportiva Compostela ten unha concesión aprobada pola Xunta de Goberno Local (non convenio), para a tempada 2013/14, respecto do uso do Estadio Municipal de San Lázaro por parte do seu equipo de segunda división B debido que así o establece expresamente a ordenanza fiscal. Concretamente, a ordenanza fiscal 4.27 no seu artigo 4.3.1 define, no que se refire aos campos de San Lázaro e San Lázaro II, que "a utilización e custo destas instalacións deberá ser aprobada puntualmente pola Xunta de Goberno Local previo informe da Sección de Deportes". Esta norma non é trasladable ao resto de instalacións.

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Os reclamantes alegan que o Concello de Santiago no referente ao dereito de acceso á información está a incumprir dúas normas legais que se especifican:

Primeira.- Vulneración do principio de transparencia (artigo 8.1, letra b, da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno)

Neste punto debemos subliñar que o artigo mencionado figura incluído no Título I, capítulo II da citada lei que non entra en vigor ata o 10 de decembro de 2014 (Disposición final Novena).

Os que poderían resultar lesionados son os principios de transparencia e participación recollidos no artigo 3.5 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. A citada dúbida, entendémola resolta, de forma favorable, se temos en conta a resposta ofrecida pola administración municipal sobre os convenios asinados e vixentes e sobre outras cuestións formuladas ás que dá resposta nos seguintes termos:

Explotación e colocación de publicidade. Os equipos que están a participar en categorías de ámbito nacional, entre os que se atopan algunha das entidades citadas no escrito, teñen autorización para a colocación de publicidade dentro dos recintos municipais unicamente durante os partidos da categoría indicada, debendo retirarse ao finalizar o mesmo. Esta concesión realízase tempada a tempada, non ten carácter permanente, e está suxeita a suspensión e/ou revisión se o concello estímao oportuno.

Cobro de entrada. A autorización para o cobro de entrada no acceso aos recintos municipais mantén o criterio anteriormente indicado. Desde a tempada 2011/12, ampliouse o ámbito deste permiso, permitíndoselle cobrar entrada a aqueles equipos seniors que o solicitasen e que estivesen a competir como mínimo na 2ª categoría autonómica.

Utilización da cantina. O criterio de uso dos espazos existentes nalgúns recintos e que foron construídos co fin de servir como cantina, é o mesmo que o empregado no tema da instalación e colocación de publicidade, salvo Villestro. Teñen autorización puntual, tempada a tempada, aqueles equipos de ámbito nacional e cuxa categoría, pola súa significada relevancia, recomenda a prestación deste servizo durante a celebración dos seus encontros. Loxicamente esta autorización debe renovarse, se procede, tempada a tempada -a condición de que se manteña o nivel deportivo que o xustifica- e mentres o concello non preste ou regule de forma directa a prestación deste servizo. Con todo, esta concesión temporal está condicionada a que os partidos se realicen en determinados recintos que dispoñen de espazos específicos para prestar este servizo.

O Concello está a traballar nunha nova proposta de funcionamento e xestión destes espazos, que dará comezo co inicio da apertura do novo complexo deportivo de Conxo, afectando tamén as instalacións de Villestro.

Segunda.- Vulneración do artigo 35, letra g) da Lei 30/1992

Ao amparo deste precepto o reclamante solicita, de forma xeral, que se lles informe respecto ao procedemento, órganos e autoridades competentes para a tramitación de convenios de colaboración para o uso de instalacións deportivas. E de maneira concreta sobre o uso e explotación do campo de fútbol denominado Campo do Sergas.

Certo é que a administración municipal lémbrennos que os representantes das citadas entidades foron atendidos de maneira persoal e ofrecéuselles unha resposta verbal sobre as cuestións vinculadas ao uso dos recintos deportivos municipais. Con todo, tamén é certo que non recibiron unha información expresa e por escrito sobre o uso do citado Campo do Sergas.

Polo motivado e no exercicio das facultades atribuídas a esta Institución polo artigo 32.1 da Lei autonómica 6/1984, formúlasele ao Concello de Santiago de Compostela a seguinte suxestión:

De conformidade co disposto no artigo 35 g) da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, consideramos procedente que os presidentes da Sociedade Deportiva Amio e Vitoria Club de Fútbol, sexan informados sobre o procedemento e órganos competentes para a concesión do uso e explotación do campo de fútbol denominado Campo do Sergas, respectando, en todo caso, os principios de igualdade e concorrencia.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Santiago de Compostela: Aceptada o 18 de decembro de 2014.

5.- Suxestión dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ourense en data 2 de maio de 2014 para que se institucionalice o debate anual de política municipal (Q/19120/14)

En cumprimento da resolución de admisión a trámite do citado expediente de queixa, esta Institución promoveu unha investigación, sumaria e informal, ante ese concello coa finalidade de esclarecer os feitos relatados na reclamación que xustifica a apertura deste expediente.

ANTECEDENTES

1.- O resultado desta intervención reflíctese no extenso informe remitido polo Sr. alcalde sobre as tres cuestións resumidas no escrito de reclamación:

- Incumprimento do deber de convocar un pleno extraordinario no mes de xaneiro de cada ano.

- Falta de resposta ás preguntas presentadas nos plenos.

- Falta de resposta ás preguntas en comisión (Comisión de Pleno).

A este informe achégase unha pormenorizada documentación sobre as preguntas respondidas nas sesións da comisión de pleno desde o 28 de xaneiro de 2011 ata o 28 de marzo de 2014. Así mesmo recóllese unha relación de preguntas respondidas por escrito en relación coas sesións plenarias de 5 de febreiro; 1 de marzo; 5 de abril; 5 de maio, 7 de xuño; 5 de xullo; 2 de agosto; mes de setembro; 4 de outubro e 13 de decembro, correspondentes ao ano 2013; e nas sesións plenarias de 3 de xaneiro; 7 de febreiro e 7 de marzo, correspondentes ao ano 2014.

2.- Para facilitar o coñecemento íntegro do informe municipal de 11 de abril de 2014, acompáñase unha fotocopia do seu contido. No que concirne á documentación que se adxunta, atópase a disposición dos interesados para a súa consulta nos termos establecidos no artigo 35 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Con base nos antecedentes expostos, podemos formular as seguintes:

CONSIDERACIÓNS

Primeira.- Executividade do acordo plenario de 29 de xaneiro de 2013, polo que se aproba a celebración, no mes de xaneiro de cada ano, dun pleno extraordinario que sirva de informe e control da xestión do goberno municipal.

O precitado acordo ten un indubitado contido institucional. Tenta outorgar carta de natureza á convocatoria dun pleno extraordinario anual coa finalidade de debater, con carácter xeral, e controlar a actuación municipal ao longo do ano precedente.

Esta clase de debates de política xeral anual na comunidade autónoma teñen o seu precedente no Parlamento de Galicia, que conta cun marco normativo habilitante nos artigos 26.12 e 48 da Lei autonómica 1/1983, normas reguladoras da Xunta e da súa presidencia. Con todo, non figura recolleito nin na Lei 7/1985, BRL nin na lei autonómica 5/1997, reguladora da administración local de Galicia, aínda que se albisca, hoxe en día, unha tendencia favorable á súa celebración nos municipios das grandes cidades en base a dous textos:

- O código de bo goberno local aprobado pola Federación Española de Municipios e Provincias. Neste texto e entre as medidas establecidas para mellorar a xestión e calidade da

democracia local, ínstase a favorecer a celebración anual dun debate sobre o estado do municipio.

- O Título I, Capítulo II da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno. Nos artigos correspondentes lémbrense os principios xerais da publicidade activa que debe respectarse así como as obrigacións asumidas polas administracións públicas. No suposto da administración local ten un prazo de adaptación máximo de dous anos coa finalidade de garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control do goberno local e o acceso á información pública.

As citadas reflexións, lévannos a considerar que a celebración anual dun debate de política municipal nos grandes concellos é unha iniciativa, desde a súa vertente material, merecedora de apoio, porque fortalece a transparencia da actividade local, garante o acceso do cidadán á información e fixa as directrices e as obrigacións que deben cumprir os responsables dos cargos electos.

Sen embargo, desde a súa vertente formal, entendemos que a celebración dun pleno extraordinario de política municipal debe instrumentarse no marco do regulamento orgánico municipal, postura defendida, de forma maioritaria, na sesión extraordinaria que tivo lugar o 29 de xaneiro de 2013.

A citada solución -modificación do regulamento orgánico para a inclusión do referido debate de política xeral municipal- supera algúns dos inconvenientes expostos en relación coa convocatoria de sesións extraordinarias para a súa celebración e, por outra banda incrementa e reforza o seu carácter institucional ao converterse nun debate xeral debido, singular na súa estrutura e periodicidade, innovador do funcionamento democrático da entidade local e con vocación de permanencia no futuro.

Segunda.- As respostas ofrecidas ás preguntas formuladas en pleno e en comisión.

Na información remitida, destácase o feito estatístico que, no ano 2013 foron presentadas polo grupo municipal popular 300 solicitudes de información e que se responderon, no tempo e na forma, un 95 %.

Neste punto parece oportuno lembrar -así se recolle nos informes ordinarios anuais da Institución- que, con frecuencia, ábrese unha dialéctica entre o que demandan os grupos municipais da oposición e as respostas recibidas dos órganos de goberno local: *para algúns alcaldes as solicitudes de información e documentación, en determinadas ocasións, resultan improcedentes, abusivas e cando non entorpecedoras do traballo municipal. En cambio para os grupos municipais da oposición as súas respostas resultan, nalgúns casos, baleiras, insuficientes ou tardías.*

Non imos mediar nesta polémica. Limitámonos a reproducir as regras xerais recollidas no Informe ordinario de 2013 sobre o exercicio do dereito de acceso á información e documentación:

Primeira.-Interpretación

A interpretación do dereito á información non debe ser restritiva, posto que o acceso limitado ou condicionado á documentación requirida para o exercicio da súa función como concelleira, esixe unha motivación expresa. Nesta liña a Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000 lémbraunos que *“o seu respecto e observancia ha de ser especialmente sensible e rigoroso, debe procurarse sempre un talante interpretativo, extensible e favorable ao seu exercicio”*.

Segunda.-Extensión

A petición do exame dunha numerosa, extensa ou complexa documentación, xustifica que a remisión da información se module aplicando un criterio de racionalidade que facilite gradualmente, de forma paulatina e progresiva, a posta a disposición da documentación requirida (Sentenzas do Tribunal Supremo de 3 de xullo e 5 de decembro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Terceira.- Temporalidade

Se a misión e función dun concelleiro é velar polo interese público, non se lle pode negar o acceso a un expediente en elaboración e remitirlle ao final do mesmo para aprobalo ou non. En moitas ocasións, o control da actividade administrativa é máis importante na fase de tramitación que na de resolución (Sentenza do TSJ de Navarra de 7 de maio de 2011).

O dereito de consulta non se circunscribe a expedientes en trámite porque pode estenderse a actuacións pasadas (Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000), ou a futuras respecto de documentos que pode ser necesario consultar en momentos posteriores (Sentenzas do Tribunal Supremo de 18 de outubro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Cuarta.- Disponibilidade

A información solicitada debe reputarse precisa para o desenvolvemento das funcións de control e fiscalización da actividade municipal (Sentenzas do Tribunal Supremo de 14 e 25 de abril de 2000).

Neste sentido hai que distinguir entre acceso a antecedentes, datos ou informacións existentes en poder dos servizos da corporación, daqueloutra na que se solicita un informe elaborado sobre unha materia concreta estimándose que a citada petición *non se adapta aos termos da lei, polo que a súa denegación non vulnera o dereito á información que, para o exercicio de funcións públicas, establecen os apartados 1 e 2 do artigo 23 da Constitución, intimamente relacionados ao respecto*. (Sentenza do Tribunal Supremo 5 de novembro de 1999).

Quinta.- Motivación

Se o acceso á información denégase porque a petición formulada cualifícase como un uso desmedido ou un abuso do dereito, investírase a carga da proba debendo a corporación local motivar a denegación (Sentenza do Tribunal Supremo 12 de novembro de 1999).

Tampouco pode denegarse ante o precedente dunha utilización indebida porque o citado concelleiro *fixese divulgación pública dos datos que noutras ocasións fóronlle facilitados, porque no caso de que estivese obrigado a manter reserva sobre o seu contido e incumprise as súas obrigacións podería dar lugar á súa responsabilidade*. (Sentenza de Tribunal Supremo 21 de xuño de 1988).

Sexta.- Transparencia

... é importante destacar que o acceso á información é un medio esencial e adecuado para o exercicio de funcións públicas. A súa relevancia implica que non se poña meramente en cuestión un problema de transparencia informativa, senón a propia racionalidade do funcionamento do sistema democrático e estado de dereito. (Sentenza do Tribunal Supremo de 1 de abril de 2003).

Sétima.- Límites

O dereito de acceso non pode menoscabar o exercicio das facultades de decisión nin obstaculizar a boa marcha dos servizos municipais (artigo 69.2 da Lei 7/1985, de bases de réxime local). Este mandato refórzase coa sentenza do Tribunal Supremo de 9 de febreiro de 1999, na que se declara que a información obtida polos concelleiros *“non lles exime de que, cumprido o fin, queden obrigados a suxeitarse ao deber de secreto respecto a aqueles datos persoais que poidan atentar ao dereito á intimidade dos concernentes”*.

Oitava.- Expedición de copias

Mentres non se produza un cambio na lexislación vixente, a doutrina xurisprudencial dominante é a sentada na Sentenza de casación do TS, sala 3ª, de 29 de marzo de 2006 (FJ 4º) coas seguintes notas:

“<<(…) a) O núcleo básico do dereito fundamental de participación política inherente ao cargo de concelleiro, satisfáise co dereito á información e non comprende un dereito para obter copias da documentación existente na Corporación Local.

b) Ese dereito para obter copias deriva da normativa de réxime local antes mencionada non é incondicionado, pero a súa indebida denegación, cando é procedente, incídese no dereito fundamental de participación política (porque a pesar de que se trata dun dereito non derivado da Constitución senón da normativa infra constitucional, o certo é que se recoñece como instrumento para exercer o cargo de concelleiro).

c) As condicións para reclamar ese dereito de obtención de copia son diferentes segundo o título normativo que sexa invocado: cando se exercite ao amparo dos apartados a) e b) do artigo 15 do ROFRJ/CL, terá que precisarse o asunto en relación ao cal se piden as copias, e cando o sexa segundo o apartado c) dese mesmo precepto regulamentario, deberá cumprirse coa esixencia de individualización documental que establece os apartados 7 e 8 do artigo 37 da Lei 30/1992.

d) Cumpríndose con esas condicións, non poderá esixirse ao interesado que xustifique adicionalmente a utilidade ou conveniencia das copias solicitadas para o desempeño da función de control político que corresponde ao cargo de concelleiro.

e) Recae sobre o Concello destinatario da solicitude da copia a carga de xustificar e motivar a súa denegación.

Tamén convén engadir que o excesivo volume da documentación cuxa copia sexa solicitada e a perturbación que a súa expedición ou entrega poida causar no funcionamento da Corporación Local, en razón dos medios de que esta dispoña, será un factor de lexítima ponderación na resolución que teña que ditarse. Pois non pode esquecerse que asegurar a normalidade daquel funcionamento é un imperativo do principio de eficacia que para a actuación da Administración pública proclama o artigo 103 CE.”.

En virtude dos feitos e consideracións expostas e no exercicio das facultades atribuídas a esta Institución polo artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, formúlase ao Concello de Ourense a seguinte suxestión:

Con respecto en todo caso da autonomía local constitucionalmente garantida, o Concello de Ourense debería estudar e, se é o caso, promover unha modificación do regulamento orgánico municipal coa finalidade de implantar un debate anual de política municipal sobre o estado do concello, fixando a estrutura e desenvolvemento do debate e a súa periodicidade anual.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ourense: Aceptada o 21 de maio de 2014.

6.- Recordatorio de deberes legais dirixido ao alcalde-presidente do Concello de Oleiros (A Coruña) en data 15 de maio de 2014 para que se execute a limpeza dunha leira rústica lindeira (Q/4029/13)

Acusámoslle a recepción do seu escrito de 6 de maio (rexistro de saída nº 2014/003944) en relación co expediente de queixa citado.

A lectura dos dous documentos que acompaña pon de manifesto que a resolución nº 5427/13, ditada o 17 de decembro de 2013 -que tiña un prazo de execución dun mes- non foi cumprida, tal como sinala o informe emitido o 25 de abril de 2014.

Ante a situación exposta e tendo en conta a facultade atribuída a esta Institución polo artigo 32 da Lei autonómica 6/1984, formúlasele o seguinte recordatorio de deberes legais:

A resolución municipal 5427/13, de 17 de decembro de 2013, é definitiva e presumimos tamén que é firme, dado os recursos ofrecidos e o tempo transcorrido. Goza, por tanto, o acto aprobado da presunción de lexitimidade e executividade, de conformidade co establecido no artigo 4.1 c) da Lei 7/1985 de Bases de réxime local e procede o seu executoriedade forzosa nos termos previstos no artigo 95 da Lei 30/1992.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Oleiros: Aceptada o 13 de agosto de 2014.

7.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Santiago de Compostela en data 20 de maio de 2014 para que se autorice o enganche de equipos de megafonía con puntos de subministración eléctrica. (Q/12980/13; Q/12981/13; Q/12982/13; Q/12983/13 e Q/12984/13)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ... en relación co acceso ás tomas de luz no Concello de Santiago de Compostela para a celebración de festexos populares, manifestacións, concertos, etc.

Ante iso requirimos informe a ese concello, que xa nos o remitiu con data do 17 de decembro de 2013 (Rexistro de saída nº 34494).

Por todo o sinalado hasta agora considérase necesario, en aplicación do disposto nel artigo 32.1 de la Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Tendo en conta o informe remitido pola administración municipal o pasado mes de decembro de 2013 en relación co expediente de queixa 12980/13, así como a parte dispositiva do citado Auto do 25 de abril de 2014 del Xulgado do Contencioso Administrativo Número 2 de Santiago de Compostela, recomendáselle ao concello a resolución favorable daquelas peticións que soliciten o enganche dos equipos de megafonía cos puntos de luz de subministración eléctrica para facilitar a lectura de manifestos nas reunións legalmente convocadas.

Resposta del alcalde-presidente del Concello de Santiago de Compostela: Aceptada a recomendación o 25 de agosto de 2014.

8.- Suxestión dirixida ao presidente da Deputación Provincial de Lugo en data 23 de xuño de 2014 para que se mellore o detalle informativo dos decretos de ordenación de pagos. (Q/5808/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ..., na súa condición de portavoz do grupo popular na Deputación Provincial de Lugo.

1. No seu escrito, esencialmente, indicábanos que “a Deputación de Lugo viña publicando periodicamente decretos nos que os distintos órganos con capacidade para iso resolvían recoñecer e ordenar o pago de distintas facturas relacionadas coa actividade da propia administración provincial. Ata o de agora estes decretos incluían varios conceptos -os propios para facer viable unha correcta fiscalización- tales como o nome, data, número de factura e importe, ademais do concepto polo que se autorizaba a correspondente liquidación”.

O seu grupo provincial desenvolve unha función de fiscalización e control da acción de goberno e supervisaba toda esta documentación, incluso as facturas e os seus conceptos. Algunhas das facturas postas de relevo deron lugar a informacións xornalísticas. Diso dedúcese que desde unha información crítica publicada nos medios de comunicación a Deputación Provincial pretende evitar que se acceda a esa información e “os servizos administrativos da administración provincial han modificado os detalles das facturas que aparecen incluídas nos novos decretos, resolvendo en tan só unhas liñas os recoñecementos e ordes de pago autorizados. Este cambio, que encripta as facturas, eliminando o concepto en virtude do cal se realizan as liquidacións ten por obxecto reducir a transparencia dos datos

ofrecidos, dificultar as funcións de control e fiscalización e deturpar unha información que se ofrecía ata agora en coherencia coas normas de bo goberno. Lonxe de cumprir o fin pretendido, os datos ofrecidos, polo momento, non respectan os principios dunha información concreta e específica, non xenérica nin indeterminada”.

Acompáñase modelo dos decretos anteriores e dos novos asinados pola vicepresidenta, cos conceptos xenéricos ou con ausencia dos mesmos. A reclamante engade que “este comportamento engádese a outros obstáculos que de maneira crecente están a impoñer desde o Equipo de Goberno da Deputación de Lugo, limitacións ao dereito de acceso á información que por exemplo se está dando no tocante aos documentos, resolucións e normativas aprobadas nas Xuntas de Goberno”.

2. Ante iso requirimos informe á Deputación Provincial de Lugo, que xa nola remitiu. No mesmo sinálase, basicamente, que, en relación co comportamento do organismo provincial en materia de transparencia “pasou de ser declarada oficialmente no ano 2007 polo Valedor do Pobo como hostil e entorpecedora a situarse no 2013 entre as institucións provinciais de España máis transparentes, segundo certifica a entidade oficial Transparencia Internacional”, e que “o decreto de aprobación das facturas confecciónase facendo constar no mesmo o nome, número de factura, data da mesma, e importe, xa que é a mellor forma de identificación da propia factura”. Posteriormente relata todas as actuacións do organismo provincial para facilitar medios persoais e materiais de traballo ao grupo da oposición provincial e para o seu acceso á información do funcionamento da Deputación.

No relativo ao primeiro aspecto, isto é, á alegación do organismo de mellora das condicións nas que se exerce a función de control e en xeral da mellora da transparencia xeral respecto do seu funcionamento, é de sinalar que os datos achegados resultan certos, posto que en anteriores informes desta institución produciuse a declaración de hostilidade do organismo en dúas ocasións, tal e como consta no Informe ao Parlamento de Galicia de 2006 (páxs. 740 e 741), e, como tamén di a deputación provincial, na páxina web da ONG Transparencia Internacional aparece nos primeiros lugares na avaliación do nivel de transparencia dos organismos provinciais examinados. A ONG ten como fin declarado a loita contra a corrupción e como instrumento para iso o fomento do acceso á información.

A deputación provincial sinala que neste momento o grupo popular conta con dous locais nun edificio próximo ao palacio provincial e con persoal de asesoramento asignado ao devandito grupo, dotado e financiado polo orzamento provincial; dúas dedicacións exclusivas e catro parciais dos deputados pertencentes ao devandito grupo para facilitarlles o seu labor de control e fiscalización do ente provincial; información facilitada desde o ano 2011 ao 2014, con determinación da documentación facilitada e das causas desestimatorias dalgunhas solicitudes de información; consulta semanal á listaxe do rexistro de entrada, así como a relación de asentos efectuados; remisión das actas semanais da xunta de goberno provincial; consulta de todos os decretos e resolucións da presidencia; respostas ás peticións de documentación no prazo de cinco días; existencia dun calendario programado para os días de consulta; participación do grupo nas mesas de contratación e en todos os órganos complementarios da entidade provincial, así como nos consellos de administración das empresas nas que ten participación a Deputación de Lugo; por último, destaca a aprobación do regulamento orgánico de 28 de decembro de 2010, que habilita a participación na organización, funcionamento e réxime xurídico da Deputación.

3. Non obstante, á marxe da realidade constatada, o certo é que o obxecto da queixa refírese especificamente a un posible cambio na forma de realizar os decretos de recoñecemento e liquidación de obrigacións e de ordenación de pagos na Deputación.

En relación con tal circunstancia é de subliñar que o dereito de información que ten un cargo público representativo é un dereito instrumental, recoñecido no artigo 23.2 da Constitución Española con carácter fundamental, interpretado en diversas Sentenzas do Tribunal Constitucional (entre outras as STC 161/1988 e 163/1991) e configurado legalmente nos artigos 77 da Lei 7/1985, de Bases de Réxime Local, e 226 da Lei Autonómica 5/1997, reguladora da Administración Local de Galicia, preceptos legais que permiten a participación política e o exercicio responsable das funcións públicas inherentes ao seu cargo público. A protección deste dereito fundamental desenvólvese nos artigos 14 ao 16 do Regulamento de Organización e Funcionamento das Corporacións Locais de 28 de novembro de 1986, regulando a súa instrumentación.

Como indicamos, o obxecto da reclamación é que nos decretos de aprobación do recoñecemento e liquidación das obrigacións e na ordenación de pago das facturas agora se omite o concepto, polo que a través dese documento non pode coñecerse a causa do pago. Do informe achegado pola deputación e do exame dos documentos achegados parece confirmarse o extremo exposto, isto é, que a finais de 2013 sinalábase o concepto e a área que xeraba o gasto e con todo agora, nun decreto posterior, non se fai; o informe da deputación sinala que os datos que agora se mencionan na resolución de pago, que exclúen os conceptos, “é a mellor forma de identificación da propia factura”. O organismo provincial desmente que esa práctica xeneralizácese, como afirma a queixa.

Sen embargo, ata o 19 de decembro de 2013 na ordenación de pagos constaba o concepto e a partir desa data suprímese, polo menos nos documentos coñecidos, como poñen de manifesto co contraste dos que se acompañan na queixa. O cambio de criterio reflíctese no apartado primeiro do escrito de información, xa que no seu parágrafo introdutorio recóllese o concepto e non o número de factura e no parágrafo subseguinte desaparece o concepto da débeda e substitúese polo número da factura.

4. Polo exposto e de conformidade co artigo 54.1, letra c da Lei 30/1992, de réxime xurídico e de procedemento administrativo común, debería motivarse a modificación producida, por separarse do criterio seguido en actuacións precedentes.

No artigo 189 Real Decreto Lexislativo 2/2004, polo que se aproba o texto refundido da Lei Reguladora das Facendas Locais, destácase como requisito previo ao expediente de ordenación de pago... *a realización da prestación ou o dereito do acredor de conformidade cos acordos que no seu día autorizaron e comprometeron o gasto*. Certo é que desde o punto de vista da fiscalización e control contable estes requisitos previos atópanse no expediente de recoñecemento e liquidación das obrigacións e na ordenación do seu pago; con todo, a determinación do concepto facilita a súa identificación sen necesidade de acudir ao exame do expediente administrativo, polo que resulta lóxica a súa inclusión e así viña facendo. O exame da relación de gastos e pagos é máis fácil se ao nome do acredor, do importe e do número da factura engádesse o concepto, o cal facilita a consulta do expediente de pago.

Por tanto, as anteriores e a actual práctica son acordes coa legalidade. Con todo, o feito de haberse apartado do precedente, co resultado de que se dificulte a sinxela comprobación dun elemento principal do gasto, como é o seu concepto ou causa, fai chegar á conclusión de que a alternativa non resulta a máis adecuada. A administración actuante parece pretender que a

posibilidade de acceso ao dato permanece en calquera caso mediante a consulta dos expedientes, o que é certo, pero tamén o é que iso dificulta o labor pretendido, pois antes o concepto podía consultarse sen acudir ao correspondente expediente, é dicir, sen dar outro paso engadido á primeira consulta. En contra da interpretación da Deputación debe afirmarse que un dos principios inspiradores das boas prácticas en materia de transparencia é a facilidade de acceso, polo que non resulta compatible co mesmo a alegación dun posible acceso mediante unha consulta engadida. Ademais, como se mencionou, non se coñece a motivación do cambio, que deberá facerse expresa.

O preámbulo da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, aínda non aplicable neste ámbito, pero que sen dúbida serve como evidente orientación de boas prácticas neste momento, sinala que no ámbito da relevancia económica, orzamentaria e estatística establécese un amplo catálogo que debe ser accesible e entendible para os cidadáns, dado o seu carácter de instrumento excelente para o control da xestión e utilización dos recursos públicos.

5. Como conclusión debemos indicar que parece confirmado que se cambiou o criterio precedente e agora nas ordes de pago non se inclúe o concepto das mesmas, sen que se indique cal é o motivo concreto desa nova forma de proceder. Esta práctica non é ilegal desde o punto de vista da ordenación económica, pero si dificulta sen motivo o coñecemento dun dato relevante, a causa do pago, posto que obriga a levar a cabo a consulta dos expedientes. Esa necesidade de pedir os expedientes por non contar co dato indicado pode levar a ter que reclamar moitos deles para coñecer o seu detalle, o que podería ser interpretado como unha iniciativa de control desproporcionada, algo que se descartaba de forma directa coa anterior práctica, máis acorde co principio de fácil acceso na implantación de prácticas de transparencia informativa. Por tanto, sendo legal a práctica que analizamos, con todo resulta máis oportuno proceder da mesma forma en que o organismo provincial viña facéndoo hai pouco tempo.

O anterior ponse de relevo sen prexuízo das prácticas do organismo provincial noutros moitos terreos, nos que sostén que mellorou o seu nivel de transparencia.

6. Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar á Deputación Provincial de Lugo a seguinte Suxestión:

Que se mellore o nivel de detalle informativo dos decretos de ordenación de pagos que emite o organismo provincial mediante a volta á práctica anterior, que facía que se incluísen neles os conceptos ou causas dos pagos, circunstancia cambiada sen que se dese conta das razóns xustificativas; e iso como mellor práctica no terreo da transparencia, por facilitar o acceso rápido á información relevante como instrumento do exercicio do dereito de información dos deputados provinciais.

Resposta da Deputación Provincial de Lugo: Non se acepta a suxestión o 27 de xullo de 2014.

9.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ames (A Coruña) en data 3 de xullo de 2014 para que se adxudique a contratación dun servizo de transporte adaptado. (Q/19769/14)

Acusamos a recepción do seu escrito de 20 de xuño (rexistro de saída nº 5011), en relación co expediente de queixa arriba referenciado, aberto nesta Institución a instancias de ...

Así mesmo tomamos coñecemento do seu amplo informe, do que se lle deu traslado ao titular do expediente de queixa.

Da lectura contrastada entre as reclamacións formuladas e os informes remitidos, entendemos que deben establecerse uns criterios clarificadores sobre:

1. O dereito de acceso á información local

O dereito de información, que ten un cargo público representativo, é un dereito instrumental recoñecido no artigo 23.2 da Constitución Española con carácter fundamental, interpretado en diversas sentenzas do Tribunal Constitucional (entre outras as números 161/1988, de 20 de setembro e 163/1991, de 18 de xullo) e configurado legalmente nos artigos 77 da Lei 7/1985, de bases de réxime local, e 226 da Lei autonómica 5/1997, reguladora da administración local de Galicia, preceptos legais que lle permiten a participación política e o exercicio responsable das funcións públicas inherentes ao seu cargo público.

A protección deste dereito fundamental desenvólvese nos artigos 14 e 16 do Regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais de 28 de novembro de 1986, regulando a súa instrumentación.

Unha lectura concordada, a partir da doutrina científica e da xurisprudencia sentada sobre o exercicio deste dereito, permítenos establecer unhas regras xerais para a súa efectividade.

Primeira.-Interpretación

A interpretación do dereito á información non debe ser restritiva, posto que o acceso limitado ou condicionado á documentación requirida para o exercicio da súa función como concelleira, esixe unha motivación expresa. Nesta liña a Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000 lémbraunos que *“o seu respecto e observancia ha de ser especialmente sensible e rigoroso, debe procurarse sempre un talante interpretativo, extensible e favorable ao seu exercicio”*.

Segunda.-Extensión

A petición de exame dunha numerosa, extensa ou complexa documentación, xustifica que a remisión da información se module aplicando un criterio de racionalidade que facilite gradualmente, de forma paulatina e progresiva, a posta a disposición da documentación requirida (Sentenzas do Tribunal Supremo de 3 de xullo e 5 de decembro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Terceira.- Temporalidade

Se a misión e función dun concelleiro é velar polo interese público, non se lle pode negar o acceso a un expediente en elaboración e remitirle ao final do mesmo para aprobalo ou non. En moitas ocasións, o control da actividade administrativa é máis importante na fase de tramitación que na de resolución. (Sentenza do TSJ de Navarra de 7 de maio de 2011).

O dereito de consulta non se circumscribe a expedientes en trámite porque pode estenderse a actuacións pasadas (Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000), ou a futuras respecto de documentos que pode ser necesario consultar en momentos posteriores (Sentenzas do Tribunal Supremo de 18 de outubro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Cuarta.- Disposibilidade

A información solicitada debe reputarse precisa para o desenvolvemento das funcións de control e fiscalización da actividade municipal (Sentenzas do Tribunal Supremo de 14 e 25 de abril de 2000).

Neste sentido hai que distinguir entre acceso a antecedentes, datos ou informacións existentes en poder dos servizos da corporación, daqueloutra na que se solicita un informe elaborado sobre unha materia concreta estimándose que a citada petición *non se adapta aos termos da lei, polo que a súa denegación non vulnera o dereito á información que, para o exercicio de funcións públicas, establecen os apartados 1 e 2 do artigo 23 da Constitución, intimamente relacionados ao respecto* (Sentenza do Tribunal Supremo 5 de novembro de 1999).

Quinta.- Motivación

Se o acceso á información denégase porque a petición formulada cualifícase como un uso desmedido ou un abuso do dereito, investirase a carga da proba debendo a corporación local motivar a denegación (Sentenza do Tribunal Supremo 12 de novembro de 1999).

Tampouco pode denegarse ante o precedente dunha utilización indebida *porque o citado concelleiro fíxese divulgación pública dos datos que noutras ocasións fóronlle facilitados, porque no caso de que estivese obrigado a manter reserva sobre o seu contido e incumprise as súas obrigacións podería dar lugar á súa responsabilidade.* (Sentenza de Tribunal Supremo 21 de xuño de 1988).

Sexta.- Transparencia

... é importante destacar que o acceso á información é un medio esencial e adecuado para o exercicio de funcións públicas. A súa relevancia implica que non se poña meramente en cuestión un problema de transparencia informativa, senón a propia racionalidade do funcionamento do sistema democrático e Estado de Dereito. (Sentenza do Tribunal Supremo de 1 de abril de 2003).

Sétima.- Límites

O dereito de acceso non pode menoscabar o exercicio das facultades de decisión nin obstaculizar a boa marcha dos servizos municipais (artigo 69.2 da Lei 7/1985, de bases de réxime local). Este mandato refórzase coa sentenza do Tribunal Supremo de 9 de febreiro de 1999, na que se declara que a información obtida polos concelleiros *“non lles exime de que, cumprido o fin, queden obrigados a suxeitarse ao deber de secreto respecto a aqueles datos persoais que poidan atentarse ao dereito á intimidade dos concernentes.”*

Oitava.- Expedición de copias

Mentres non se produza un cambio na lexislación vixente, a doutrina xurisprudencial dominante é a sentada na Sentenza de casación do TS, sala 3ª, de 29 de marzo de 2006 (FJ 4º) coas seguintes notas:

<<(…) a) O núcleo básico do dereito fundamental de participación política inherente ao cargo de concelleiro, satisfáise co dereito á información e non comprende un dereito para obter copias da documentación existente na Corporación Local.

b) Ese dereito para obter copias deriva da normativa de réxime local antes mencionada non é incondicionado, pero a súa indebida denegación, cando é procedente, incide no dereito fundamental de participación política (porque a pesar de que se trata dun dereito non derivado da Constitución senón da normativa infra constitucional, o certo é que se recoñece como instrumento para exercer o cargo de concelleiro).

c) As condicións para reclamar ese dereito de obtención de copia son diferentes segundo o título normativo que sexa invocado: cando se exercite ao amparo dos apartados a) e b) do artigo 15 do ROFRJ/CL, terá que precisarse o asunto en relación ao cal se piden as copias, e cando o sexa segundo o apartado c) dese mesmo precepto regulamentario, deberá cumprirse coa esixencia de individualización documental que establece os apartados 7 e 8 do artigo 37 da Lei 30/1992.

d) Cumpríndose con esas condicións, non poderá esixirse ao interesado que xustifique adicionalmente a utilidade ou conveniencia das copias solicitadas para o desempeño da función de control político que corresponde ao cargo de concelleiro.

e) Recae sobre o Concello destinatario da solicitude da copia a carga de xustificar e motivar a súa denegación.

Tamén convén engadir que o excesivo volume da documentación cuxa copia sexa solicitada e a perturbación que a súa expedición ou entrega poida causar no funcionamento da Corporación Local, en razón dos medios de que esta dispoña, será un factor de lexítima ponderación na resolución que teña que ditarse. Pois non pode esquecerse que asegurar a normalidade daquel funcionamento é un imperativo do principio de eficacia que para a actuación da Administración pública manifesto o artigo 103 CE.”

(Fonte para a súa consulta no Informe Ordinario do Valedor do Pobo para o ano 2013).

2. Autonomía Local

O artigo 3.1 da Carta Europea de 15 de outubro de 1985, prescribe que:

“A autonomía local, recoñecida constitucionalmente, goza dunha garantía institucional que protexe o dereito da comunidade local para participar, a través de órganos propios, no goberno e administración dunha parte importante dos asuntos públicos, no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e no beneficio dos seus habitantes.”

Este principio, que no seu día foi recoñecido polo artigo 2.1 da Lei 7/1985, de base de réxime local, viuse reforzado por outro, o de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira consagrado na reforma introducida no artigo 135 da Constitución Española, converténdose ambos en principios reitores que deben presidir a actuación da administración local.

A invocación formulada ten como finalidade destacar o especial coidado e respecto que ofrece a esta Institución a autonomía local nas súas decisións.

De acordo co exposto, e tendo en conta que no seu escrito do 22 de maio, solicita a esta Institución -nos seus cinco apartados finais- que inste o Concello a adoptar decisións que afectan o ámbito da súa exclusiva competencia, debemos lembrar que o Valedor do Pobo ten atribuída a función de supervisar a actividade pública da administración local requirida (artigo 1.3 da Lei autonómica 6/1984) e a de velar para que a administración resolva expresamente, no tempo e na forma, as peticións que lle fosen formuladas (artigo 20 da citada lei). Con todo non a substituír aos órganos municipais no exercicio daquelas competencias que teñan atribuídas legalmente.

CONCLUSIÓNS

As cinco decisións solicitadas na parte final do seu escrito de 22 de maio, entendemos deben formularse ante o goberno local e a súa administración municipal, que son competentes para a súa resposta nos seguintes termos:

a) Esixencia dun regulamento para a prestación do servizo de transporte adaptado para persoas con discapacidade do Concello de Ames.

Declara no seu escrito que esta condición obrigada para a súa licitación foi defendida por unha asistencia técnica de natureza xurídica, sen estar avaliada pola secretaría municipal.

De ser certa a súa afirmación, un terzo dos concelleiros integrantes da Corporación Municipal poden solicitar que a secretaria, no exercicio da súa función de asesoramento legal, consigne no expediente de contratación unha nota de conformidade ou non, razoada en relación co informe xurídico citado (artigo 3 a) do Real Decreto 1174/1987), respecto ao réxime xurídico dos funcionarios de habilitación nacional en materia de informes.

Nesta mesma liña e sen ánimo de terciar na problemática suscitada, sinalamos que as prescricións técnicas do correspondente prego de contratación poden incluírse e ampliarse como contido material dunha ordenanza ou regulamento, que tería o carácter xeral e a

vocación de permanencia sinalada no artigo 7 do Regulamento de servizos das corporacións locais.

b) Descoñecemos a existencia ou non dos informes técnicos da secretaría, contratación e intervención no citado expediente de contratación. En todo caso pode solicitar o seu exame, de conformidade co reiterado no artigo 16 do ROF. De non facilitarlle a súa consulta, poderá requirir a intervención desta Institución acompañando copia do escrito presentado con esa finalidade.

c) En relación co requirimento contido nos apartados 3, 4 e 5 da súa solicitude, indicámoslle que pode articular o citado requirimento utilizando os instrumentos reflectidos no artigo 46.2, letra e, da LBRL, co desenvolvemento previsto no artigo 97 do ROF do 28 de novembro de 1986.

En virtude do motivado e da competencia atribuída a esta Institución polo artigo 32 da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño, fórmase ao Concello de Ames a seguinte recomendación:

Para dar cumprimento ao establecido no artigo 77 da LBRL, recoméndase ao Sr. Alcalde que garanta o dereito de acceso á información e documentación municipal solicitado polos integrantes do grupo municipal socialista, en relación co expediente de contratación para a adxudicación do servizo de transporte adaptado no Concello de Ames; así como a inclusión na orde do día das sesións plenarias ordinarias que se convoquen daquelas mocións e preguntas previstas no artigo 46.2, letra e, da LBRL.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ames: Aceptada o 14 de xullo de 2014.

10.- Suxestión dirixida ao alcalde-presidente do Concello da Peroxa (Ourense) en data 10 de xullo de 2014, para que respecte a periodicidade das sesións plenarias e o acceso á documentación. (Q/20332/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito do 26 de maio, como concelleiro dese concello, referente ás celebracións dos plenos no Concello da Peroxa e ás limitacións establecidas para o acceso á información e documentación municipal.

No seu escrito, esencialmente, indícanos o seguinte:

Feitos expostos e resumidos

1º.- Modificación do acordo plenario sobre a periodicidade das sesións ordinarias.

2º.- Negativa para facilitar copia da documentación requirida sobre os gastos e pagos feitos, limitando o acceso con cita previa, tempo e baixo a vixilancia dun funcionario municipal.

3º.- Atrasos na contestación ás solicitudes formuladas.

Resposta da Administración municipal

Ante iso requirimos informe a ese Concello, que xa nola remitiu, con data do 13 de xuño. A información achegada intégrase no expediente e dela dáse traslado ao reclamante.

Exercicio da función de supervisión

Examinados os feitos expostos e estudadas as alegacións formuladas polo concello, estimamos procedente facer as seguintes consideracións.

Primeira.- A modificación do acordo de periodicidade das sesións plenarias ordinarias está fundado en termos xurídicos, sen que conste un informe previo desfavorable do secretario municipal no exercicio da función de asesoramento legal, de conformidade co establecido no artigo 3, letra a) do Real Decreto 1174/1987.

No suposto de que o reclamante considere que non se axusta á legalidade aplicable, terá aberta a vía prevista no artigo 56 da LBRL. En todo caso, destacámoslle que non está lexitimado para a súa impugnación en vía contencioso-administrativa por absterse na aprobación do acordo de modificación, por aplicación do disposto no artigo 63.1 b) da citada Lei 7/1985.

Segunda.- Respecto ao acceso de información local e os atrasos alegados, lembramos as regras xerais enunciadas no Informe ordinario do Valedor do Pobo correspondente ao ano 2013, que se explicitan:

“- O dereito de información, que ten un cargo público representativo, é un dereito instrumental recoñecido no artigo 23.2 da Constitución Española con carácter fundamental, interpretado en diversas sentenzas do Tribunal Constitucional (entre outras as números 161/1988, de 20 de setembro e 163/1991, de 18 de xullo) e configurado legalmente nos artigos 77 da Lei 7/1985, de bases de réxime local, e 226 da Lei autonómica 5/1997, reguladora da administración local de Galicia, preceptos legais que lle permiten a participación política e o exercicio responsable das funcións públicas inherentes ao seu cargo público.

- A protección deste dereito fundamental desenvólvese nos artigos 14 e 16 do Regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais de 28 de novembro de 1986, regulando a súa instrumentación.

Unha lectura concordada, a partir da doutrina científica e da xurisprudencia sentada sobre o exercicio deste dereito, permítenos establecer unhas regras xerais para a súa efectividade.

Primeira.- Interpretación

A interpretación do dereito á información non debe ser restritiva, posto que o acceso limitado ou condicionado á documentación requirida para o exercicio da súa función como concelleira, esixe unha motivación expresa. Nesta liña a Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000 lémbraunos que *“o seu respecto e observancia ha de ser especialmente*

sensible e rigoroso, debe procurarse sempre un talante interpretativo, extensible e favorable ao seu exercicio”.

Segunda.-Extensión

A petición de exame dunha numerosa, extensa ou complexa documentación, xustifica que a remisión da información se module aplicando un criterio de racionalidade que facilite gradualmente, de forma paulatina e progresiva, a posta a disposición da documentación requirida (Sentenzas do Tribunal Supremo de 3 de xullo e 5 de decembro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Terceira.- Temporalidade

Se a misión e función dun concelleiro é velar polo interese público, non se lle pode negar o acceso a un expediente en elaboración e remitirle ao final do mesmo para aprobalo ou non. En moitas ocasións, o control da actividade administrativa é máis importante na fase de tramitación que na de resolución. (Sentenza do TSJ de Navarra de 7 de maio de 2011).

O dereito de consulta non se circunscribe a expedientes en trámite porque pode estenderse a actuacións pasadas (Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000), ou a futuras respecto de documentos que poden ser necesario consultar en momentos posteriores (Sentenzas do Tribunal Supremo de 18 de outubro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Cuarta.- Dispoñibilidade

A información solicitada debe reputarse precisa para o desenvolvemento das funcións de control e fiscalización da actividade municipal (Sentenzas do Tribunal Supremo de 14 e 25 de abril de 2000).

Neste sentido hai que distinguir entre acceso a antecedentes, datos ou informacións existentes en poder dos servizos da corporación, daqueloutra na que se solicita un informe elaborado sobre unha materia concreta estimándose que a citada petición *non se adapta aos termos da lei, polo que a súa denegación non vulnera o dereito á información que, para o exercicio de funcións públicas, establecen os apartados 1 e 2 do artigo 23 da Constitución, intimamente relacionados ao respecto.* (Sentenza do Tribunal Supremo de 5 de novembro de 1999).

Quinta.- Motivación

Se o acceso á información denégase porque a petición formulada cualifícase como un uso desmedido ou un abuso do dereito, investírase a carga da proba debendo a corporación local motivar a denegación. (Sentenza do Tribunal Supremo de 12 de novembro de 1999).

Tampouco pode denegarse ante o precedente dunha utilización indebida porque *o citado concelleiro fíxese divulgación pública dos datos que noutras ocasións fóronlle facilitados, porque no caso de que estivese obrigado a manter reserva sobre o seu contido e incumprise as súas obrigacións podería dar lugar á súa responsabilidade.* (Sentenza do Tribunal Supremo de 21 de xuño de 1988).

Sexta.- Transparencia

... é importante destacar que o acceso á información é un medio esencial e adecuado para o exercicio de funcións públicas. A súa relevancia implica que non se poña meramente en cuestión un problema de transparencia informativa, senón a propia racionalidade do funcionamento do sistema democrático e Estado de Dereito. (Sentenza do Tribunal Supremo de 1 de abril de 2003).

Sétima.- Límites

O dereito de acceso non pode menoscabar o exercicio das facultades de decisión nin obstaculizar a boa marcha dos servizos municipais (artigo 69.2 da Lei 7/1985, de bases de réxime local). Este mandato refórzase coa sentenza do Tribunal Supremo de 9 de febreiro de 1999, na que se declara que a información obtida polos concelleiros *“non lles exime de que, cumprido o fin, queden obrigados a suxeitarse ao deber de secreto respecto a aqueles datos persoais que poidan atentar ao dereito á intimidade dos concernentes.”*

Oitava.- Expedición de copias

Mentres non se produza un cambio na lexislación vixente, a doutrina xurisprudencial dominante é a sentada na Sentenza de casación do TS, salga 3ª, de 29 de marzo de 2006 (FJ 4º) coas seguintes notas:

<<(…) a) O núcleo básico do dereito fundamental de participación política inherente ao cargo de concelleiro, satisfáise co dereito á información e non comprende un dereito para obter copias da documentación existente na Corporación Local.

b) Ese dereito para obter copias deriva da normativa de réxime local antes mencionada non é incondicionado, pero a súa indebida denegación, cando é procedente, incídese no dereito fundamental de participación política (porque a pesar de que se trata dun dereito non derivado da Constitución senón da normativa infra constitucional, o certo é que se recoñece como instrumento para exercer o cargo de concelleiro).

c) As condicións para reclamar ese dereito de obtención de copia son diferentes segundo o título normativo que sexa invocado: cando se exercite ao amparo dos apartados a) e b) do artigo 15 do ROFRI/CL, terá que precisarse o asunto en relación ao cal se piden as copias, e cando o sexa segundo o apartado c) dese mesmo precepto regulamentario, deberá cumprirse coa esixencia de individualización documental que establece os apartados 7 e 8 do artigo 37 da Lei 30/1992.

d) Cumpríndose con esas condicións, non poderá esixirse ao interesado que xustifique adicionalmente a utilidade ou conveniencia das copias solicitadas para o desempeño da función de control político que corresponde ao cargo de concelleiro.

e) Recae sobre o Concello destinatario da solicitude da copia a carga de xustificar e motivar a súa denegación.

Tamén convén engadir que o excesivo volume da documentación cuxa copia sexa solicitada e a perturbación que a súa expedición ou entrega poida causar no funcionamento da Corporación Local, en razón dos medios de que esta dispoña, será un factor de lexítima ponderación na resolución que teña que ditarse. Pois non pode esquecerse que asegurar a normalidade daquel funcionamento é un imperativo do principio de eficacia que para a actuación da Administración pública proclama o artigo 103 CE.”.

Resolución

Á vista das alegacións presentadas polo Sr. alcalde sobre os feitos denunciados polo concelleiro reclamante, esta Institución no exercicio da atribución conferida polo artigo 32 da Lei autonómica 6/1984, formula ao Concello da Peroxa a seguinte suxestión:

Que na interpretación e aplicación do artigo 77 da LBRL e no seu desenvolvemento regulamentario téñanse en conta o disposto nos artigos 14 a 16 do ROF e as regras básicas detalladas en canto garante dos principios de transparencia, acceso á información pública local e participación na xestión municipal.

Resposta do alcalde-presidente do Concello da Peroxa: Aceptada o 1 de agosto de 2014.

11.- Recomendacións dirixidas ao alcalde-presidente do Concello de Caldas de Reis (Pontevedra) en data 17 de xullo de 2014, para que facilite o acceso á información ambiental. (Q/20536/14 e Q/20627/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ..., en representación de ANOVA - Irmandade Nacionalista da comarca do Umia.

Ante iso requirimos informe a ese Concello, que xa nola remitiu. Coa información achegada, resulta que a administración autonómica vai resolver os recursos de alzada en trámite e respecto ao Concello de Caldas de Reis, esta Institución formula, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, a seguinte recomendación:

A Lei 27/2006, é unha translación do Convenio de Aarhus ao dereito interno estatal que parte dun triplo postulado: o cidadán ten dereito de acceso á información ambiental relevante; debe estar lexitimado para participar nos procesos de toma de decisións de carácter ambiental; e ten acceso á xustiza cando os referidos dereitos séxanlle negados. De acordo cos tres alicerces expostos, recoméndase ás administracións públicas que o seu persoal facilite o acceso á información medio ambiental, en cumprimento dos deberes establecidos nas letras a) e e) do artigo 5 da citada lei reguladora dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Caldas de Reis: Aceptada a recomendación o 23 de outubro de 2014.

12.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Pantón (Lugo) en data 12 de setembro de 2014, para que se limpe un local lindeiro co reclamante. (Q/12388/13)

Acusámoslle a recepción do seu escrito do 1 de agosto pasado en relación co citado expediente de queixa. Adxunta ao mesmo unha copia do expediente administrativo tramitado ata o mes de xullo de 2013 sen que conste ditase a procedente resolución administrativa.

O seu exame obríganos a destacar os seguintes

FEITOS

1.- Na data 12 de setembro de 2013, a interesada formulou a súa reclamación ante esta Institución pola inactividade administrativa do concello para tramitar e resolver a súa petición.

2.- Por resolución desta Institución de 23 de setembro de 2013, admitiuse a trámite o expediente de queixa iniciado e solicitouse a correspondente información do Concello de Pantón no prazo de quince días hábiles.

3.- Ante o incumprimento do prazo establecido reiterouse a información o 22 de novembro de 2013, o 13 de febreiro e o 10 de xullo de 2014, sen recibir unha resposta escrita ata o 5 de agosto de 2014, despois de ter esta Institución que formular o correspondente recordatorio de deberes legais e advertir da posibilidade de declarala hostil e entorpecedora das súas funcións ante o comportamento da administración municipal requirida.

Á vista dos feitos expostos, fórmulanse as seguintes consideracións:

Primeira.- Deber legal de colaboración coa institución do Valedor do Pobo.

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo imponse a todos os organismos e dependencias administrativas aos que o valedor solicítelles datos sobre a tramitación das queixas, a obrigaón de remitirle estes informes *“no prazo de quince días..”*. Ademais no apartado 2 do mesmo artigo engade: *“A negativa ou negligencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento...”*.

Segunda.- Obrigaón de resolver de forma expresa e motivada, favorable ou non, á reclamación formulada.

Esta institución vén pronunciándose de forma reiterada nos seus informes anuais sobre a obrigaón da Administración de contestar debidamente as reclamacións ou recursos que os cidadáns lle presenten, e así, o noso texto constitucional no seu artigo 103.1 establece taxativamente: *“A administración pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito”*. Neste sentido, o principio de eficacia esixe das administracións públicas que se cumpran razoablemente as expectativas

que a sociedade lexitimamente demándalle. Precisamente, unha das máis importantes tradúcese no deber da administración de resolver expresamente as peticións e recursos que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un presuposto inescusable para unha adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexitimos.

A este respecto, hai que subliñar a intención que, en relación coa problemática suscitada polo silencio administrativo, anima ao lexislador na última reforma do procedemento administrativo común, pola Lei 25/2009, que modifica integramente o seu artigo 43. Por outra banda, na exposición de motivos da Lei 30/92, LRPAC, sinálase literalmente que *"o silencio administrativo, positivo ou negativo, non debe ser un instituto xurídico normal, senón a garantía que impida que os dereitos dos particulares queden baleiros de contido cando a súa Administración non atende eficazmente e coa celeridade debida as funcións para as que se organizou"*. Así mesmo indícase *"o obxecto da lei non é dar carácter positivo á inactividade da administración cando os particulares diríxense a ela; o carácter positivo da inactividade da administración é a garantía que se establece cando non se cumpre o verdadeiro obxectivo da lei, que é que os cidadáns obteñan resposta expresa da administración e, sobre todo, que a obteñan no prazo establecido"*.

Desde esta perspectiva, non se debe esquecer que o primeiro do preceptos da Lei 30/92, dedicado ao silencio administrativo é o artigo 42, que se titula *"obligación de resolver"*, poñéndose de manifesto neste precepto a importancia e primacía que quixo dar o lexislador ao deber da administración de ditar resolucións expresas.

Terceira.- Dereito do cidadán a unha boa administración.

O artigo 41 da Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea do 7 de decembro de 2000, recoñece a todo cidadán o dereito a unha boa administración. En base a este precepto, todo veciño dun concello de Galicia ten dereito a que a súa administración local trate *"os seus asuntos imparcial e equitativamente e dentro dun prazo razoable"*.

A invocación deste precepto comunitario ten moita relación co comportamento seguido por esa administración municipal na tramitación do expediente de queixa arriba referenciado.

Esta afirmación non é gratuíta. A un expediente iniciado o 23 de setembro de 2013 non se respondeu ata o 5 de agosto de 2014, data na que tivo entrada no rexistro desta institución co número 24.229, unha fotocopia do expediente administrativo municipal en trámite. O seu exame pon de manifesto que foi incoado o 22 de marzo de 2013, por resolución da Alcaldía número 20/2013 permanecendo en suspenso desde o 11 de xullo de 2013, data na que se incorpora ao expediente o informe da arquitecta municipal.

Por tanto transcorreu máis dun ano sen que a administración municipal haxa ditado unha resolución expresa, motivada e notificada con oferta dos recursos procedentes.

No exercicio das atribucións conferidas a esta Institución polo artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, fórmulaselle ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Pantón a seguinte recomendación:

Acreditado o incumprimento do prazo máximo de seis meses prescrito no artigo 42.2 da Lei 30/1992, de réxime xurídico administrativo das administracións públicas e do procedemento administrativo común, recoméndase que se impulse o máis axiña posible o expediente municipal en trámite e dítase unha resolución administrativa, expresa, motivada e notificada á interesada con oferta dos recursos procedentes.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Pantón: Aceptada o 29 de outubro de 2014.

13.- Advertencia dirixida á alcaldesa-presidenta do Concello de Bergondo (A Coruña) en data 17 de setembro de 2014, para que resolva un expediente de responsabilidade patrimonial. (Q/5877/14)

A través dos escritos de 28 de febreiro (registro de saída nº 1757), 28 de abril (registro de saída nº 6271) e 12 de xuño de 2014 (registro de saída 7630), (dos que lle acompañamos copia) requirimos informe dese concello en relación coa queixa presentada por ...

A pesar diso, aínda non se recibiu o informe reiteradamente requirido nin ningunha comunicación de vostede xustificativa de tal atraso. Ante os feitos expostos e probados, fórmulanse as seguintes consideracións:

Primeira.- Deber legal de colaboración coa institución do Valedor do Pobo

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo imponse a todos os organismos e dependencias administrativos aos que o valedor solicítelles datos sobre a tramitación das queixas, a obriga de remitirle estes informes “no prazo de quince días...”. Ademais no apartado 2 do mesmo artigo engade: “A negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento...”.

Segunda.- Obriga de resolver de forma expresa e motivada, favorable ou non, á reclamación formulada

Esta institución vén pronunciándose de forma reiterada nos seus informes anuais sobre a obriga da administración de contestar debidamente as reclamacións ou recursos que os cidadáns lle presenten, e así, o noso texto constitucional no seu artigo 103.1 establece taxativamente: “A administración pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito”. Neste sentido, o principio de eficacia esixe das administracións públicas que se cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexítimamente demándalle. Precisamente, unha das máis importantes tradúcese no deber da Administración de resolver expresamente as peticións e recursos que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un presuposto inescusable para unha adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

A este respecto, hai que subliñar a intención que, en relación coa problemática suscitada polo silencio administrativo, anima ao lexislador na última reforma do procedemento

administrativo común, pola Lei 25/2009, que modifica integramente o seu artigo 43. Por outra banda, na exposición de motivos da Lei 30/92, LRPAC, sinalase literalmente que *"o silencio administrativo, positivo ou negativo, non debe ser un instituto xurídico normal, senón a garantía que impida que os dereitos dos particulares queden baleiros de contido cando a súa Administración non atende eficazmente e coa celeridade debida as funcións para as que se organizou". Así mesmo indícase "o obxecto da lei non é dar carácter positivo á inactividade da administración cando os particulares diríxense a ela; o carácter positivo da inactividade da administración é a garantía que se establece cando non se cumpre o verdadeiro obxectivo da lei, que é que os cidadáns obteñan resposta expresa da Administración e, sobre todo, que a obteñan no prazo establecido".*

Desde esta perspectiva, non se debe esquecer que o primeiro do preceptos da Lei 30/92, dedicado ao silencio administrativo é o artigo 42, que se titula *"obligación de resolver"*, poñéndose de manifesto neste precepto a importancia e primacía que quixo dar o lexislador ao deber da Administración de ditar resolucións expresas.

Terceira. A responsabilidade da administración local

O artigo 22.2 da Lei autonómica 6/84, establece que, ante a negativa ou negligencia da administración local requirida, o Valedor do Pobo pode solicitar a apertura de expedientes administrativos ou, de ser o caso, disciplinarios ante unha actitude hostil ou entorpecedora das funcións de supervisión atribuídas a esta Institución polos artigos 1.3 e 20 do citado texto legal.

Ademais hai que lembrar que a autoridade ou funcionario que obstaculizase a función investigadora do Valedor, unha vez requirido e apercibido en forma, pode incorrer no delito de desobediencia ante unha negligencia ou inactividade reiterada e dolosa (art. 502.2 do Código Penal L O 10/1995).

CONCLUSIÓN

De conformidade cos feitos e consideracións expostas; esta institución vese na obrigação de dirixirle a seguinte advertencia:

Se no prazo máximo de 5 días -a contar desde a data de recepción deste escrito- non se envía a esta institución o informe reiteradamente requirido, adiantándoo vía fax ou e-mail, o Valedor do Pobo procederá a declaralo hostil e entorpecedor das súas funcións en canto refírese á tramitación da presente queixa.

Resposta da alcaldesa-presidenta do Concello de Bergondo: Aceptada o 24 de setembro de 2014.

14.- Recordatorio de deberes legais e Recomendación dirixidas ao alcalde-presidente do Concello de Pontevedra, en data 29 de setembro de 2014, para que se corrixa e impulse un contrato administrativo de prestación de servizos de mantemento e conservación de zonas axardinadas. (Q/20685/14)

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención , como portavoz do grupo municipal do Partido Popular nese Concello de Pontevedra, en

relación coas prórrogas irregulares do contrato administrativo para a prestación do servizo de mantemento e conservación de determinadas zonas axardinadas e do arborado viario do Concello de Pontevedra. Este contrato foi formalizado o 1 de febreiro de 2006 coa empresa XXXXXX, S.A.

O expediente de queixa foi admitido a trámite por resolución do 26 de xuño de 2014 tendo en conta os seguintes:

FEITOS

1.- O contrato formalizado coa citada empresa o 1 de febreiro de 2006 tiña unha duración de 4 anos coa posibilidade de ser prorrogado por dous anos máis, de conformidade coa cláusula sexta do prego de cláusulas administrativas particulares e cuarta do documento administrativo de formalización.

2.- O contrato en execución finalizou o 31 de xaneiro de 2012, e foi obxecto de dúas prórrogas autorizadas pola Xunta de goberno local o 30 de xaneiro de 2012 e 29 de xaneiro de 2013, mantendo a súa continuidade, ata o 28 de febreiro de 2014.

3.- Á marxe do preceptuado na lexislación vixente -no momento de formalización do contrato o artigo 198 do texto refundido da Lei de contratos das administracións públicas 2/2000, de 16 de xuño-, a súa posterior continuidade foi obxecto de dúas prórrogas máis (terceira e cuarta) ata o 28 de febreiro de 2014, cando xa rexía o texto refundido 3/2011, de 14 de novembro, de contratos do sector público e a súa disposición adicional segunda.

4.- Con data de 26 de xuño (registro de saída nº 8.227), esta Institución promoveu ante o Concello de Pontevedra unha investigación, sumaria e informal, para esclarecer os feitos consignados no escrito de reclamación. En resposta a devandita petición, a concelleira delegada da Área de Xardíns, con data 18 de xullo, solicitou a non admisión a trámite da referida reclamación por aplicación do disposto no artigo 14.4 da Lei autonómica 6/1984, do Valedor do Pobo, no que se di que ningunha autoridade administrativa no ámbito da súa competencia, poderá presentar queixa ante o Valedor do Pobo. Desta forma entendeu que está fóra das atribucións desta Institución atender a solicitude de investigación e información requirida por un concelleiro dentro das súas funcións de oposición, fiscalización e control ao goberno local.

Sobre os feitos expostos, fórmulanse as seguintes:

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Primeira.- O concelleiro da oposición non é unha autoridade administrativa

Esta afirmación e a súa base constitúen o alicerce principal para manter a intervención desta Institución no expediente de queixa aberto. Para isto partimos do feito que o lexislador utiliza a palabra autoridade con carácter xeral, que será configurada no seu contido segundo o sector do ordenamento xurídico no que se aplique.

I.- No ámbito penal o artigo 24.1 da Lei orgánica 10/1995, do Código Penal, define o concepto de autoridade da seguinte forma:

“Para os efectos penais se reputará autoridade ao que por si só ou como membro dalgunha corporación, tribunal ou órgano colexiado teña mandato ou exerza xurisdición propia...”.

Por tanto a súa nota característica é que o titular do órgano teña mandato ou exerza xurisdición, nota que non é extrapolable nos seus propios termos ao dereito administrativo, tal como lembranos o Tribunal Constitucional na súa sentenza 144/1985, de 24 de outubro, ao indicar que *“o concepto de autoridade ... é farto impreciso no noso ordenamento xurídico, a pesar da súa relevante significación xurídico-penal, cuxa definición no artigo 119 del Código punitivo (hoxe artigo 24) reducida aos “efectos penais” non é trasladable aos outros campos do Dereito, cal é o Administrativo...”.*

2.- No dereito administrativo xeneral o concepto de autoridade vén recollido no Ditame do Consello de Estado de 26 de xaneiro de 1961, ao establecer que son autoridades na orde administrativa *quen ten atribucións para ditar normas e tomar resolucións*. Con esta referencia vemos utilizada a expresión na Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, nos seus artigos 16.3; 28; 55.2; 114.1; 137.3 e 145.

Tamén atopamos o concepto no ámbito autonómico. Entre outras na Lei 4/2006, de transparencia e boas prácticas na administración pública galega. De maneira concreta aparece o concepto de autoridade no seu artigo 5, e por conexión no artigo 14 ao relacionar aos membros do goberno e altos cargos da administración fixando como título habilitante que o seu nomeamento efectúese por decisión do Consello da Xunta.

A correlación destes preceptos poñen de manifesto que o concepto xurídico de autoridade administrativa, aínda non sendo tan preciso como na lexislación penal, reúne unhas notas definitorias que nos permiten a súa configuración:

- Ocupa unha posición destacada na organización administrativa.
- Como titular dun órgano administrativo adopta actos xurídicos decisorios, en virtude do exercicio da competencia propia que a norma habilitante atribúalle.
- A súa actuación impútase a organización administrativa da que forma parte.
- Ten a potestade de integrar a vontade do órgano administrativo, declarándoa, e exteriorizándoa aos cidadáns.
- No orde interno da organización exerce a potestade de mando sobre o persoal que xerarquicamente estalle subordinado.

3.- No ámbito da administración local, a cualificación xurídica de autoridade administrativa impútase a aquela persoa que exerce facultades resolutorias nun cargo público electo ou designado con relevancia xurídica externa en materia da súa competencia.

Dentro desa configuración atópanse os presidentes das corporacións locais e tamén aqueles que son nomeados, con carácter xeral, como órganos superiores da administración municipal.

Neste ámbito non podemos esquecer que o Concello de Pontevedra, en virtude do artigo 2, da Lei autonómica 4/2004, goza do réxime especial de organización dos municipios de gran poboación, e por tanto, de conformidade co disposto no artigo 130 da LRBRL, os seus órganos superiores son o alcalde e os membros integrantes da xunta de goberno local, que exercen, no ámbito da súa competencia, propia ou delegada, facultades resolutorias que xeran, modifican ou extinguen dereitos ou afectan a situacións xurídicas externas. Nesta vertente os seus actos, acordos ou resolucións, poñen fin á vía administrativa, como lembra o artigo 52.2 da LRBRL citada.

Como conclusión do exposto, estimamos que o concelleiro da oposición no municipio, que non é membro da xunta de goberno local, e que non ten delegadas as funcións resolutorias, en áreas da súa organización administrativa, non pode cualificarse como autoridade administrativa local e de acordo co exposto non lle resulta aplicable a limitación establecida no artigo 14.4 da Lei 6/1984.

Segunda.- Duración do contrato administrativo para a prestación do servizo de mantemento e conservación de determinadas zonas axardinadas e de arborado viario no municipio de Pontevedra

Este é o cerne das alegacións presentadas polo titular do expediente de queixa en trámite e ímolo a desenvolver en varios apartados.

1.- O exame da documentación facilitada pon de manifesto que a cláusula sexta do prego rectificado de cláusulas administrativas particulares e a cláusula cuarta do documento administrativo de formalización, establecen como prazo de duración do contrato catro (4) anos, prorrogables anualmente ata un máximo de seis anos (incluíndose o período inicial e as prórrogas), contado a partir do primeiro de febreiro de 2006.

Por certo que ese prazo contrasta co disposto no artigo 198 do texto refundido 2/2000, da Lei de contratos das administracións públicas, vixente no momento da súa redacción e aprobación. En todo caso ese prazo de duración foi rectificado no prego de cláusulas administrativas particulares, que é o documento principal do contrato e por ese motivo a cláusula cuarta do contrato formalizado o 1 de febreiro de 2006, recolle ese prazo de seis anos coas prórrogas incluídas.

2.- Finalizado o prazo e as súas dúas prórrogas anuais, o contrato hai que consideralo extinguido por expiración dun elemento esencial do contrato fixado con publicidade e para promover a concorrência de posibles licitadores. En cambio foi obxecto de dúas prórrogas irregulares.

A primeira (terceira no cómputo xeral) foi autorizada por acordo da xunta de goberno local de 30 de xaneiro de 2012, a favor da empresa XXXXX, S.A., ata o primeiro de febreiro de 2013, co informe desfavorable do secretario de administración municipal (de data 27 de xaneiro de 2012) e con reparos do informe de intervención municipal (de 30 de xaneiro de 2012).

A segunda (cuarta no cómputo xeral) foi autorizada por acordo da xunta de goberno local de 29 de xaneiro de 2013, declarando a continuidade do contrato administrativo inicial -xa extinguido- ata o 28 de febreiro de 2014 (por un prazo de trece meses) a favor da citada empresa. Tamén constan no expediente os informes desfavorables do secretario municipal, de 23 de xaneiro e de intervención de 29 de xaneiro de 2013.

Por tanto, as citadas dúas prórrogas (terceira e cuarta) incumpriron o prazo de duración máxima dun contrato de servizos da lexislación vixente que é aplicable no momento da súa continuidade (artigo 303 do texto refundido da lei de contratos do sector público 3/2011).

3.- É máis. Para manter a prestación do servizo, acódese en marzo de 2014 a un pago contra factura, por resolución da alcaldía de 21 de maio de 2014, no que se recoñece extraxudicialmente a débeda contraída coa empresa XXXX, S.A. e préstase á aprobación a factura número: ..., de data 31 de marzo de 2014, por un importe de 35.086,67 euros.

Respecto á mesma hai que destacar que a factura presentada conta con informe desfavorable e reparos de intervención de 7 de abril de 2014, que no seu apartado 13 di o seguinte: *considerando que o contrato e as súas prórrogas expiraron, esta factura correspóndese cunha prestación realizada sen a tramitación do procedemento legalmente establecido. Neste sentido indicar que o encargo de prestación de servizos, subministracións e obras ou calquera outra prestación, con carácter previo á autorización e disposición do correspondente gasto orzamentario, coa consecuente comprobación de existencia de crédito orzamentario adecuado e suficiente, supón un incumprimento do disposto no artigo 189 do TRLRFL, aprobado por RDL 2/2004, de 5 de marzo; artigo 59 do RD 500/90, de 20 de abril, e a Base 34ª das de execución do orzamento do concello. Instase o órgano xestor ao estrito cumprimento da indicada normativa, incorrendo en suposto de responsabilidade en caso contrario.*

Terceira.- Dereito dos concelleiros para exercer a función de control e fiscalización dos órganos de goberno local

Como lembra a Sentenza do Tribunal Constitucional número 32/1981, de 28 de xullo, os membros das Corporacións Locais son cargos electivos -por disposición do artigo 140 da Constitución Española- e tamén son xestores administrativos aos que lles corresponde o goberno e administración dos seus concellos no marco da Lei. No exercicio das súas funcións establecen un conxunto de relacións públicas cos cidadáns, presididas por tres ideas-forza: a transparencia, a información e a participación, cunha finalidade xenérica, dereito de saber, dereito de controlar e dereito de ser actor e non espectador da vida administrativa local.

En canto aos concelleiros que forman a minoría dunha corporación, debemos lembrarlle a Sentenza do Tribunal Supremo de 22 de xaneiro de 1996 (Sala 2ª):

"... Nun Estado constitucional e democrático de Dereito, entendido como sistema de límites substanciais impostos xuridicamente aos poderes públicos como garantía dos dereitos fundamentais, é tan relevante o principio de goberno das maiorías como o respecto dos dereitos das minorías. O dereito á participación nos asuntos públicos é un dereito de todos, e por elo cando a un representante dos cidadáns que non forma parte do Goberno Municipal entorpeceselle no desenvolvemento das súas funcións impedíndolle o acceso a datos e informacións aos que ten dereito, está a cometerse unha acción gravemente censurable, que atenta a un principio básico no funcionamento do sistema democrático... Nun sistema democrático a oposición pode ser -e de feito debe ser- molesta para quen exerce o poder ao

realizar os seus labores de control, pero iso non lexítima en absoluto a utilización abusiva das facultades de goberno para entorpecer e obstaculizar a súa función impedindo o exercicio de dereitos -como o de información- que as leis expresamente recoñecen e que son inherentes ao exercicio do fundamental dereito á participación de todos os cidadáns nos asuntos públicos".

Así, o concelleiro, unha vez adquirida a súa condición, participa dunha actuación pública, que se manifesta nunha ampla gama de asuntos municipais concretos, entre os que debemos resaltar os referentes ás actuacións fiscalizadoras e de control dos órganos de goberno municipais, así como os concernentes á análise, estudo e información dos antecedentes necesarios, obrantes nos servizos municipais, para documentarse con vista á adopción de decisións futuras. Ditas funcións non se poderán levar a cabo con eficacia se se lles priva do coñecemento cabal daquelas materias atribuídas á competencia municipal.

Nesta liña hai que lembrar que poden utilizar os instrumentos previstos nos artigos 46.2, letra e, da LRBRL e 97 do ROF. Ademais hai que subliñar, respecto ao réxime xurídico de municipios de grandes poboacións, a atribución singular recollida no artigo 122.5, letra e.4, da citada lei de réxime local, na que se di que poden solicitar o asesoramento *legal cando, no exercicio da función de control e fiscalización dos órganos de goberno, soliciteo o presidente ou a cuarta parte, polo menos, dos concelleiros.*

Polo que antecede e unha vez utilizados os instrumentos atribuídos pola normativa local vixente, ante a continuidade dunha contratación cualificada de irregular e antes de xudicializar a súa reclamación (tal como consta na alegación oitava do seu escrito de 12 de xuño), o concelleiro titular da reclamación diríxese ao Valedor do Pobo para que promova unha investigación sobre os feitos denunciados no exercicio do dereito fundamental de participación e representación recoñecida polo artigo 23 da Constitución Española e nos termos previstos nos artigos 1 e 22.1 da lei autonómica 6/1984, do Valedor do Pobo.

Para fortalecer este status imos lembrar a Sentenza do Tribunal Constitucional 220/1991, de 25 de novembro, na que se declara que a norma contida no artigo 23.1, *resulta inseparable da do artigo 23.2 cando concirne aos parlamentarios (ou membros electivos de entidades locais) en defensa do exercicio das súas funcións, xa que iso comporta tamén o dereito mesmo dos cidadáns para participar, a través da institución da representación, nos asuntos públicos.*

CONCLUSIÓN

Á vista dos feitos relatados e das consideracións expostas, mantemos a competencia desta Institución para tramitar e resolver o expediente de queixa 20685/14. E tamén, con base no disposto no artigo 32.1 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da Institución do Valedor do Pobo, debemos formular os seguintes:

- Recordatorio de deberes legais

Lémbrolle que a Xunta de goberno local do Concello de Pontevedra, ao aprobar as dúas últimas prórrogas de continuidade do contrato para a prestación do servizo de mantemento e conservación de determinadas zonas axardinadas e do arborado viario do concello, por acordos de 30 de xaneiro de 2012 e 29 de xaneiro de 2013, non tivo en conta o preceptuado na Disposición Adicional Segunda, apartados 3 e 7, do texto refundido 3/2011, da Lei de contratos do sector público.

- Recomendación

Coa maior dilixencia posible, debe tramitar e adxudicar un novo contrato de servizo para o mantemento e conservación anteriormente citado, dando cumprimento aos apartados terceiro a quinto dos acordos da Xunta de Goberno Local de 30 de xaneiro de 2012 e 29 de xaneiro de 2013 axustándoos ao marco da lexislación vixente en materia de contratación.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Pontevedra: Aceptada a recomendación o 31 de outubro de 2014, sen pronunciarse sobre o recordatorio de deberes legais.

15.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ames (A Coruña) en data do 31 de outubro de 2014, para que se axilice a posta en funcionamento do cemiterio municipal. (Q/22533/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de ..., respecto ao funcionamento do cemiterio no Concello de Ames.

Ante iso requirimos informe a ese Concello, que xa nolo remitiu con data do 20 de outubro, e que abarca os seguintes aspectos:

- Primeiro: Necesidade de construír un cemiterio municipal no Concello de Ames

“Ata hai relativamente poucos anos, a estabilidade poboacional do concello de Ames, unido ao carácter confesional da práctica totalidade da súa poboación, fixo que as necesidades mortuorias foran suficientemente atendidas polos diversos cemiterios parroquiais existentes no termo municipal.

Sen embargo, o incremento de poboación experimentado nos últimos anos, que fixo que en pouco máis de dez anos duplicácese o padrón de habitantes, provocou que no ano 2009 expuxécese a conveniencia da construción dun cemiterio municipal cunha capacidade acorde á súa poboación. A esta necesidade tampouco é allea a conveniencia de dotar dun espazo aconfesional para o enterramento da poboación que practica crenzas distintas da fe católica e que, por razóns de conciencia, non poden ou non queren ser inhumados nun camposanto.

Como consecuencia desta formulación, no ano 2009 dentro do Plan E, licitouse a contratación dunha obra para a construción dun cemiterio municipal, conforme ao correspondente proxecto técnico, e foi adxudicada á entidade mercantil WINTERRA, S.A., subscribíndose o oportuno contrato en data 8 de xuño de 2009. Conforme ao devandito contrato, as obras terían que ser finalizadas no prazo de seis meses desde o levantamento do acta de reformulo, tal como consta nos expedientes municipais.”

- Segundo: Recepción das obras

“Tras diversas incidencias, as obras foron recibidas polo concello o día 29 de xaneiro de 2010. Con todo, en outubro do ano 2010 puxéronse de manifesto diversas deficiencias nas obras que motivaron o levantamento dun acta notarial por parte do anterior equipo de goberno (en data 6 de outubro de 2010), así como a emisión dun informe por parte da dirección facultativa das obras no que se evidenciaba a existencia de graves defectos que impedían o

uso do cemiterio sen as debidas reparacións, que por obvios motivos tiñan que ser acometidas pola empresa adxudicataria da obra. A negativa desta a asumir estes defectos e afrontar a súa reparación motivou diversas actuacións que culminaron coa interposición dun recurso contencioso administrativo por parte de WINTERRA, S.A. contra o Concello de Ames. Este recurso deu orixe aos autos de procedemento ordinario 38/2012, seguido ante o Xulgado do Contencioso Administrativo número Dous de Santiago de Compostela. A día de hoxe os autos seguen a súa tramitación, recaendo sentenza en primeira instancia en data 4 de marzo de 2014, e estando pendente do recurso de apelación interposto contra a mesma.”

- Terceiro: Actuacións practicadas

“De modo paralelo ao litixio trabado en orde ás deficiencias presentadas polas obras, o Concello continuou a tramitación necesaria para poder poñer en funcionamento as instalacións no momento no que se liquidasen os incidentes xudiciais derivados das obras. Nesta vía de actuación procedeuse a tramitar a oportuna autorización sanitaria para a posta en funcionamento do cemiterio ante a Consellería de Sanidade, obtida en data 19 de agosto de 2010.

Do mesmo xeito polos servizos económicos municipais comezáronse as tarefas oportunas para determinar a forma de xestión do cemiterio, e a opción de poder procederse a unha ampliación das instalacións, dotándoas de tanatorio, mediante o recurso a figura do contrato de concesión de obra pública. Nesta liña de actuación solicitouse da Excm. Deputación Provincial da Coruña un informe para a elaboración dun estudo económico-financeiro sobre cemiterio e tanatorio municipal, que foi confeccionado polo servizo de orzamentos, estudos e asistencia económico desa administración local, e que tivo entrada no concello en data 29 de xaneiro de 2014.

Con todo os traballos realizados, é imprescindible que antes de proceder a determinar a forma de prestación do servizo, e, no seu caso, á licitación do mesmo vía concesión de obra pública, finalícese adecuadamente o litixio trabado en orde á reparación dos danos e defectos detectados na obra. Isto é así xa que se as reparacións teñen que ser afrontadas polo contratista ou polo concello ten incidencia na concesión da obra pública, xa que, obviamente, na licitación desta téñense que reflectir os gastos precisos para a posta en funcionamento da actividade, sendo esta información esencial para que os estudos económico financeiros que deberán elaborar os licitadores respondan á realidade e non dean como resultado un enriquecemento inxustificable para calquera das partes.”

- Cuarto: Previsión sobre a súa posta en funcionamento

“É oportuno indicar que o litixio coa contratista iniciouse a principios do ano 2012, e que as previsións do Letrado municipal eran de que se conseguiría sentenza en primeira instancia no primeiro trimestre do ano 2013; por iso as actuacións municipais acomodáronse no tocante a tempos e prazos ao horizonte temporal do ano 2013 como momento de posta en funcionamento do cemiterio. Dado que o recurso contencioso administrativo demorouse no tempo máis do previsto, finalizando a primeira instancia cun ano de atraso sobre as previsións iniciais, é comprensible que o proxecto de actuación municipal experimente idéntico atraso na súa implementación. É necesario neste sentido subliñar que o Plan para a mellora da contratación administrativa municipal para o segundo semestre de 2014 (que pode ser consultado na web municipal), elaborado en xullo de 2014, ten previsto o inicio da licitación do servizo do cemiterio municipal para o mes de novembro de 2014.”

Por todo o sinalado ata agora, e tendo en conta a petición formulada polo interesado no nome da súa familia, e a situación actual do expediente en trámite, esta Institución considera necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, formular á administración municipal do Concello de Ames, a seguinte recomendación:

Para dar cumprimento á prestación dun servizo municipal, mínimo e obrigatorio, de acordo co artigo 26.1 a) da LRBRL, deberá impulsar a actuación das unidades administrativas implicadas na posta en funcionamento do cemiterio municipal de Ames e solicitar a cooperación institucional da Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia e da Deputación Provincial da Coruña, para que no cemiterio municipal pódase proceder a autorizar os enterramentos dos veciños interesados, coa dilixencia debida e dentro da legalidade vixente.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ames: Aceptada o 18 de decembro de 2014.

16.- Suxestión dirixida á alcaldesa-presidenta do Concello de Viveiro (Lugo) en data 12 de novembro de 2014, para que facilite o acceso á documentación municipal. (Q/20815/14)

Coa data 31 de outubro e en relación ao citado expediente de queixa, o titular da reclamación presenta un escrito que denominamos de alegacións, do cal se remite unha fotocopia para o seu coñecemento e informe.

Coa finalidade de configurar as peculiaridades de acceso á información e documentación municipal, preceptuado no artigo 77 da LRBRL e desenvolvido nos artigos 14 a 16 do Regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais de 1986, esta Institución no seu Informe anual do ano 2013 lembra que, unha lectura concordada, a partir da doutrina científica e da xurisprudencia sentada sobre o exercicio deste dereito, permítenos establecer unhas regras xerais para a súa efectividade que de contado expóñense:

“Primeira.-Interpretación

A interpretación do dereito á información non debe ser restritiva, posto que o acceso limitado ou condicionado á documentación requirida para o exercicio da súa función como concelleira, esixe unha motivación expresa. Nesta liña a Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000 lémbraunos que *“o seu respecto e observancia ha de ser especialmente sensible e rigoroso, debe procurarse sempre un talante interpretativo, extensible e favorable ao seu exercicio”*.

Segunda.-Extensión

A petición de exame dunha numerosa, extensa ou complexa documentación, xustifica que a remisión da información se module aplicando un criterio de racionalidade que facilite gradualmente, de forma paulatina e progresiva, a posta a disposición da documentación requirida (Sentenzas do Tribunal Supremo de 3 de xullo e 5 de decembro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Terceira.- Temporalidade

Se a misión e función dun concelleiro é velar polo interese público, non se lle pode negar o acceso a un expediente en elaboración e remitirle ao final do mesmo para aprobalo ou non. En moitas ocasións, o control da actividade administrativa é máis importante na fase de tramitación que na de resolución (Sentenza do TSJ de Navarra de 7 de maio de 2011).

O dereito de consulta non se circunscribe a expedientes en trámite porque pode estenderse a actuacións pasadas (Sentenza do Tribunal Supremo de 20 de decembro de 2000), ou a futuras respecto de documentos que pode ser necesario consultar en momentos posteriores (Sentenzas do Tribunal Supremo de 18 de outubro de 1995 e 18 de maio de 1998).

Cuarta.- Disposibilidade

A información solicitada debe reputarse precisa para o desenvolvemento das funcións de control e fiscalización da actividade municipal (Sentenzas do Tribunal Supremo de 14 e 25 de abril de 2000).

Neste sentido hai que distinguir entre acceso a antecedentes, datos ou informacións existentes en poder dos servizos da corporación, daquela na que se solicita un informe elaborado sobre unha materia concreta estimándose que a citada petición *non se adapta aos termos da lei, polo que a súa denegación non vulnera o dereito á información que, para o exercicio de funcións públicas, establecen os apartados 1 e 2 do artigo 23 da Constitución, intimamente relacionados ao respecto* (Sentenza do Tribunal Supremo 5 de novembro de 1999).

Quinta.- Motivación

Se o acceso á información denégase porque a petición formulada cualifícase como un uso desmedido ou un abuso do dereito, investirase a carga da proba debendo a corporación local motivar a denegación (Sentenza do Tribunal Supremo 12 de novembro de 1999).

Tampouco pode denegarse ante o precedente dunha utilización indebida porque *o citado concelleiro fíxese divulgación pública dos datos que noutras ocasións fóronlle facilitados, porque no caso de que estivese obrigado a manter reserva sobre o seu contido e incumprise as súas obrigacións podería dar lugar á súa responsabilidade.* (Sentenza do Tribunal Supremo 21 de xuño de 1988).

Sexta.- Transparencia

... é importante destacar que o acceso á información é un medio esencial e adecuado para o exercicio de funcións públicas. A súa relevancia implica que non se poña meramente en cuestión un problema de transparencia informativa, senón a propia racionalidade do funcionamento do sistema democrático e Estado de Dereito. (Sentenza do Tribunal Supremo de 1 de abril de 2003).

Sétima.- Límites

O dereito de acceso non pode menoscabar o exercicio das facultades de decisión nin obstaculizar a boa marcha dos servizos municipais (artigo 69.2 da Lei 7/1985, de bases de réxime local). Este mandato refórzase coa sentenza do Tribunal Supremo de 9 de febreiro de 1999, na que se declara que a información obtida polos concelleiros *“non lles exime de que, cumprido o fin, queden obrigados a suxeitarse ao deber de secreto respecto a aqueles datos persoais que poidan atentar ao dereito á intimidade dos concernentes.”*

Oitava.- Expedición de copias

Mentres non se produza un cambio na lexislación vixente, a doutrina xurisprudencial dominante é a sentada na Sentenza de casación do TS, Salga 3ª, de 29 de marzo de 2006 (FJ 4º) coas seguintes notas:

<<(…) a) O núcleo básico do dereito fundamental de participación política inherente ao cargo de concelleiro, satisfáise co dereito á información e non comprende un dereito para obter copias da documentación existente na Corporación Local.

b) Ese dereito para obter copias deriva da normativa de réxime local antes mencionada non é incondicionado, pero a súa indebida denegación, cando é procedente, incide no dereito fundamental de participación política (porque a pesar de que se trata dun dereito non derivado da Constitución senón da normativa infra constitucional, o certo é que se recoñece como instrumento para exercer o cargo de concelleiro).

c) As condicións para reclamar ese dereito de obtención de copia son diferentes segundo o título normativo que sexa invocado: cando se exercite ao amparo dos apartados a) e b) do artigo 15 do ROFRJ/CL, terá que precisarse o asunto en relación ao cal se piden as copias, e cando o sexa segundo o apartado c) dese mesmo precepto regulamentario, deberá cumprirse coa esixencia de individualización documental que establece os apartados 7 e 8 do artigo 37 da Lei 30/1992.

d) Cumpríndose con esas condicións, non poderá esixirse ao interesado que xustifique adicionalmente a utilidade ou conveniencia das copias solicitadas para o desempeño da función de control político que corresponde ao cargo de concelleiro.

e) Recae sobre o Concello destinatario da solicitude da copia a carga de xustificar e motivar a súa denegación.

Tamén convén engadir que o excesivo volume da documentación cuxa copia sexa solicitada e a perturbación que a súa expedición ou entrega poida causar no funcionamento da Corporación Local, en razón dos medios de que esta dispoña, será un factor de lexítima ponderación na resolución que teña que ditarse. Pois non pode esquecerse que asegurar a normalidade daquel funcionamento é un imperativo do principio de eficacia que para a actuación da Administración pública manifesto o artigo 103 CE.>>.”

En mérito ao exposto, e tendo en conta a solicitude de información requirida -extensa e complexa á vista do Anexo de documentación remitida, e do cal se facilita unha fotocopia-

esta Institución no exercicio da función atribuída polo artigo 32.1 da Lei autonómica 6/1984, formula á administración municipal do Concello de Viveiro a seguinte suxestión.

Que, no cumprimento do preceptuado nos artigos 77 da LRBRL e 16 do ROF do 28 de novembro de 1986, facilítese ao Concelleiro reclamante a información requirida -que por ser extensa e complexa- de maneira gradual aplicando un criterio de racionalidade.

Con esta finalidade entendemos débense poñer á súa disposición nunha dependencia municipal, de forma paulatina e progresiva, os expedientes e documentación requiridos determinando, de común acordo, os días e horas para o seu exame e consulta.

Resposta da alcaldesa-presidenta do Concello de Viveiro: Aceptada o 5 de decembro de 2014.

17.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Cambados (Pontevedra), en data 12 de novembro de 2014, para que se ceda o uso dun local municipal para os grupos da oposición. (Q/22666/14)

En cumprimento da resolución de admisión tramítea do citado expediente de queixa, esta Institución promoveu ante ese concello unha investigación, sumaria e informal, coa finalidade de esclarecer os feitos consignados no escrito de reclamación.

O resultado desta intervención reflíctese na resposta remitida desde a Alcaldía do Concello de Cambados sinalando que, en ningún momento imponse ningún tipo de impedimento para que os grupos da oposición, tanto o PSdeG-PSOE como o BNG, poidan dispoñer dun local para exercer os seus dereitos, pero nestes momentos, non existe ningún local baleiro na casa consistorial, e é polo que non podemos facilitalo.

Con todo expón que, no momento en que se dispoña nese concello dun local baleiro, será facilitado tanto ao PSdeG-PSOE como ao BNG, coa finalidade de non poñer trabas aos grupos da oposición no seu labor.

A explicación recibida ofrece dous aspectos conexos:

- A disposición dun local propio dentro da sede consistorial aos grupos municipais vén condicionada polas posibilidades funcionais da organización administrativa da entidade local.
- O compromiso de dotar aos citados grupos dun local no momento en que sexa posible.

Polo motivado e no exercicio da función atribuída a esta institución polo artigo 32.1 da Lei autonómica 6/1984, do Valedor do Pobo, fórmulaselle á administración municipal a seguinte recomendación:

Os grupos políticos municipais, representados nese concello, teñen o dereito de dispoñer, na sede da casa consistorial, dun despacho ou local para reunirse de forma independente e recibir as visitas dos cidadáns (art. 27 do ROF). Na medida en que se trata dun dereito instrumental ao servizo do dereito de participación nos asuntos públicos (art. 23.2 da Constitución) hai que garantilo.

Sen embargo, á súa vez, debe conciliarse o exercicio dese dereito co destino dos locais municipais que teñen a condición de bens de servizo público, que non é outro que o de atender o cumprimento das finalidades públicas de competencia municipal. En todo caso, as resolucións dos órganos de goberno municipal sobre a utilización dos edificios locais deben estar presididas pola ausencia de discriminación e arbitrariedade e, cando non autoricen o uso das instalacións deben estar suficientemente motivadas.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Cambados: Pendente de aceptación.

18.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ourense, en data de 22 de decembro de 2014, para que se cumpran as normas relativas á instalación de atraccións e á celebración de festas no Barrio da Ponte. (Q/23143/14)

O citado expediente de queixa ten como finalidade principal a investigación, de forma sumaria e informal, da denunciada inactividade material da administración municipal ante o presunto incumprimento das normas reguladoras sobre instalacións de atraccións e actividades festivas no Barrio da Ponte de Ourense no ano 2014.

Na súa tramitación tivéronse en conta os seguintes:

ANTECEDENTES

1.- O 27 de novembro, rexistro de saída 13326, requiríuse o informe do Concello de Ourense pola queixa formulada por ..., sobre o incumprimento das normas reguladoras relativas á autorización de instalacións de atraccións e da celebración das festas de Santiago no Barrio da Ponte ao longo de cinco días.

2.- O 10 de decembro, a Concellería de Cultura da administración municipal de Ourense, remitiunos a información solicitada da que destacamos os seguintes aspectos:

1. "A Concellería de Cultura do Concello de Ourense é a encargada de autorizar a celebración das festas dos barrios da cidade, previa solicitude dunha Comisión de Festas organizadora. Esa solicitude chega á Concellería cunha autorización da Asociación ou Asociacións de Veciños e Veciñas do lugar, para mostrar que están de acordo coa realización das actividades previstas durante as Festas. Ademais, xúntase un plano no que se fai unha previsión da instalación dos diferentes postos dos feirantes. Esta documentación, remítese, previa autorización, á policía local, para que de o seu visto e praxe en canto á localización dos feirantes, distribución dos espazos e, cando é preciso, corte de rúas, ocupación temporal de vaos e reorganización do tráfico.

2. Así, recibido o visto e praxe da policía local, desde esta Concellería informouse favorablemente e autorizouse a realización das festas da Ponte 2014.

3. Ademais, a Concellería, como se indica no permiso que se lle entrega aos organizadores, a comisión de festas mencionada no apartado primeiro, non é responsable da distribución de espazos no lugar, en canto á colocación das diferentes atraccións dos feirantes, nin, como se pode imaxinar, da súa correcta instalación. Son os organizadores os que teñen que encargarse de verificar que todas as instalacións cumpran a lexislación en vigor, como tamén se indica que deben contar cos seguros de responsabilidade civil ou outros que sexan precisos,

eximíndose de calquera responsabilidade máis aló de autorizar as actividades nos días, horas e espazos indicados esta Concellería.”

ANÁLISE

A información recibida permítenos destacar os seguintes apartados:

1.- Celebración de festexos e instalacións de carácter recreativo

Como pon de manifesto o informe municipal, no desenvolvemento das festas de Santiago no Barrio da Ponte en Ourense, interviñeron dous órganos competentes na realización das actividades recreativas:

- A Concellería de Cultura, órgano da administración municipal, ao que lle compete a súa autorización, despois dos informes técnicos e da policía local en relación cos días e horario previsto para a súa celebración así como garantir a seguridade dos espazos públicos limitados aos veciños.
- A Comisión organizadora das festas que solicitou autorización municipal para, posteriormente distribuír os espazos ocupados polos feirantes, verificar que as súas instalacións cumprían coas normas de seguridade e dos requisitos técnicos establecidos para o seu goce, así como a cobertura dos seguros de responsabilidade civil establecidos.

2. Normativa vixente

O artigo 39.3 da Lei autonómica 9/2013, do emprendemento e da competitividade económica de Galicia, preceptúa que mediante Lei do Parlamento establecerase o réxime xurídico relativo á organización e o desenvolvemento dos espectáculos públicos e das actividades recreativas. Aínda que esta norma non foi aprobada ata agora, existe unha normativa reguladora do procedemento de autorización das actividades recreativas nos artigos 42 a 44 da citada Lei 9/2013, a cal debe ser obxecto de adaptación singular aos festexos populares. De forma especial sobre as medidas necesarias para garantir a seguridade do desprazamento dentro do recinto feirante, a ocupación dos espazos públicos sen lesionar os dereitos dos veciños dos edificios circundantes, o control do impacto ambiental, de maneira especial o acústico, e o horario de inicio e peche das actividades recreativas.

CONCLUSIÓNS

Tendo en conta os feitos expostos e a motivación desenvolvida, esta Institución no exercicio da facultade atribuída polo artigo 32.1 de Lei autonómica 6/1984, formula á administración municipal do Concello de Ourense a seguinte Recomendación:

En relación coas festas de Santiago do Barrio da Ponche de Ourense para o ano 2015, ademais de observar as normas xerais contidas nos artigos 42 a 44 da Lei autonómica 9/2013, de emprendemento e da competitividade económica de Galicia, deberá observar a aplicación das ordenanzas municipais vixentes para garantir a seguridade do desprazamento da veciñanza na contorna do recinto festivo, controlar os espazos de dominio público ocupados, velar polo cumprimento dos niveis de contaminación acústica e dos requisitos técnicos establecidos para

o funcionamento de instalacións recreativas, así como o horario de apertura e peche das actividades autorizadas.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ourense: Pendente de aceptación.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

1. A transparencia na administración local galega

O termo transparencia é polivalente. Falamos de transparencia política, social, económica... e agora correspóndenos falar de transparencia administrativa, a cal podemos definir como o dereito que teñen os cidadáns de coñecer e entender a actividade das administracións públicas na toma de decisións encamiñadas a servir con obxectividade os intereses xerais.

O elemento estrutural básico **de coñecer** obriga a toda administración pública a informar o cidadán das decisións que se adoptan, a facilitar o seu acceso á información e a contribuír á formación da opinión pública sobre a súa fundada xestión.

E na súa vertente de **entender**, a administración asume outra obriga: a de facilitar a participación do cidadán na decisión coa finalidade de controlar a acción administrativa e esixir o seu cumprimento responsable.

O preámbulo da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, subliña este dobre propósito ao declarar:

“Só cando a acción dos responsables políticos se somete a escrutinio, cando os cidadáns poden coñecer como se toman as decisións que lles afectan, como se manexan os fondos públicos ou baixo que criterios actúan as nosas institucións poderemos falar do inicio dun proceso no que os poderes públicos comezan a responder a unha sociedade que é crítica, esixente e que demanda participación dos poderes públicos...”

- Na nosa cultura democrática a transparencia administrativa proclámase como principio xeral no artigo 3.5 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, nos seguintes termos:

“Nas súas relacións cos cidadáns as administracións públicas actúan de conformidade cos principios de transparencia e participación”.

Este principio converteuse en norma positiva, xeral, nos artigos 35 e 37 e disposición adicional vixésima da citada Lei, e desenvólvese en leis sectoriais en materias como urbanismo e medio ambiente, establecéndose un conxunto de dereitos e obrigacións sen as cales aquel principio quedaría baleiro de contido. Constitúese así nun obxectivo para alcanzar porque a súa regulación substantiva, ata agora vixente, considerábase insuficiente, motivación que se xustifica na aprobación da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

Non obstante, a citada lei para algúns partidos políticos e sectores doutrinais segue a ser incompleta, porque debería regularse por lei orgánica o citado dereito como fundamental ou de terceira xeración. En todo caso, corresponde ás comunidades autónomas buscar a súa *complitud* a través de leis autonómicas que teñan por obxecto ampliar e reforzar a transparencia da actividade pública, regular e garantir o dereito de acceso á información e establecer as obrigacións de bo goberno que deben cumprir os responsables públicos.

- Na administración local a transparencia é tamén un obxectivo a conseguir.

A declaración xeral do artigo 69.1 da LRBRL, que obriga as corporacións locais a facilitar a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación dos cidadáns na vida local, debe plasmarse en dereitos concretos dos cidadáns e en obrigacións específicas das entidades locais. Nesta liña débense establecer e regular normas locais de carácter substantivo, procedementos e órganos adecuados para a efectiva participación dos veciños nos asuntos da vida pública local, tal como nos recorda o artigo 70 bis da LRBRL.

El prazo foi aberto pola disposición final novena da Lei 19/2013, e entendemos que é o momento de que, por lexislación específica autonómica, por regulamentos orgánicos e por ordenanzas municipais, se potencie tanto o dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal, garantindo o control e fiscalización da súa xestión, coma materializar os instrumentos de participación cidadá mediante medidas e procesos que lexitimen, canalicen e estructuren iniciativas na toma de decisións que afectan en xeral á vida local e en particular á súa poboación veciñal.

Con este propósito esta institución, con data 19 de setembro de 2014 (expediente de queixa número 20863), dirixiuse ao presidente da FEGAMP nos seguintes termos: “Despois da súa lectura, tomamos coñecemento das actuacións practicadas por esa

federación a partir de abril de 2013, en atención á petición formulada pola Defensora del Pueblo en relación coa insuficiente transparencia das ordenanzas e da normativa municipal a través da rede internet.

A situación desde entón, ao noso entender, cambiou bastante, xa que a publicación da Lei de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, obriga a profundar nun dos fins fundacionais da asociación como é o fomento da participación cidadá na vida local (artigo 6.1, letra e dos seus estatutos).

Non podemos esquecer que a citada lei establece:

- Unha tripla finalidade no seu artigo primeiro, para que o veciño someta a escrutinio a acción dos responsables do goberno e administración do seu municipio, non só como coñecedor da súa xestión senón tamén como fiscalizador da súa actuación.
- Que as disposicións contidas na citada lei terán vixencia a partir do 10 de decembro de 2014 e que a administración local dispón doutro ano, ata o 2015, para adaptarse ás obrigacións contidas na mesma.
- Que en materia de transparencia da actividade pública, a FEGAMP ten unha función recoñecida no artigo 2.1, letra i, da LRBRL respecto da administración local galega.

Polo exposto ofrecemos unha resposta positiva á posibilidade de recordarlles aos concellos galegos, no próximo ano, a conveniencia de convocar conferencias ou de organizar grupos de traballo sobre algunhas cuestións que deben ser obxecto de publicidade, como son:

- As actas das sesións plenarias e as resolucións dos órganos unipersoais da administración local respectando os límites establecidos pola Lei de protección de datos.
- As ordenanzas e regulamentos municipais unindo, de ser posible, a memoria de análise do seu impacto normativo.
- A declaración de bens e actividades dos membros das corporacións locais.

- O financiamento dos grupos políticos municipais.
- O nomeamento do seu persoal eventual.
- Os resultados das xestións dos entes institucionais da organización municipal.
- A mellora da tecnoloxía e dos medios de comunicación das administracións locais.

Como ao longo do próximo ano aventuramos a apertura dun amplo debate na opinión pública sobre as cuestións formuladas, parécenos procedente recordar esta tendencia prospectiva”.

Finaliza este escrito de queixa recordando que se remitiu o seu informe ao Sr. vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, para os efectos oportunos.

2. A implantación das novas tecnoloxías da información e comunicación na administración local galega

No informe ordinario de 2013, expoñiamos que a Lei 11/2007, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos iniciou a cultura da transparencia en consonancia coa necesidade de modernización da administración pública e a esixencia de reducir cargas burocráticas mediante o emprego de medios electrónicos, todo iso coa finalidade de facilitar a participación e o acceso á información.

Con estas palabras tratabamos de poñer en vixencia o proceso de utilización interactiva das tecnoloxías da información e comunicación nas entidades locais galegas ao longo do ano 2014, coa finalidade de mellorar o funcionamento da nosa administración local e de reforzar a súa eficacia nas relacións administración pública-cidadáns.

A lexislación estatal aprobada no mes de decembro de 2013 –Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno; a Lei Orgánica 9/2013, de control da débeda comercial no sector público; a Lei 25/2013, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable no sector público e a Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da administración local- e a entrada en vigor das leis autonómicas 3/2013, de impulso e ordenación das infraestruturas das comunicacións en Galicia (disposicións adicional terceira e transitoria segunda) e 14/2013, de racionalización do sector público autonómico (disposición adicional quinta) deben

satisfacer a necesidade inaprazable da implantación tecnolóxica pendente, coa contribución da administración autonómica e a asistencia das deputacións provinciais en relación con aqueles municipios que, pola súa estrutura ou pola súa falta de medios persoais e económicos, non puideron normalizar o proceso de implantación das citadas tecnoloxías; proceso beneficioso para a administración local e para os seus cidadáns:

- Para os órganos de goberno das entidades locais resulta inaprazable promover a súa implantación coa finalidade de garantir a eficacia, a eficiencia e a responsabilidade da súa administración na xestión dos investimentos públicos e na prestación dos seus servizos locais, mínimos e obrigatorios.
- Para os cidadáns dos seus municipios, xa que poderán exercer o seu dereito de participación na planificación, seguimento e avaliación dos plans e programas de obras e servizos locais; na elaboración dos seus orzamentos; na presentación de modificacións ou suxestións aos regulamentos ou ordenanzas locais e en materia de contratación pública; nos instrumentos de obtención e destino dos fondos públicos... Para conseguir a citada participación, debe promoverse unha información institucional, obxectiva e independente, a través das webs oficiais dos municipios e poñer en valor outros instrumentos de participación como enquisas e sondaxes de opinión, paneis informativos, foros de consulta e espazos de debate.

Finalizamos esta consideración recordando a conclusión pechada no informe do ano 2013: a citada lexislación vén reforzar a asunción da cultura da transparencia e da participación na xestión da administración pública local. Pero existe unha realidade evidente: a maioría das entidades locais galegas non dispoñen da mesma capacidade, formación e medios económicos e persoais para cumprir coa totalidade das obrigacións marcadas no próximo exercicio económico.

O reto está aberto: faltan, de momento, os medios persoais e materiais e os responsables do tratamento da información.

ÁREA DE MENORES

I. INTRODUCCIÓN

O número de queixas recibidas relativas a menores mantense substancialmente estable, como pode comprobarse cos datos de anteriores informes. O contexto dos problemas relativos á infancia e á adolescencia que temos competencia para supervisar non experimentou tampouco cambios significativos. As razóns son diversas. Por unha parte, convén destacar que, por definición, o ámbito propio da actuación administrativa e da súa forma esencial de proceder, revestida de potestades públicas, resultan estraños a conflitos de natureza esencialmente persoal, que se suscitan no marco de relacións familiares ou paterno-filiais e, polo tanto, cun compoñente afectivo que resulta radicalmente alleo ás funcións administrativas e ao exercicio do *imperium*. É certo que o ordenamento xurídico *residenciou* na administración as competencias relativas á protección dos menores en situación de desamparo e que unha gran parte das actividades da administración que supervisamos, tanto autonómica coma local, teñen unha clara incidencia na vida cotiá e no benestar dos nenos e nenas, pero non dotou os seus órganos de todos os instrumentos necesarios para abordar adecuadamente estas situacións. De aquí xorden problemas como os apuntados no informe do pasado ano en canto á configuración dos centros residenciais para menores en situación de risco ou desamparo e a problemática inserción dun recurso tuitivo de natureza familiar, como son os acollementos, na complexa dinámica da administración.

Outra razón é o sistemático solapamento da actividade administrativa e xudicial neste ámbito, tanto nas cuestións puramente civís coma nas que incumben á responsabilidade penal dos menores. Este entrecruzamento dificulta a actividade de supervisión do Valedor do Pobo que ha de suspender en moitos casos as investigacións sobre a actuación dos órganos administrativos ou dos recursos sociais especializados, por exemplo, os puntos de encontro familiar, cando o conflito entra en vía xudicial. Esta situación afecta tamén as resolucións do Valedor do Pobo na área de menores xa que as decisións administrativas sobre esta materia seguen a regra xeral de que han de terse como xuridicamente válidas en tanto que o interesado non promova a súa anulación ante os xulgados e tribunais. Por iso, as competencias de supervisión han de incidir en ámbitos de xustiza material vinculados aos dereitos humanos da infancia e a adolescencia, máis que na corrección de concretas decisións administrativas.

Desde esta perspectiva, hai tres cuestións fundamentais nas que fixemos fincapé neste ano e sobre as que o Valedor do Pobo quere chamar a atención neste informe:

-a urxencia de aplicar un enfoque integral e pluridimensional para combater a pobreza e a desigualdade infantil como unha prioridade de calquera goberno, tentando alcanzar os obxectivos de Europa 2020 e asegurando o pleno uso de todos os instrumentos de financiamento relevantes da Unión Europea.

-a necesidade de intensificar os mecanismos para cumprir o dereito dos nenos para ser escoitados, de modo que se teñan debidamente en conta as súas opinións en todos os asuntos que lles concirnen.

-a obrigación de priorizar o investimento en máis e mellores recursos para permitir unha adecuada intervención reeducadora e socializadora en menores que cumpren medidas de internamento.

Todas estas cuestións foron analizadas ao fío de expedientes de queixa, abertos de oficio ou promovidos por particulares. No caso da pobreza infantil, dous parlamentarios de Alternativa Galega de Esquerda solicitaron a realización dun informe por parte do Valedor do Pobo no que se analizasen as carencias alimentarias da infancia e a insuficiencia nutricional que poderían estar a sufrir os nenos e nenas como consecuencia da falta de recursos das súas familias, de modo que os datos achegados permitisen elaborar programas específicos para erradicar os problemas de desnutrición infantil en Galicia. Este problema será analizado con detalle no apartado III.

A necesidade de velar polo dereito dos nenos para ser escoitados expúxose tras a publicación do informe do Secretario Xeral á Asemblea das Nacións Unidas, relativo á situación da Convención sobre os Dereitos do Neno. O informe deuse a coñecer o 2 de agosto de 2013. No seu parágrafo 52 manifesta:

“Varios estados tentaron incorporar o dereito dos nenos para ser escoitados nos seus procedementos administrativos e xurídicos. Non obstante, seguen a ser motivos de preocupación a insuficiente claridade e a limitada aplicación práctica das disposicións xurídicas, en particular as salvagardas e os mecanismos para garantir o dereito dos nenos e as nenas para ser escoitados sen ser obxecto de discriminación, manipulación ou intimidación...” (A/68/257).

Respecto de España, as Observacións finais do Comité dos Dereitos do Neno, formuladas o 3 de novembro de 2010 con motivo do exame do último informe español, sinalan no seu parágrafo 30:

“O Comité recomenda ao Estado parte que prosiga e intensifique o seu labor para aplicar plenamente o artigo 12 da Convención e promova o debido respecto polas opinións do neno a calquera idade nos procedementos administrativos e xudiciais, como as vistas que se celebren sobre a súa custodia e as causas sobre inmigración, así como na sociedade en xeral. Tamén lle recomenda que promova a participación do neno, facilite o exercicio efectivo dese dereito e vele por que se teñan debidamente en conta as súas opinións en todos os asuntos que lle concirnen na familia, na escola e noutras contornas, como a comunidade, a formulación de políticas nacionais, así como na aplicación e avaliación de plans, programas e políticas...” (CRC/C/ESP/CO/3-4).

Este tema ocupou ás Defensorías en España, e deu lugar a un estudo do Defensor del Pueblo, *La escucha y el interés superior del menor: Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia*, difundido en maio de 2014, que tomamos en consideración ao fío dos expedientes de queixa nos dous ámbitos: a oposición a medidas administrativas de protección sobre menores e as decisións sobre os nenos no marco das crises familiares. Ambos os planos están detrás da maioría dos escritos de queixa recibidos nesta área da nosa actividade de supervisión como veremos, e teñen como eixo a indeterminación xurídica do interese superior do menor. En relación con este concepto, o dereito dos nenos para ser escoitados e que as súas opinións se tomen en serio, ademais de ter dimensión propia, está estreitamente vinculado con outro dos principios fundamentais da Convención: a idea de que o interese do neno ha de entenderse como superior e, por tanto, ha de ter a consideración de primordial nos procesos de adopción de decisións que lle afecten (art. 3.1 CDN). Non é posible determinar correctamente o mellor interese do menor sen respectar os elementos do seu dereito para ser escoitado. Do mesmo xeito, o interese superior do menor esixe o respecto ao seu papel esencial en todas as decisións que afecten á súa vida (Observación xeral 12 § 74). Máis adiante examinaremos algúns parámetros para a determinación deste interese superior dos menores.

Finalmente, os recursos destinados á reeducación e reintegración social dos menores con problemas de responsabilidade penal ou de condutas antisociais é un motivo de preocupación para esta institución. En primeiro termo porque a actividade dos órganos xudiciais neste punto impón as medidas en función dos criterios de corrección que han de prevalecer no ámbito da xustiza xuvenil, de modo que certas medidas teñen carácter preferente e outras se utilizan de forma moi restritiva por parte dos xuíces e tribunais, con independencia da concreta dispoñibilidade dos recursos materiais na comunidade autónoma, esencialmente no que se refire ás prazas de internamento en réxime pechado, en réxime semiaberto, en réxime aberto, internamentos terapéuticos ou permanencias de fin de semana. Esta situación orixina un desfasamento entre as medidas impostas e os

recursos materiais e persoais dispoñibles para cumprilas que xa puxemos de manifesto o pasado ano e que se agravou en 2014.

Por outra parte, porque respecto destes menores se botan en falta concretas políticas públicas encamiñadas a diminuír a desigualdade e a marxinación, a contrarrestar as crenzas que fomentan a violencia, e a facilitar a integración dos menores infractores. Ata certo punto, trátase dun fenómeno perturbador para a sociedade á que lle resulta difícil asumir a realidade de menores de idade que cometen delitos ou que teñen graves problemas de comportamento, adiccións ou trastornos psíquicos cunha intensa compoñente de violencia ou tendencias autodestrutivas. Dada a incuestionable influencia do soporte familiar nas expectativas de recuperación son indispensables as políticas decididas de apoio á familia e ao exercicio positivo da *parentalidad* que se recomenda na Memoria da Fiscalía General del Estado sobre políticas nesta materia, ao fío do que indican os documentos internacionais. No caso de Galicia, ao insustentable déficit de recursos únese a concentración de menores cunha tipoloxía de conflitividade nun único centro, que afasta á inmensa maioría dos menores usuarios da súa contorna familiar e dos seus principais apoios afectivos.

Outros problemas que abordamos na área de Menores refírense, como é habitual, a problemas no funcionamento de puntos de encontro, as medidas de seguridade nas atraccións das feiras (a queixa de oficio Q/21860/14) ou a participación de menores en becerradas no concello de Pontevedra (Q/20817/14).

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	32		32	
Admitidas	31	96,88 %	31	96,88 %
Non admitidas	1	3,13 %	1	3,13 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	%	0	%

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	21	67,74 %	21	67,74 %
En trámite	10	32,26 %	10	32,26 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	13			13	0

I. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Incidencia da pobreza das familias na alimentación infantil

A finais de marzo de 2014, dous deputados membros do Grupo Parlamentario de Alternativa Galega de Esquerda, D. Ramón Vázquez Díaz e D. Xabier Ron Fernández, ao amparo do dereito recoñecido no artigo 14.2 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, que recolle que os deputados e deputadas, individualmente, e as comisións do Parlamento de Galicia relacionadas coa defensa dos dereitos e liberdades públicas, poderán solicitar a intervención do Valedor do Pobo en todas as cuestións atribuídas á súa competencia, solicitaron desta institución a realización dun informe no que se analizasen as carencias alimentarias da infancia e a insuficiencia nutricional que sufrían os nenos e nenas como consecuencia da falta de recursos das súas familias. Cos datos achegados poderían elaborarse programas específicos para erradicar os problemas de desnutrición infantil en Galicia.

No seu escrito, esencialmente, comunicábons que se dirixían ao Valedor do Pobo porque *“os efectos devastadores da crise económica, xunto coa política de recortes emprendida polos Gobernos centrais e autonómicos, están a provocar unha situación de emerxencia social que precisa de medidas urxentes dirixidas a paliar o sufrimento de milleiros de familias galegas. Máis de 93.000 familias galegas sobreviven con todos os*

seus membros en paro e 33.000 familias carecen de calquera tipo de ingreso, unhas cifras que permiten darse conta da extrema gravidade da situación na que viven milleiros de nenas e nenos galegos.

650.000 persoas en Galicia, o 23% da poboación, están en situación de pobreza e 120.000 en situación de pobreza severa. O propio Instituto Galego de Estatística constata que 6 de cada 10 familias galegas chega con dificultades a fin de mes.

A Asociación Española de Pediatría insiste na existencia de problemas de desnutrición infantil causados polo incremento dos niveis de pobreza e insta as administracións públicas a tomar medidas para atallar un problema que afecta gravemente á saúde das máis pequenas e dos máis pequenos.

O profesorado dos centros de ensino de Galicia, as asociacións de nais e pais e a comunidade educativa en xeral veñen constatando o aumento de nenos e nenas que presentaban carencias alimentarias nos centros de ensino, sendo ademais cada vez máis importante o número de nenos que acoden ao seu centro de ensino sen a correspondente merenda de media mañá. Por outra parte, desde as instancias anteriormente referidas, confírmase a existencia dunha proporción crecente de alumnado para quen a comida realizada no comedor escolar constituía a principal achega nutritiva da xornada.

A Comisión Europea mostrou a súa preocupación polo alarmante aumento da pobreza infantil en todo o Estado e mesmo UNICEF alertou de que o 20,1% dos nenos e nenas viven por baixo do limiar da pobreza en Galicia”.

Os datos e informacións que se manexaban reclamaban analizar o posible problema do aumento de carencias alimentarias da infancia e a insuficiencia nutricional que podían sufrir os nenos e nenas como consecuencia da ausencia de recursos das familias ou por outras circunstancias. A análise dos datos achegados permitiría coñecer e abordar de maneira adecuada esta cuestión e, no seu caso, propoñer os programas específicos dirixidos a solucionar esta grave quebra dos dereitos da infancia. A publicación dos datos estatísticos por parte do INE requiría chegar á maior concreción posible no estudo da pobreza e a desigualdade, o seguimento da cohesión social no territorio, o estudo das necesidades da poboación e do impacto das políticas sociais e económicas sobre os fogares e as persoas, así como para o deseño de novas políticas, en particular, de protección da infancia.

Con tal fin, iniciamos as actuacións oportunas para investigar o alcance desta situación en Galicia para o que solicitamos información, coa debida cautela derivada da protección de datos de natureza persoal, a diversos órganos e entidades. Unha parte importante das formas de pobreza, non só as máis severas, que poden xerar carencias alimentarias ou insuficiencias nutricionais na poboación infantil son coñecidas en primeira instancia polos servizos sociais comunitarios, que son os que prestan atención directa ás familias nos concellos nos que residen. Era imprescindible tamén recoller información dos Puntos de Atención á Infancia ou das escolas infantís municipais, que reciben os primeiros sinais de carencias nos máis pequenos. Por este motivo, tentamos procurar datos concretos a través da FEGAMP, entendendo que a federación podía recompilar de forma centralizada os datos das entidades locais sen que houbera que solicitalos dos máis de trescentos municipios galegos. Non obstante, a FEGAMP entendeu que esta cuestión quedaba fóra das súas competencias, e que esa información podería obterse das memorias xustificativas que os concellos teñen a obriga de remitir anualmente para renovar as axudas públicas para os seus proxectos anuais de servizos sociais comunitarios municipais.

Outro ámbito importante era a rede de escolas infantís *Galiña Azul*, a pesar de que os datos se refiran só a menores ata os seis anos de idade. Por outra parte, as organizacións do terceiro sector como UNICEF, Cáritas ou *Save the Children* fixeron informes a nivel do Estado que incluían tamén estatísticas que afectan á nosa comunidade. En particular, os datos que deben terse en conta para establecer o limiar de pobreza e os datos de pobreza relativa e carencia material severa. Como é lóxico, o ámbito escolar é moi relevante nesta cuestión, polo que era importante solicitar todos os datos posibles a través dos Consellos Escolares e das federacións de ANPAS. Por outra banda, desde o punto de vista da atención sanitaria, os servizos de pediatría do SERGAS coñecen tamén os aspectos clínicos dos que se pode deducir unha situación de malnutrición, incluso os problemas de obesidade infantil producidos por unha alimentación inadecuada ante a falta de recursos económicos familiares que permitan desenvolver hábitos saudables. Estes e outros datos haberían de servir para conseguir a información necesaria.

Nos meses seguintes recibíronse os informes solicitados. Entre eles queremos destacar unha frase que, en opinión do Valedor do Pobo, poñía o foco na verdadeira dimensión do problema na nosa comunidade autónoma: a pobreza infantil, como tal, non existe. Existen familias que están a pasar penurias económicas que afectan os seus fillos menores (...). “A familia, no seu concepto máis amplo, que é o primeiro soporte para a pobreza dos seus membros, está a ver que non pode resistir moito máis este envite tan

continuado de precariedade”¹. Desde esta perspectiva, a de moitas familias golpeadas pola crise, con fillos menores ao seu cargo, tratábase de facer unha análise o máis precisa posible do problema. Algúns dos organismos ou entidades aos que nos diriximos comunicábons que non contaban con instrumentos para abordar un estudo fiable do problema. Cáritas informounos que, en relación coa nosa solicitude de información, elaborouse un documento marco para a recollida de datos concretos en relación co tema de estudo que se enviaría ás distintas oficinas de Cáritas parroquiais e interparroquiais que compoñen cada unha das entidades de Cáritas diocesana. Tamén UNICEF informounos que non contaban con estatísticas concretas senón con datos sobre accións relacionadas coa nutrición dos nenos e o apoio aos recursos dos fogares que indicaban a urxencia de definir estratexias, por parte das administracións públicas que atendesen non só as deficiencias na alimentación senón outros moitos temas relativos ao cumprimento dos dereitos da infancia en Galicia. Confapa Galicia, tras detallar un número máis que significativo de nenos e nenas escolarizados cuxas familias se atopaban en situación de necesidade extrema ou con graves dificultades económicas, destacou un dato de gran importancia neste problema: o amplo número de familias cuxa situación económica empeorou bruscamente (sobre todo pola perda do posto de traballo dun ou ambos os proxenitores) e que non comunicaban a ningún organismo ou entidade o feito de atravesar unha situación económica ou social precaria polo que as cifras, en realidade, non poden delimitar o alcance real do problema.

No ámbito sanitario, a Asociación Galega de Pediatría de Atención Primaria, tras consultar cos seus asociados manifestou que a malnutrición en sentido estrito pode ser tanto por defecto (desnutrición) como por exceso (obesidade). Os aspectos clínicos dos que se poida deducir unha situación de malnutrición derívanse dunha historia clínica detallada, unha enquisa dietética, a exploración física e os datos somatométricos (peso e talla), que se verían reducidos progresivamente. Os datos analíticos non se alteran en situacións de desnutrición ata estádios moi tardíos, polo que polo momento é difícil que sexan obxectivables, sendo a alimentación infantil unha prioridade na maioría dos fogares.

O último estudo dispoñible de prevalencia de obesidade en España, o estudo enKid 1998-2000, indicaba na Zona Norte (Galicia, Asturias, Cantabria e País Vasco) unha prevalencia de obesidade do 12,5% (España 13,9%). No Estudo Galinut, realizado entre os anos 1979-2001, apreciábase un aumento progresivo en prevalencias de obesidade e sobrepeso. A asociación indicaba que sería necesario un estudo complexo, non dispoñible na actualidade, que examinase o que comen os nenos, o status económico, o prezo dunha cesta da compra e os coñecementos dos "coidadores" acerca da alimentación saudable.

¹ Informe de Cáritas Diocesana de Tui-Vigo.

A percepción xeral entre os pediatras de atención primaria, sen estudos científicos que polo momento o corroboren, é que no momento actual non se aprecian nas consultas de pediatría de atención primaria desnutrición por falta de recursos. Os pediatras que responderon á solicitude de información seguen a percibir a obesidade como un problema moito maior que a desnutrición. Os problemas derivados da escaseza de recursos que se atopan en atención primaria parecen darse nas mesmas familias que antes da crise, en mans dos servizos sociais, e non se percibía un aumento nas zonas do interior. Os facultativos que atenden a unha porcentaxe máis significativa de poboación inmigrante ou marxinal detectaban a obesidade infantil como un problema de saúde moito máis relevante neste perfil de poboación. Suponse que se os pais teñen traballos máis precarios, con xornadas laborais longas e pouco remuneradas e as actividades extraescolares deixan de ser accesibles por prezo ou dificultades de traslado, aumenta o tempo que os nenos pasan sos, favorécese o sedentarismo e a inxesta desordenada de produtos escasamente nutritivos, abandónase o almorzo ou a merenda adecuados e utilízanse alimentos envasados e pratos precociñados máis baratos e de menor calidade nutricional, que lle gustan aos nenos e aforran tempo pero favorecen o sobrepeso.

É unha percepción xeneralizada entre os pediatras de atención primaria a falta de educación para a saúde e de coñecementos básicos á hora de preparar unha alimentación saudable, pero conclúían que eran precisos estudos máis exhaustivos e complexos no ámbito sanitario que confirmasen todas estas hipóteses desde unha perspectiva científica.

Non obstante, os datos solicitados son bastante significativos e aínda estamos pendentes de recibir información para realizar unha análise detallada. No mes de xullo recibimos un estudo sobre o estado da pobreza infantil en Galicia elaborado pola Consellería de Traballo e Benestar que viría a enmarcarse nos obxectivos polos que se instou a intervención do Valedor do Pobo: a realización de programas específicos que servisen para erradicar a pobreza infantil. Aínda que está claro que a pobreza dos nenos é a pobreza das súas familias, “concédese prioridade a este colectivo nun momento como o actual pola súa situación de especial desprotección, valorando que a vulnerabilidade que caracteriza as persoas menores de idade en termos de risco de pobreza e/ou exclusión vén adquirida do mundo adulto e atallala é prioritario para romper o ciclo de transmisión entre xeracións”. Tanto a Comisión Europea (2013), como o PENIA (II Plan Estratégico Nacional para la Infancia y la Adolescencia) ou o PNAIN (Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social en el Reino de España 2013-2016) sinalan a necesidade de garantir uns recursos idóneos para a infancia. Os resultados da análise foron considerados na Estratexia de Inclusión Social 2014-2020 aprobada polo Consello da Xunta de Galicia no mes de decembro de 2014. Este novo plan, que terá unha duración de seis anos, duplica

máis que os seus fondos, pasando dos 230 millóns de euros da estratexia anterior aos 521 millóns. Este incremento destínase, en parte, a financiar a Renda de Integración Social de Galicia, a RISGA, que nos últimos tres anos duplicou o seu orzamento, desde os 24 millóns de euros anuais de 2012 aos 47 previstos para 2015.

Neste punto, o Valedor do Pobo debe reclamar o máximo esforzo da administración por:

- facer pleno uso do Fondo Social Europeo para a inclusión social e a loita contra a desigualdade e a pobreza infantil no financiamento das mencionadas estratexias.

- garantir un ingreso mínimo adecuado para as familias (por riba do limiar de pobreza relativa).

- fortalecer os sistemas de benestar universais, xunto con investimentos directos dirixidos aos nenos vulnerables ou en situacións marxinais.

- desenvolver indicadores de amplo *espectro* que fagan posible unha medición total e pluridimensional da pobreza e a desigualdade infantil, incluíndo os nenos vulnerables e marxinados na nosa comunidade autónoma.

- crear procesos de seguimento e avaliación anual para medir os plans de acción sobre pobreza e desigualdade.

Nos informes achegados, aínda que non se sistematice sempre esta información, hai unha clara coincidencia en que a intensidade do risco de pobreza, exclusión ou desigualdade aumenta cando se relaciona coas variables:

- Situación laboral (desemprego de longa duración e/ou baixa cualificación). As dificultades para atopar un emprego estable coinciden coa principal causa do incremento das situacións de risco (taxa de desemprego de longa duración: 11,1% a finais de 2013). Con todo, conséntase un descenso de 1,3 puntos entre 2012 e 2013 dos menores que residen en fogares sen ocupados. A consellería sinala que nos próximos anos haberá que constatar se obedece a razóns puntuais ou demográficas propias de Galicia. Por outra parte, o paro de baixa cualificación é máis frecuente nas sete grandes cidades e a súa contorna xeográfica.

- Tipoloxía familiar (monoparental, conformada maioritariamente por nais ou avoas). As familias monoparentais mostran unha vulnerabilidade moi superior a outros modelos de

familias. Así, o risco de pobreza nas familias monoparentais en Galicia supera o 46%, mentres que nas parellas con fillos non chega ao 18%.

- Réxime de tenencia da vivenda. A vivenda en aluguer coincide cun perfil de risco máis intenso.

Ademais, a situación de risco é maior nas familias con menores a cargo que cando non conviven nenos e nenas no fogar e que, no caso concreto de Galicia, o risco de pobreza infantil concéntrase nas grandes áreas urbanas e, aínda así, a taxa é a quinta máis baixa do conxunto do Estado. A pobreza en fogares con menores de idade está máis de 7,5 puntos por baixo da española. Isto explicouse en termos dunha específica estrutura demográfica e social que fai que unha gran parte das familias galegas contén cunha forte rede de apoio familiar e veciñal no ámbito rural, cunha maior presenza da familia extensa (e o apoio adicional das pensións); a achega tradicional das economías de autoconsumo alimentario; unha considerable maior proporción de vivenda en propiedade sen hipoteca; e a existencia doutros bens patrimoniais. Isto explica un nivel de carencias materiais (medida cos indicadores de AROPE) dun 4,1% en carencia material severa en Galicia fronte a un 5,8% en España e o 9,9% na Unión Europea). Destaca especialmente o acceso a alimentos coa frecuencia recomendada. Neste indicador, a carencia en Galicia é apenas do 0,4%, case sete veces por baixo do resto do Estado.

Os informes de Cáritas son elocuentes neste sentido, confirmando os datos do estudo coa experiencia dos numerosos casos atendidos. Nun dos remitidos determinábase o ámbito familiar e as características principais dos núcleos de convivencia atendidos. O patrón familiar con maior incidencia de risco de pobreza referíase a novas formas de convivencia: familias monoparentais, familias de persoas maiores, familias reconstituídas (formadas por membros de anteriores unións). Neste modelo familiar detéctanse con maior frecuencia problemas de falta de habilidades sociais, conflitos familiares e problemas de convivencia derivados pola tensión da situación socioeconómica actual; familias con graves problemas de xestión da economía doméstica ou con escasas pautas de educación e normas para os fillos e fillas, xunto coas familias sen rede de apoio social en familia extensa ou de tipo veciñal.

No ámbito residencial, Cáritas constata que practicamente a totalidade das familias atendidas non contan con vivenda propia, e a estabilidade na mesma é irregular, pois cambian de domicilio frecuentemente en procura de alugueres máis baixos. A tramitación de axudas relacionadas con falta de pagamentos e débedas de aluguer son as maioritarias. As vivendas caracterízanse por non reunir condicións mínimas de

habitabilidade. O pago de servizos básicos como a luz, a auga e a calefacción constitúen o groso das axudas tramitadas, sendo prioritaria a súa cobertura pois supón unha diminución da calidade de vida das persoas residentes, especialmente dos nenos e nenas.

No ámbito educativo, os informes de Cáritas indican que nos puntos de acollida observouse un aumento das demandas de axuda económica para gastos en educación. O cambio no financiamento do sistema educativo está a provocar que as familias sen recursos económicos non poidan pagar actividades extraescolares xerando situacións de desigualdade. O baixo nivel de formación dos membros adultos da familia fai que as fillas e fillos non teñan un apoio escolar en casa, o que neste contexto se traduce nun factor determinante para o fracaso escolar e o abandono. Desde Cáritas viuse a necesidade de poñer en marcha clases de reforzo escolar nas parroquias para cubrir esta carencia.

Os informes de Cáritas e Unicef poñen de relevo a importancia do acceso ao comedor escolar como garantía dunha achega diaria de alimentos equilibrados. No verán suscitouse un intenso debate sobre a utilización dos comedores escolares. O criterio do Valedor do Pobo é que hai que partir da base de que o comedor escolar é un recurso educativo complementario e non asistencial. Como sinalamos, e confirman todos os informes, as situacións de emerxencia social que afloran cos problemas de alimentación dos nenos afectan á unidade familiar no seu conxunto. Se un neno non come, ou come mal, os demais membros da súa familia non cobren tampouco as súas necesidades básicas de alimentación. Son os servizos sociais, dotados dos necesarios recursos, os que deben dar apoio a todos os membros da familia. As deficiencias nunha adecuada alimentación dos nenos son un sinal de carencias materiais severas no seo da familia. Este apoio debe prestarse no ámbito doméstico, con accións continuadas ata a superación da situación de emerxencia social.

O uso dos comedores escolares ten sentido ao amparo de programas educativos de conciliación, de aproveitamento do tempo de lecer, de actividades deportivas, de ensino de idiomas, de talleres ou de actividades para os nenos e nenas que poden abarcar o horario de xantar. En ningún caso os comedores escolares deben utilizarse como un recurso asistencial para ser ocupados só no servizo de comidas a un determinado sector da poboación infantil.

O Valedor do Pobo non recibiu este ano ningunha queixa por non poder utilizar o comedor escolar de forma gratuíta por parte de alumnos cuxas familias estean nunha situación socioeconómica de exclusión social certificada polos servizos sociais correspondentes. Previsión recollida no artigo 11 do Decreto 132/2013, de 1 de agosto,

polo que se regulan os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación. Hai que destacar que son usuarios gratuítos, en todo caso, os alumnos que cursen o ensino básico e o segundo ciclo de educación infantil pertencentes a unidades familiares cunha renda familiar anual neta per cápita inferior a 7.000 euros.

Non obstante, considérase necesario solicitar datos concretos sobre o tipo de cobertura das necesidades alimentarias que teñen aqueles alumnos nos que se detectaron carencias, cobertura que, como vimos indicando, debe prestarse no ámbito familiar.

Con carácter xeral, os criterios de preferencia no acceso ás prazas de comedor que marcan as instrucións da Secretaría Xeral Técnica da consellería son adecuados, ao manterse a prioridade dos usuarios que xa o eran o curso anterior e dos alumnos que utilizan o transporte. Non obstante, hai que tomar moi en conta que a dureza da crise económica e a súa prolongada duración modifican constantemente a situación socioeconómica das familias. En moitos casos, circunstancias sobrevidas determinaron para as familias un risco de pobreza ou exclusión social que hai uns meses non tiñan. Solicitamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria información sobre o número de alumnos que son usuarios gratuítos do comedor escolar por estar as súas familias nunha situación socioeconómica de exclusión social certificada polos servizos sociais e do número de prazas que se incrementaron nos comedores como consecuencia da declaración de escolares que se atopan nesta situación socioeconómica de exclusión social por variar as súas circunstancias, de acordo co previsto nas Instrucións 1/2014 da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para os comedores de xestión directa, e en que medida as peticións cursadas de novas prazas no curso 2014-2015 foron ou non satisfeitas.

2. O dereito dos menores para ser escoitados nos procedementos administrativos e xudiciais que lles afecten

Como sinalamos na introdución, unha gran parte dos expedientes de queixa que tramitamos poñen de manifesto actuacións nas que a administración determinou cal era o interese superior dos menores en circunstancias determinadas sen escoitalos e, por tanto, sen considerar a súa opinión ou os seus desexos.

O estudo realizado este ano pola oficina do Defensor do Pobo coincide de modo pleno coas conclusións que o Valedor do Pobo puxo de relevo en sucesivos informes como resultado da súa actividade de supervisión neste ámbito. Á súa vez, parte do enfoque que

realizou o Comité dos Dereitos do Neno no seu desenvolvemento doutrinal do artigo 12, a través da Observación Xeral 12, dedicada ao dereito do neno para ser escoitado (feita pública en xuño de 2009), que se completa coa recente Observación Xeral 14 (2013), sobre o dereito do neno a que o seu interese superior sexa unha consideración primordial. Hai que destacar que o Comité pon de manifesto que o titular destes dereitos é calquera neno que se ache en condicións de formarse un xuízo propio, sen que caiban discriminacións. De acordo co Comité de los Derechos del Niño, ha de partirse da premisa de que o neno ten capacidade para formarse as súas propias opinións, sen límite de idade e incluíndo a primeira infancia. A garantía deste dereito constitúe unha obrigação dos Estados signatarios da Convención. Consideramos esencial un cambio na configuración deste dereito no que as Defensorías adquiren un particular compromiso pola súa función de defensa dos dereitos fundamentais da infancia e a adolescencia.

A Convención parte dun principio radical: o interese do neno ha de considerarse superior aos demais intereses en xogo e a súa esixencia non pode quedar ao criterio dos Estados. A rotundidade deste postulado derívase da posición de partida dos nenos, que teñen menores posibilidades que os adultos de defender os seus propios intereses, nuns ámbitos de decisión que non están pensados para que eles participen. Desde a perspectiva sociolóxica, o Comité afirma que «se os intereses do neno non se poñen de relevo, adóitase descoidalos». A transcendencia deste principio leva a que o artigo 11.2.a), da Lei Orgánica 1/1996, o considere un dos principios reitores da actuación dos poderes públicos, e como tal é referido en múltiples normas internas. Por estas razóns, o Valedor do Pobo ten un particular compromiso para conseguir o máis amplo cumprimento destes dereitos. O informe anual desta institución considérase un instrumento particularmente adecuado para a difusión destes criterios.

A) O dereito do neno a ser escoitado

A normativa sobre os procesos de crise familiar non concibe a escoita do menor como un dereito, senón como unha facultade xudicial suxeita ao principio de oportunidade. Nos expedientes administrativos sobre medidas de protección tampouco se configura como un dereito claramente articulado. Con todo, este dereito –por outra parte renunciabile, posto que, para o neno, expresar as súas opinións é unha opción e non unha obrigação–, debe recoñecerse a todo neno que estea en condicións de formarse un xuízo propio. Debe partirse da presunción de que o neno está en condicións de formarse o devandito xuízo e non procede establecer límites mínimos de idade, senón que ha de determinarse caso por caso. Para a primeira infancia, ha de contemplarse como unha opción adecuada a estes efectos o recoñecemento e respecto das formas non verbais de comunicación,

como o xogo, a expresión corporal e facial e o debuxo e a pintura, mediante as cales os nenos moi pequenos demostran capacidade de comprender, elixir e ter preferencias. No ordenamento español non existe unha liña homoxénea respecto deste asunto, posto que se introduciron preceptos que vinculan a escoita ao grao de madurez do neno (art. 92.6 CC), mentres que noutros se mantén unha referencia a unha idade cronolóxica (art. 770.4.ª LEC). Na lóxica da Convención, o determinante será o grao de madurez do neno, definido como «a capacidade dun neno para expresar as súas opinións sobre cuestións de forma razoable e independente».

A evolución da capacidade de formarse un xuízo propio non precisa que o neno teña un coñecemento exhaustivo de todos os aspectos do problema exposto, senón que abonda con que dispoña dunha comprensión suficiente do mesmo. Os Estados parte tamén teñen a obrigaón de garantir a observancia deste dereito para os nenos que experimenten dificultades para facer oír a súa opinión. Os nenos con discapacidade deben ter á súa disposición e poder utilizar os modos de comunicación que necesiten para facilitar a expresión das súas opinións. Tamén debe facerse un esforzo por facer viable o dereito á expresión de opinións para os nenos pertencentes a minorías, migrantes e outros nenos que non falen o idioma maioritario.

O dereito do neno para ser escoitado presupón ausencia de presións; é dicir, debe exercerse con liberdade. Tal liberdade ha de concederlle ao neno a iniciativa para «destacar e abordar as cuestións que eles mesmos consideren pertinentes e importantes». As modalidades de escoita deben atender ao principio de prudencia en canto ao seu número, para previr a victimización por reiteracións innecesarias. Non obstante, o Comité entende que dita escoita deber ser entendida como «un proceso e non como un acontecemento singular e illado». Iso implica que quen deben conducir os procedementos deban valorar a necesidade e oportunidade dos actos de escoita, sen que isto permita suprimir este deber.

O menor debe recibir información sobre cal é o obxectivo da escoita, as cuestións que van ser abordadas e as consecuencias das decisións que poidan adoptarse. O Comité reclama que o proceso resulte «transparente e informativo». A contorna na que se desenvolva a escoita ha de ser amigable. En palabras da Observación Xeral 12: «non se pode escoitar eficazmente a un neno cando a contorna sexa intimidatoria, hostil, insensible ou inadecuada para a súa idade», o que implica cambios non só nos espazos e elementos físicos, senón tamén na actitude dos actores do proceso. As fiscalías de menores inciden constantemente nos seus informes na necesidade de habilitar espazos adecuados para

que os nenos expresen as súas opinións. As instalacións xudiciais son, por definición, absolutamente inadecuadas para este fin.

A seguridade para o neno e unha correcta avaliación do risco que para el poida ter o feito de expresar a súa opinión ha de ser unha prioridade de todo proceso de escoita. Iso implica, neste contexto, a conveniencia de establecer estratexias de protección dos nenos que identifiquen os riscos particulares que poidan existir, por motivos familiares, de grupo ou sociais.

B) A determinación do interese superior do menor

O *punctum dolens* do sistema de dereitos dos menores na determinación positiva do interese superior do neno. Estamos ante un concepto complexo e non unívoco, que debe determinarse caso por caso. O Comité alude a que se trata dun concepto «flexible e adaptable... tendo en conta o contexto, a situación e as necesidades persoais». A carga psicosocial que gravita na noción do interese superior do menor e a presenza de elementos non racionais convérteno nun concepto xurídico indeterminado, ao que o noso Tribunal Constitucional, na súa Sentenza 55/1996, referiuse como unha «zona de incerteza ou penumbra». Iso supón a principal dificultade á que deben enfrontarse as autoridades que adoptan decisións neste ámbito. Algunhas normas autonómicas tentan, non obstante, abordar a tarefa de obxectivar este concepto. A Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, entre os principios reitores proclamados no artigo 38 que han de guiar a actuación dos poderes públicos de Galicia no exercicio das funcións de atención e protección á infancia e a adolescencia establece, en primeiro lugar, a primacía do interese da ou do menor sobre calquera outro interese que inspirase as actuacións públicas ou privadas de quen se encargue da súa protección por lexítimo que este fóra. Para a determinación dese interese atenderase en primeiro termo ás necesidades e dereitos dos nenos, nenas e adolescentes, teranse en conta as súas opinións e desexos manifestados con xuízo suficiente e considerarase a súa individualidade no marco familiar e social.

En idéntico sentido, o artigo 42, sobre os dereitos e deberes das persoas menores de idade, establece na letra n) o dereito a ser escoitadas, no caso de que dispoñan de suficiente xuízo, en todas as actuacións administrativas ou xudiciais que se promovan para a protección e tutela dos seus dereitos, todo iso sen prexuízo dos casos en que o neno, nena ou adolescente haxa de prestar o seu consentimento cando legalmente proceda. Asegurarase o exercicio deste dereito coas adecuadas condicións de discreción, intimidade, seguridade, ausencia de presión e adecuación á situación.

Non se perfila, polo tanto, na normativa autonómica o contido deste principio. Á dificultade intrínseca que implica a determinación do superior interese do menor en cada caso ha de unírsele o risco de abuso do mesmo por parte de autoridades, froito de determinacións apriorísticas por motivacións ideolóxicas ou por prioridades na asignación de recursos públicos; polos pais ou titores, en defensa dos seus propios intereses; ou polos profesionais implicados, que poden desatender a obrigaón de contemplar o interese superior do menor por consideralo carente de importancia ou por padecer limitacións de medios que lle compliquen asumir esta tarefa (Q/21765/14; Q/23075/14 e Q/23186/14). O deber de escoitar a opinión do neno é unha garantía fronte a este risco. A este respecto, o Tribunal Constitucional indicou que «sobre os poderes públicos, e moi en especial sobre os órganos xudiciais, pesa o deber de velar por que o exercicio desas potestades polos seus pais ou titores, ou por quen teña atribuída a súa protección e defensa, fágase en interese do menor, e non ao servizo doutros intereses, que por moi lícitos e respectables que poidan ser, deben postergarse ante o “superior” do neno» (STC 141/2000, FJ 5). A concreción do interese superior do neno nun caso particular implica dous pasos: en primeiro lugar hai que avaliar os elementos que son relevantes, co obxecto de determinar cales van ser os intereses en xogo. O Comité alerta sobre a conveniencia de que para a realización desta tarefa o encargado de adoptar a decisión conte coa colaboración dun equipo multidisciplinar. A segunda fase, de determinación, debe ser entendida como un proceso estruturado e con garantías estritas. Unha das queixas tramitadas este ano (Q/23158/14) sobre unha adopción internacional ilegal poñía de manifesto unha inaceptable situación. A persoa que promovía a queixa, nai adoptiva do menor, indicaba que o neno, que fixeran pasar por orfo ante as autoridades do país de orixe e a ECAI, falsificando a súa identidade e toda a documentación, tiña pais e moitos irmáns. Mentía para protexer os seus pais, aos que atoparon tras unha longa viaxe ao país de orixe tras detectar un comportamento anómalo no neno e contarles el a súa realidade. De volta a España e despois do enorme esforzo económico que supuxo unha viaxe dun mes feita por varias persoas para axudar o neno, pediron o apoio de Consellería de Traballo e Benestar, que recomendou levar o neno ao psicólogo para que aceptase a súa situación. Á vista da desesperación da nai por recuperalo e da melancolía do neno, iniciaron todo tipo de trámites para que puidese volver coa súa familia. Á marxe doutras moitas implicacións deste caso, no informe achegado pola administración ponse de relevo a insistencia dos técnicos de adopción ao valorar que o interese do menor non pasa polo seu regreso ao seu país de orixe para reunirse coa súa familia, senón pola elaboración da súa situación, cos apoios que precise, e o mantemento dos contactos coa familia biolóxica sen perder a filiación e a residencia coa familia na que está integrado. O neno manifestou en múltiples ocasións o seu desexo de volver coa súa nai e os seus irmáns (o pai estaba envolto na falsificación dos seus documentos) e culpabilizaba a súa familia adoptiva da situación, iniciando condutas *disruptivas* da convivencia familiar. A

posición do Valedor do Pobo é que debe terse moi en conta a opinión do propio menor sen que sexa posible entender que pode valorarse adecuadamente a situación considerando, en abstracto, cal debería ser o seu interese. Fronte ao criterio técnico do equipo de adopción, de que a revogación da adopción resultaría contraria ao interese do menor, entendemos que a súa opinión e os seus desexos deben ser coidadosamente valorados e tidos en conta. Sinala a consellería que foron informados sobre avogados que poderían intervir no proceso, que a familia xa se puxo en contacto con eles e que a embaixada de España no país de orixe do menor ofreceuse a proporcionarlles o contacto con algunha persoa que puidese exercer a súa representación. O Valedor do Pobo acordou, polo momento, a conclusión do expediente en tanto se resolven os trámites xudiciais pertinentes para a revogación da adopción internacional.

Para garantir o dereito do menor para ser escoitado, a atención debida á súa opinión, así como o seu superior interese, todas as persoas con responsabilidades nestes procesos han de dispoñer dunha formación específica en habilidades para o trato cos menores. Pero máis alá da formación persoal, dado que neste ámbito se produce unha confluencia entre o xurídico e outras disciplinas, debe sinalarse a importancia a estes efectos dos equipos técnicos. Agora ben, a organización destes equipos —denominados comunmente «equipos psicosociais»— non é uniforme nin, en varias zonas, específica para xulgados civís, o que induce a unha heteroxeneidade de enfoques, ademais de problemas para atender con axilidade a carga de traballo. Ademais, non existe unha composición estándar destes equipos, o que fai que na práctica se utilicen diferentes procedementos de traballo e que, en ocasións, o equipo perda a condición de multidisciplinar. Tamén se evidencia a falta dun protocolo común de actuación para evitar disparidade no contido dos informes. Outra cuestión relevante, derivada da limitación de medios humanos, é o tempo de espera ata que o equipo psicosocial pode ver o menor. A situación é enormemente variable en función dos territorios. Mentres que, por exemplo, no País Vasco se cita ao menor entre dous ou tres semanas desde que o solicita o xuíz, e a media para a elaboración e entrega do informe é de entre 30 e 40 días; en Galicia denunciáronse atrasos superiores ao ano e medio. Son varias as queixas que se reciben sobre a actuación do IMELGA nestas situacións (Q/20567/14; Q/22587/14; Q/22656/14 e Q/22939/14).

O mesmo problema detéctase nas unidades administrativas con competencias en materia de menores. Nas investigacións derivadas dos expedientes de queixa relativos á actuación dos equipos técnicos de menores da Consellería de Traballo e Benestar (Q/919/14/14; Q/5753/14; Q/5819/14; Q/20591/14; Q/20865/14; Q/22587/14 e Q/23239/14) constatamos claras discrepancias nos criterios aplicados polos equipos técnicos das distintas xefaturas territoriais, de modo que uns equipos realizan certas prácticas que outros non consideran correctas. O ano pasado pedimos información á consellería sobre

o grao de especialización e vocación destes equipos, de quen depende decisións cruciais para o benestar dos menores. A consellería informounos que os equipos técnicos do menor son equipos multidisciplinares, formados por persoal laboral da Xunta de Galicia con destino nos servizos de Familia e Menores das xefaturas territoriais, con titulación en psicoloxía, traballo social, educación social e/ou pedagogía. A provisión destes postos de traballo é a xeral para o persoal laboral da Xunta de Galicia, establecida no Estatuto Básico do Empregado Público, aprobado por Lei 7/2007, de 12 de abril; na Lei da función pública de Galicia (texto refundido aprobado por Decreto Legislativo 1/2008, de 13 de marzo) e no V Convenio Colectivo para o Persoal Laboral da Xunta de Galicia: acceso mediante concurso-oposición, e provisión de postos de traballo mediante concurso (con carácter xeral) ou mediante contratación temporal adscrición provisional, de forma temporal. Dentro de cada xefatura territorial, correspóndelle ao xefe de Servizo de Familia e Menores, xunto co coordinador de menores, establecer a composición dos diferentes equipos técnicos distribuindo o persoal que ocupa os correspondentes postos de traballo. Para a formación dos equipos procúrase que sexan interdisciplinares, e equilibrados en experiencia profesional, categoría e xénero.

O Valedor do Pobo xa tivo oportunidade de pronunciarse sobre este tema. Sen poñer en cuestión a dedicación ou a sensibilidade destes traballadores, consideramos que os equipos técnicos de menores deberían conformarse seguindo criterios distintos aos da provisión xeral de postos de traballo para o persoal laboral da administración xa que a súa tarefa é cualitativamente moito máis importante e deberían existir mecanismos de selección diferenciados para a provisión destes postos de traballo nos que se considerase, de forma preferente, a experiencia previa no traballo con menores, unha formación moi especializada e unha marcada vocación profesional neste ámbito, favorecendo a estabilidade destes equipos, sen que iso tivese repercusión nos seus dereitos de promoción laboral ou profesional.

Na tarefa de avaliación requírese en todo caso da participación do menor. Os tribunais de xustiza son directamente invocados entre as autoridades ás que incumbe unha especial obrigação de dar satisfacción ao superior interese do neno en todas as decisións que adopten. Esta previsión ten particular importancia nun réxime constitucional en que os tribunais son responsables do control das actividades doutros poderes do Estado. Referíndose á vía civil, o Comité, ademais de recordar a obrigação xeral xa sinalada, engade significativamente que «han de demostrar que así o fixeron efectivamente». Esta idea conéctase non só con consideracións procedementais senón tamén coa esixencia de que a motivación dos actos sexa individualizada e suficiente.

A determinación do superior interese dun menor non esixe, polo xeral, recorrer a procesos oficiais, xa que leva a cabo por pais, titores, profesores e outras persoas de maneira cotiá. Agora ben, nos casos en que a situación reclama unha intervención pública o proceso require dunha maior estruturación e claras garantías do procedemento. Por iso o Comité de Derechos del Niño indica que neste labor as autoridades concernidas deberán prestar especial atención ás seguintes cuestións:

- A comunicación cos nenos: é un elemento fundamental para lograr que participen de maneira proveitosa nos procedementos. A modalidade práctica para garantir a expresión por parte dos nenos das súas opinións debe adecuarse aos requirimentos xa expostos.
- A determinación dos feitos: para establecer os feitos e a información pertinente pode resultar necesario acudir a profesionais, persoas próximas ao neno e testemuñas, se os houbera. Esta información debe ser obxecto de verificación antes de que inflúa na avaliación do superior interese do neno (Q/919/14; Q/1786/14).
- A percepción do tempo: os nenos e os adultos non comparten a mesma percepción do paso do tempo, polo que os procesos de toma de decisións que se atrasan ou prolongan excesivamente teñen para o seu desenvolvemento unha particular incidencia negativa. Iso leva ao Comité a reclamar que se dea prioridade a estes procesos e que a súa tramitación sexa áxil. Esta distinta percepción do tempo ha de ter consecuencias prácticas relevantes en orde a examinar o réxime de revisión das decisións unha vez adoptadas.
- Os profesionais cualificados: son necesarias intervencións interdisciplinares, dada a heteroxeneidade das características e necesidades dos nenos.
- A representación letrada. O Comité reclama que os nenos dispoñan de avogados que atendan especificamente os seus intereses nos procedementos xudiciais e administrativos. Este criterio resulta problemático, dada a configuración do noso sistema xurídico. A garantía da defensa do seu interese queda adecuadamente atendida a través do Ministerio Fiscal, no ámbito xudicial, e das Defensorías nos procedementos administrativos, nos numerosos casos en que os seus representantes legais non atendesen de forma específica o seu interese ou estivesen nunha situación de conflito.
- A argumentación xurídica. «A fin de demostrar que se respectou o dereito do neno a que o seu interese superior se avalíe e constitúa unha consideración primordial, calquera decisión [...] debe estar motivada, xustificada e explicada. Na motivación débense sinalar explicitamente todas as circunstancias de feito referentes ao neno, os elementos que se

consideraron pertinentes para a avaliación do seu interese superior, o contido dos elementos nese caso en concreto e a maneira en que se ponderaron para determinar o interese superior do neno. Se a decisión difire da opinión do neno, deberase expoñer con claridade a razón pola que se tomou. Se, excepcionalmente, a solución elixida non atende ao interese superior do neno, débense indicar os motivos aos que obedece para demostrar que o interese superior do neno foi unha consideración primordial, a pesar do resultado. Non basta con afirmar, en termos xerais, que houbo outras consideracións que prevaleceron fronte ao interese superior do neno; débense detallar de forma explícita todas as consideracións relacionadas co caso en cuestión e débense explicar os motivos polos que tiveron máis peso nese caso en particular. Na fundamentación tamén se debe explicar, de forma verosímil, o motivo polo que o interese superior do neno non era suficientemente importante como para impoñerse a outras consideracións...» (OG 14, § 97). No noso dereito o deber de motivación das sentenzas é unha esixencia constitucional (art. 120.3) que a xurisprudencia do Tribunal Constitucional vinculou co dereito á tutela xudicial efectiva. A Lei de Axuizamento Civil esixe, no artigo 218, congruencia e *exhaustividade* no contido das resolucións xudiciais. Con todo, a esixencia, á luz da Convención, ha de ser maior e máis específica e non se esgota coa redacción dun documento, senón que inclúe facilitar explicacións ao menor de maneira adecuada.

C) A tarefa de informar o menor e facilitar a súa participación nas decisións que afectan a súa vida

Comprobouse no estudo do Defensor del Pueblo que non existe un protocolo que indique o modo de trasladarlle ao menor a información que lle permita tomar conciencia dos seus dereitos e da importancia da súa participación. A experiencia dos representantes de entidades que traballan coa infancia e dos operadores xurídicos é que, polo xeral, os menores en protección non reciben unha información suficiente sobre a súa situación e expectativas de evolución da mesma. De feito, destacou que dita información raramente está enteiramente compilada no expediente de protección, xa que con frecuencia no mesmo faltan elementos importantes —por exemplo, todas as actuacións previas desenvolvidas polos servizos sociais de base— e que se producen frecuentes mesturas de documentos e faltas de sistematización. Estas premisas poñen de manifesto que un neno con suficiente xuízo que teña discrepancias sobre como se levou a cabo a escoita ou que, mesmo, disinta da pertinencia das medidas de protección acordadas vai ter severas dificultades para expor tales discrepancias ante a autoridade xudicial.

Non está previsto un método para asegurar que a comunicación do neno co xuíz e co fiscal se produza de maneira xeral, temperá e normalizada, como parte da ordenación do

proceso. Para afrontar este problema, descartada a posibilidade de que o menor poida actuar no proceso a través dos seus proxenitores, sobre cuxo adecuado desempeño das obrigacións derivadas da patria potestade versa a actuación administrativa a impugnar, tampouco parece que deba ser a administración quen defenda o seu interese, que fixou unha posición coa que o menor pode non estar de acordo. En termos teóricos, o estudo expón que quedarían tres opcións: 1) que o neno acceda directamente ao xuíz, mesmo antes de estar promovida a oposición manifestando a súa discrepancia ou en calquera momento do proceso, e que iso poida dar lugar ao nomeamento dun «defensor xudicial»; 2) que o Ministerio Fiscal, ademais do papel que actualmente ten recoñecido en virtude da superior vixilancia que lle cumpre realizar —e que pode levarlle a establecer por substitución un procedemento—, asumise un rol máis directo como representante procesual do menor que así o demandase, neste caso non por substitución senón como un suposto de lexitimación extraordinaria, e 3) que se lle facilite ao menor un avogado de oficio. As dúas primeiras opcións expoñen dificultades para unha fácil accesibilidade por parte do neno e, respecto do fiscal, faríase necesaria unha previsión legal expresa da forma de lexitimación citada. A terceira opción é a de facilitar o contacto do neno cun avogado. Dito contacto pode suplir algunhas das carencias de información que veñen detectando, así como para facer viable o acceso ao xuíz ou ao fiscal en termos adecuados.

Tampouco os menores reciben, polo xeral, unha información suficiente sobre a súa situación e expectativas de evolución na actuación das entidades de protección. Constatouse unha tendencia a trasladarlle ao menor que a súa opinión non é decisiva para a resolución que finalmente se adopte, co obxecto de aliviarlle o peso da responsabilidade. Non obstante, a Convención avoga por poñer en valor a importancia do que o neno pensa sobre aquilo que lle afecta. Aínda que o xuíz ha de ponderar todos os dereitos en conflito e, nese sentido, a decisión do menor pode acabar non sendo determinante, a solución non pasa por banalizar o acto da escoita do menor, nin as súas consecuencias, senón por facerlle comprender as concretas circunstancias que están en xogo. O mesmo cabe dicir da actuación das entidades públicas.

O problema da duración asumible para un procedemento de protección conduce a examinar o modelo de procedemento. O sistema legal de protección está baseado nuns organismos administrativos con medios especializados e potestades moi contundentes e dificilmente reversibles polo impacto que teñen na vida do neno. Fronte a iso a adopción de medidas cautelares non se contempla na práctica, posto que se entende que se anticiparía a decisión de fondo, sen dispoñer dun coñecemento suficiente da cuestión. Iso leva a exporse se sería conveniente un cambio de modelo no que a xurisdición deba supervisar e ratificar ou modular, transcorrido un prazo prudente, a resolución de desamparo adoptada pola Administración.

En conclusión, ao ter a comunidade autónoma transferidas as competencias sobre medios persoais e materiais ao servizo da administración de xusticia, correspóndelle promover a adaptación de espazos ás especiais necesidades dos nenos e a adscrición de equipos psicosociais propios a estes xulgados especializados.

No ámbito estatal, habería que reforzar as dotacións do Ministerio Fiscal para que poida incrementar o número de fiscais especializados no ámbito civil de menores. Noutra orde de cousas, deberá examinarse o modelo de procedemento de oposición ás medidas administrativas de protección con obxecto de reducir sensiblemente os tempos de tramitación e, no caso de que iso non se considere posible sen diminución dos dereitos das partes, variar o devandito modelo cara a un sistema de exame e ratificación xudicial obrigatoria das decisións administrativas.

En canto á administración con competencias en materia de menores, debe configurar a escoita do menor como un dereito deste, non suxeito a criterios de necesidade ou oportunidade; iso supón oír o neno e tomar en consideración o que di. Sería preciso impulsar mecanismos técnicos que permitan o acceso telemático inmediato do Ministerio Fiscal ao expediente administrativo completo dos menores sometidos a medidas de protección no momento en que se lle comunique a resolución de desamparo e aos informes de seguimento dos menores sometidos a medidas de protección. Debería promoverse, en coordinación co Ministerio Fiscal e a entidades públicas de protección de menores, a adopción dun protocolo común para a harmonización dos expedientes dos menores, con respecto ao contido mínimo dos informes, documentos a incorporar, actuacións de información ao menor, acreditación da escoita do menor polas autoridades administrativas, opinións do menor e demais incidencias que teñan necesario reflexo nos devanditos expedientes. Finalmente, para a anunciada ampliación dos beneficiarios deste recurso, debería establecerse, en coordinación co Ministerio de Xusticia, o acceso xeral de todos os menores sometidos a medidas de protección á asistencia xurídica gratuíta desde o momento da súa declaración en desamparo.

3. O persistente desaxuste entre as medidas xudiciais de internamento impostas a menores e os recursos dispoñibles para a súa execución

O Valedor do Pobo recibiu no mes de outubro informacións sobre os problemas que se estaban a producir nalgún centro de internamento de menores, en particular, no centro Santo Anxo, de Rábade, no que se produciron ausencias inxustificadas de menores naquelas datas. Sabemos que o centro é de réxime aberto e, polo tanto, non hai especiais restricións para unha certa liberdade de movementos dos menores que viven nel.

Non obstante, non parecía aceptable a xustificación que o equipo directivo do centro dera publicamente –polo menos así quedou reflectido en varios medios de comunicación sen que a consellería desmentise ou aclarase esas afirmacións– de que o feito de que os menores non volvesen ao centro cando debían facelo era equiparable á situación duns adolescentes que se escapasen da casa dos seus pais. Esta non é, de ningún modo, unha situación habitual nin debe ser vista como tal. As informacións aparecidas son confusas, referíndose nalgún caso a un menor de orixe romanese que foi atopado en Vigo en aparente situación de desamparo ou doutros casos nos que se puxo en marcha un dispositivo de procura sen que ata aquel momento todos os residentes no centro se atopasen de novo nel. Era facilmente comprensible una certa alarma, en particular das familias dos menores, ante estas situacións que, aínda que se traten de xustificar como algo normal, non suceden nas familias nin deben suceder nun centro educativo. Por este motivo, abrimos unha queixa de oficio (Q/22960/14) e solicitamos información á Consellería de Traballo e Benestar sobre as circunstancias concretas nas que se produciron estes feitos así como a valoración que facían os educadores sobre a adecuación das medidas adoptadas en cada caso á historia persoal de cada menor que se ausentou da residencia sen permiso e como se podía garantir no futuro que as medidas de corrección ou o réxime acordado en cada caso podía ser axustado e revisado, tomando en consideración o interese fundamental dos menores.

En contestación á petición desta institución e á vista do informe emitido polo equipo técnico do centro, a consellería manifestou que o Centro de menores Santo Anxo da Garda, de Rábade, é un centro residencial de protección de menores, de titularidade e xestión pública, coa tipoloxía de centro de reeducación e cunha capacidade de 32 prazas. Nel préstase acollemento residencial a persoas menores de idade que se atopan baixo a garda ou a tutela da administración pública, por provir dunha situación de risco ou de desamparo no seu núcleo familiar. Dentro deste perfil, os usuarios deste centro son mozos e mozas, en xeral de 14 anos ou máis, que requiren dunha intervención especializada por presentar problemas de conduta, actitudes violentas, falta de acatamento das normas etc., que desaconsellan a súa convivencia con nenos e nenas máis pequenos noutros centros residenciais.

O informe da consellería indicaba que máis do 90% dos menores teñen expedientes xudiciais abertos. Algúns deles cumpren medidas xudiciais de réxime aberto, tales como liberdade vixiada, asistencia a centro de día e mesmo permanencias de fin de semana en centro; outros, ao ser menores tutelados pola Xunta, deben regresar a este centro despois de cumprir unha medida de internamento en centro de reforma. A consellería indica que “se trata dun centro que debe atender ingresos urxentes de menores conflitivos, e mesmo violentos, que en moitas ocasións chegan alterados. Ao ser o único

centro de referencia para toda Galicia daqueles menores que, por ter episodios de violencia no ámbito familiar, son postos a disposición policial, con frecuencia prodúcense ingresos simultáneos de varios menores. Se a este feito lle sumamos que non é infrecuente que cheguen esposados pola policía, axitados e nerviosos, tras o consumo de sustancias estupefacientes ou de protagonizar algún incidente violento, compréndese facilmente que a súa adaptación ás normas de funcionamento do centro, sen apenas outros medios de control que o labor educativo, é unha tarefa difícil, laboriosa e lenta. Ademais, esta tipoloxía de usuario xera con frecuencia un clima hostil que deriva en ausencias sen permiso e outros problemas internos, como violencia cos compañeiros e traballadores e incluso, ás veces, agresións.

Ao ser o único centro destas características para toda a comunidade autónoma, adoitan coincidir menores que se coñecen previamente dificultando o labor educativo de todos os menores residentes. De feito, analizando as ausencias producidas nos últimos meses, obsérvase que moitos son menores que xa se ausentaban doutros centros e que procedían da mesma localidade”.

É o propio informe da administración o que pon de relevo que o feito de centralizar este tipo de casos nun único centro, dificulta o labor educativo do equipo de profesionais ao resultar difícil o favorecer as relacións familiares e sociais na súa contorna de orixe. Convén recordar que, en abril de 2012, a consellería pechou o Centro de menores Montealegre, en Ourense, trasladando os seus residentes ao centro da Carballeira, decisión que o Valedor do Pobo non considerou adecuada e sobre a que no seu momento se abriu unha investigación.

En relación co menor de orixe romanese ao que aludiamos no noso requirimento de informe, a consellería apunta que este estaba a desfrutar dun permiso de fin de semana na casa da parella da súa nai e que, con motivo dunha disputa entre os dous, o menor decidiu presentarse voluntariamente á Policía para ser devolto ao centro e así se procedeu.

Respecto das últimas ausencias sen permiso do centro, o informe subliña que a maioría dos menores regresaron de maneira voluntaria. Só un deles foi detido polas forzas de seguridade e outro permanecía ausente no momento de remitirse o informe da administración. Sinálase que, cando se produce unha ausencia non xustificada dun centro, actívase un protocolo de denuncia deste feito ás Forzas e Corpos de Seguridade, competentes para a busca e a reincorporación do menor ao centro. O informe advirte que *a publicación e o tratamento que a prensa realiza deste tipo de noticias produce un*

"efecto chamada" noutros menores que queren ser protagonistas e copian ese tipo de condutas. Por último, todas as institucións e organismos debemos realizar un esforzo na linguaxe empregada, evitando, na medida do posible, a utilización de termos que provoquen alarma social e confusión respecto do réxime de internamento dos menores. Así, non debería ser utilizado o termo "fuga" referido a adolescentes que residen nun centro de protección, no que as saídas non só están permitidas senón que forman parte do proxecto educativo individual de cada neno co obxectivo de conseguir a súa reintegración familiar.

O informe da Consellería de Traballo e Benestar conclúe que o centro de protección Santo Anxo da Garda, de Rábade, ten unha liña educativa eficaz, que indubidablemente pode ser mellorada. Nese empeño traballan a diario todos os profesionais deste centro.

No informe do pasado ano sinalabamos que se abriu unha queixa de oficio (Q/47/13) sobre a falta de prazas en centros que permitisen cumprir adecuadamente a tarefa de intervención reeducativa e preventiva dos menores infractores. Remitíndonos a el na exposición do criterio da administración, debemos insistir en que o desaxuste entre os recursos e as necesidades é alarmante e que urxe absolutamente conceder prioridade ao investimento neste ámbito que pode contribuír a evitar futuras traxectorias delituosas ou comportamentos antisociais.

Tomando en conta as cifras facilitadas o ano pasado -falábase dun total de 119 prazas de internamento aberto, semiaberto, pechado e terapéutico, todas elas ocupadas, cando só en 2012 se impuxeron medidas de internamento a 390 menores- era inevitable concluír que a administración non cumpría adecuadamente a súa obrigaón de proporcionarlle aos menores infractores os recursos necesarios. Seguimos no mesmo punto. A pesar de que seguen a ser de utilización preferente as medidas alternativas ás privativas de liberdade, en concordancia coas recomendacións internacionais sobre a materia (liberdade vixiada, prestacións en beneficio da comunidade, amoestación...), a escaseza de recursos condiciona decisivamente o adecuado cumprimento das condenas. A medida de internamento en centro pechado segue a aplicarse de modo restritivo, e continúa a súa evolución á baixa. Dentro das medidas privativas de liberdade en xeral e dos internamentos, en particular, o internamento en centro semiaberto segue a ser a medida á que máis se acode e a que mantén unhas cifras máis estables. En poucas ocasións recórrese ao internamento en réxime aberto, sendo escasa a previsión de prazas para esta modalidade.

O informe recibido sobre a situación do centro Santo Anxo confirma esta conclusión. É a propia administración a que incide no feito de que, ao concentrar nun único centro en toda a comunidade unha determinada tipoloxía de menores, potenciáronse varias situacións problemáticas: desarraíganse os menores da súa contorna familiar e social, das súas localidades de orixe, dificultando a normalización da súa vida e das súas relacións. Esta situación é incompatible cun principio xeral recollido na Lei Orgánica 5/2000, de responsabilidade penal dos menores: a prioridade das actuacións na propia contorna familiar e social, sempre que non sexa prexudicial para o interese do menor, e o fomento da colaboración dos pais, titores ou representantes legais durante a execución das medidas.

Ademais, o perfil común dos menores usuarios agudiza os problemas de conduta que puidesen ter, e propicia conflitos de convivencia, dado que adoitan coñecerse e en moitos casos manteñen entre eles relacións de enfrontamento; o informe revela unha certa impotencia dos educadores e do persoal do centro ante a falta de medios de control sobre os usuarios, excepto as intervencións de reeducación que, en semellante contexto, son necesariamente lentas e difíciles. Para empezar, porque unha intervención á vez cognitiva e de conduta require un traballo multidisciplinar entre os diversos axentes afectados: centros educativos, centros sanitarios, familias, administración de xustiza, servizos sociais. Lograr que non se produzan situacións de desamparo, desarraigamento ou marxinação; controlar a escolarización, a saúde física e mental, a contorna familiar e social etc., do menor é o punto de partida fundamental para evitar condutas antisociais.

A protección e a prevención preséntanse como a mellor forma de evitar procesos penais, a represión ou o internamento, para o que se deberían articular todos os mecanismos posibles na contorna dos menores, no sentido apuntado. Pero cando esas medidas preventivas fracasaron, os menores de idade deben dispoñer de persoal e medios materiais suficientes para procurar a súa reintegración á sociedade nas mellores condicións posibles. O artigo 86 da Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, no espírito de todo o capítulo IV, establece unha obrigaón de resultado: a execución material das medidas impostas polos xulgados de menores levarase a cabo de acordo co que dispoña sobre o seu contido, duración e obxectivos a correspondente resolución xudicial e na forma prescrita pola lexislación vixente.

Non parece ser esta, nin moito menos, a situación actual. A Memoria da Fiscalía General del Estado de 2014, no apartado 6 do Capítulo III, manifesta con toda claridade que “as restricións económicas seguen a condicionar intensamente a dotación de recursos destinados ao cumprimento das medidas. No medio aberto faise máis patente a redución

de cursos ofertados e de técnicos dedicados ao seguimento das liberdades vixiadas. As tradicionais demandas das Seccións para a creación de prazas de convivencia con grupo educativo seguen sen atenderse, e incluso onde existe o recurso hai listas de espera para o cumprimento da medida. No relativo a medidas privativas de liberdade, é especialmente grave o problema en Galicia, pola insuficiencia de prazas, listas de espera e falta de centros”. O ano pasado, a memoria anual da Fiscalía General del Estado advertía en setembro das dificultades para executar as sentenzas en Galicia por falta de prazas de internamento para menores condenados pola comisión dalgún delito. No marco dun proceso de reorganización de recursos e rehabilitación de espazos, a consecuencia foi un descenso no número de prazas dispoñibles para o cumprimento de medidas de privación de liberdade, o que supón listas de espera e dilacións no cumprimento das condenas (páxina 426 da memoria). Hai que recordar que a falta de prazas non exime os mozos de ingresar nun centro para cumprir a súa condena no momento en que sexa posible.

Por iso, a Consellería de Traballo e Benestar debe facer un esforzo, coordinado cos demais servizos administrativos competentes, para ampliar os recursos dispoñibles (persoais e materiais) nos centros de internamento de menores infractores, comezando por reformularse a concentración nun único centro en Galicia de menores con expedientes xudiciais abertos e con problemas graves de conduta, en réxime aberto.

É certo que o número de medidas de internamento impostas polos xulgados galegos multiplicouse nos últimos anos, do mesmo modo que se incrementou o número de medidas de liberdade vixiada que se impuxeron. Este dato, en si mesmo moi alarmante e sobre o que sería preciso facer unha análise detida, non foi seguido dun esforzo investidor da consellería na mesma proporción. Este non é un problema que poida explicarse como consecuencia dun contexto económico desfavorable senón que se arrastra desde hai moitos anos. Nas cifras facilitadas pola consellería o pasado ano sinalábase que en 2008 se impuxeron 225 medidas de internamento. Contábase nese mesmo ano con 94 prazas. Xa antes de que comezase este período de crise económica había un importante desfasamento entre as medidas xudiciais de internamento e os recursos habilitados para o cumprimento destas medidas. Durante estes anos, non se corrixiu este grave problema a pesar da insistencia da consellería en que se está a realizar un gran esforzo económico para o cumprimento da Lei orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, regulador da responsabilidade penal dos menores. Sostense que nos últimos anos incrementouse o orzamento destinado á aplicación de medidas xudiciais e para 2013 mantéñense todos os recursos destinados a menores penalmente responsables, como tamén se conservan os distintos servizos e programas de familia e infancia. Non obstante, desde 2008 ata 2013 aumentáronse 25 prazas e cinco máis nese ano no Centro Avelino Montero, ata un número total de prazas para internamento de menores de 124. A pesar

da previsión de dispoñer de máis prazas de internamento, unha vez que finalizase a reforma do Centro de Menores de Montealegre, o centro continúa en obras.

O informe da administración foi recibido a primeira semana de febreiro de 2015, polo que estamos a preparar unha recomendación.

IV. RESOLUCIÓN DO VALEDOR DO POBO

Non se emitiron resolucións nesta área, a maior parte dos casos por iniciarse unha actividade de natureza xurisdiccional sobre os problemas subxacentes nas queixas.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

-A loita contra o risco de pobreza e exclusión social das familias galegas, en concreto, daquelas que teñen menores ao seu cargo pasa polo máximo esforzo da administración en facer pleno uso do Fondo Social Europeo para a inclusión social e a loita contra a desigualdade e a pobreza infantil no financiamento deses obxectivos; garantir un ingreso mínimo adecuado para as familias (por encima do limiar de pobreza relativa); fortalecer os sistemas de benestar universais, xunto con investimentos directos dirixidos aos nenos vulnerables ou en risco de exclusión; é urxente intensificar de forma moi significativa o apoio económico e financeiro aos servizos sociais comunitarios municipais para desenvolver programas, proxectos ou servizos dirixidos de forma prioritaria aos fogares con menores, aumentando a dotación orzamentaria das convocatorias públicas con este obxecto; é fundamental o apoio económico por parte da comunidade autónoma ás distintas prestacións e servizos que os servizos sociais municipais xestionan e tramitan (axudas de emerxencia a familias monoparentais con menores, axudas a mulleres con cargas familiares, axudas á infancia, bolsas comedor, etc.); incrementar as subvencións ás entidades de iniciativa social que, de conformidade coa Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia, levan a cabo programas e prestan servizos sociais na área de actuación dos servizos sociais comunitarios, e especificamente a favor dos fogares con carencias materiais nos que vivan nenos; promover as medidas legais oportunas para impedir as execucións hipotecarias de fogares con menores; promover a acción de voluntariado a nivel local, coordinada desde os servizos sociais municipais, para articular accións de reforzo educativo e apoio nas tarefas escolares dos nenos cuxos fogares teñen carencias materiais, de forma análoga ao que xa fan algunhas organizacións do terceiro sector; planificar actividades nos centros educativos durante os períodos de vacacións que propoñan aos nenos actividades deportivas, talleres artísticos, aprendizaxe de idiomas ou xogos, con horarios que posibiliten a utilización do comedor, no caso de que os servizos

sociais municipais non consideren como opción preferente a atención no fogar, polas características da familia ou por outros motivos.

É esencial desenvolver indicadores de amplo espectro que fagan posible unha medición total e pluridimensional da pobreza e a desigualdade infantil; sen datos de calidade non é posible trasladar á sociedade a verdadeira dimensión desta emerxencia social e debater sobre as concretas medidas legais e políticas que son irrenunciáveis, nin crear procesos de seguimento e avaliación anual para medir os plans de acción sobre pobreza e desigualdade.

Identificadas as variables que intensifican o risco de pobreza (a falta ou inestabilidade no posto de traballo, a tipoloxía de fogar monoparental e o réxime de tenencia da vivenda), os esforzos e as políticas públicas deben concentrarse nestes ámbitos para reducir a vulnerabilidade destes fogares nos que viven nenos.

- Unha gran parte dos expedientes de queixa que tramitamos poñen de manifesto actuacións nas que a administración determinou cal era o interese superior dos menores en circunstancias determinadas sen escoitalles e, por tanto, sen considerar a súa opinión ou os seus desexos. A normativa sobre os procesos de crise familiar non concibe a escoita do menor como un dereito, senón como unha facultade xudicial suxeita ao principio de oportunidade. Nos expedientes administrativos sobre medidas de protección tampouco se configura como un dereito claramente articulado. Con todo, este dereito -por outra banda renunciábel, posto que para o neno, expresar as súas opinións é unha opción e non unha obriga-, debe recoñecerse a todo neno que estea en condicións de formarse un xuízo propio. Debe partirse da presunción de que o neno está en condicións de formar ese xuízo e non procede establecer límites mínimos de idade, senón que ha de determinarse caso por caso. No ordenamento español non existe unha liña homoxénea respecto deste asunto, posto que se introduciron preceptos que vinculan a escoita ao grao de madurez do neno (art. 92.6 CC), mentres que noutros se mantén unha referencia a unha idade cronolóxica (art. 770.4^a LEC). Na lóxica da Convención dos Dereitos de Neno, o determinante será o grao de madurez do neno, definido como «a capacidade dun neno para expresar as súas opinións sobre cuestións de forma razoable e independente». A evolución da capacidade de formarse un xuízo propio non precisa que o neno teña un coñecemento exhaustivo de todos os aspectos do problema exposto, senón que abonda con que dispoña dunha comprensión suficiente do mesmo. Consideramos esencial un cambio na configuración deste dereito no que as Defensorías adquiren un particular compromiso pola súa función de defensa dos dereitos fundamentais da infancia e a adolescencia.

Para o cumprimento do dereito dos menores a ser escoitados nos procedementos xudiciais e administrativos que afecten á súa vida, por ter a comunidade autónoma transferidas as competencias sobre medios persoais e materiais ao servizo da administración de xustiza, correspóndelle **promover a adaptación de espazos ás especiais necesidades dos nenos e a adscrición de equipo psicosociais propios a estes xulgados especializados.**

En canto á **administración con competencias en materia de menores, debe configurar a escoita do menor como un dereito deste, non suxeito a criterios de necesidade ou oportunidade**; iso supón oír o neno e tomar en consideración o que di. Sería preciso impulsar mecanismos técnicos que permitan o acceso telemático inmediato do Ministerio Fiscal ao expediente administrativo completo dos menores sometidos a medidas de protección no momento en que se lle comunique a resolución de desamparo e aos informes de seguimento dos menores sometidos a medidas de protección. Debería promoverse, en coordinación co Ministerio Fiscal e a entidades públicas de protección de menores, a adopción dun protocolo común para a harmonización dos expedientes dos menores, con respecto ao contido mínimo dos informes, documentos a incorporar, actuacións de información ao menor, acreditación da escoita do menor polas autoridades administrativas, opinións do menor e demais incidencias que teñan necesario reflexo nos devanditos expedientes. Finalmente, para a anunciada ampliación dos beneficiarios deste recurso, deberíase establecer, en coordinación co Ministerio de Justicia, o acceso xeral de todos os menores sometidos a medidas de protección á asistencia xurídica gratuíta desde o momento da súa declaración en desamparo.

-Na liña na que vimos insistindo desde o Valedor do Pobo, a memoria de 2014 da Fiscalía General del Estado sinala que, no relativo a medidas privativas de liberdade, é especialmente grave o problema en Galicia, pola insuficiencia de prazas, listas de espera e falta de centros.

Por iso, a Consellería de Traballo e Benestar debe **facер un esforzo, coordinado cos demais órganos e servizos administrativos competentes, para ampliar os recursos dispoñibles (persoais e materiais) nos centros de internamento de menores infractores. A situación actual dificulta ata o extremo que poidan ser respectados moitos dos principios xerais que inspiran o sistema de xustiza xuvenil** e que se recollen na Lei Orgánica 5/2000, de 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal dos menores. Entre eles, o superior interese do menor de idade sobre calquera outro interese concorrente, a información dos dereitos que lles corresponden en cada momento e a asistencia necesaria para poder exercelos, a aplicación de programas educativos que

fomenten o sentido da responsabilidade e o respecto polos dereitos e liberdades dos outros ou a adecuación das actuacións á idade, á personalidade e ás circunstancias persoais e sociais dos menores.

ÁREA DE CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA

I. INTRODUCCIÓN

En tempos de crise económica, o consumo de bens culturais redúcese e a produción cultural contráese como consecuencia das restricións orzamentarias ás políticas públicas en materia cultural. Paradoxalmente, só os sectores e industrias culturais directamente afectados por estas restricións, como o cinematográfico ou o editorial, expresan o seu rexeitamento. A sociedade mantén, en xeral, unha actitude de maior conformismo ante os recortes en investimento cultural, a falta de plans estratéxicos ou de plans de fomento de industrias culturais, e só manifesta o seu desacordo ante medidas políticas que tratan de protexer determinados dereitos patrimoniais derivados da creación cultural fronte a descargas, copias ou reproducións de obras –musicais ou audiovisuais, principalmente– sen consentimento do titular dos dereitos de autor.

A comprobación desta realidade debería levar os poderes públicos a unha reflexión sobre a inseparable vinculación entre a cultura e a sociedade do coñecemento; e sobre a relevancia das industrias culturais no PIB. Fronte a unha concepción da cultura como unha actividade que necesariamente se mantén grazas ás subvencións públicas, o papel do público debería centrarse en crear as condicións para estimular a produción cultural, a través, sobre todo, dun esforzo educativo para poñer en valor a creación literaria e artística e dun adecuado tratamento fiscal ás industrias culturais. Xunto a elas, debería existir un claro compromiso de protección do patrimonio cultural que se viu tamén intensamente afectado nestes anos de recortes orzamentarios no sector cultural: non só en museos e bibliotecas senón na irrenunciable conservación de bens culturais que, ademais, viron paralizarse un dos proxectos lexislativos máis importantes neste ámbito, unha lei de mecenado que articulase definitivamente a participación da sociedade civil e das empresas privadas no financiamento da cultura. A virtual desaparición da obra social das antigas caixas de aforros, unha das canles tradicionais de impulso á creación cultural e de conservación do patrimonio, agravou a situación da cultura no noso país.

Galicia non foi unha excepción. Percíbese tamén na nosa comunidade a falta dun plan estratéxico en materia cultural; o fomento ás industrias culturais segue a facerse pola vía da “excepción cultural”, xa que unha das principais vías de apoio público ao sector cultural galego materialízase a través do programa anual de subvencións da Axencia Galega das Industrias Culturais, cuxa prioridade, segundo sinala a propia axencia, é potenciar a creación, produción e distribución dos produtos culturais galegos e favorecer, en consecuencia, o desenvolvemento e consolidación dun tecido empresarial sólido. Este último obxectivo parece lonxe de cumprirse. A cultura en Galicia e en galego segue a ser

moi dependente das axudas públicas, de maneira que cando se producen recortes, toda a actividade de produción e promoción cultural se resente de forma moi intensa.

Na protección do patrimonio cultural, temos que insistir no que xa denunciámos o pasado ano sobre o incumprimento, por parte dalgúns concellos, da obrigaón de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se sitúen no seu termo municipal, e do deber de adoptar, en caso de urxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia que visen o seu interese ameazado.

As queixas que coñecemos este ano teñen que ver con este contexto: a preocupación polo destino do patrimonio artístico das antigas caixas de aforro galegas tras os procesos de reestruturación do sistema bancario; a desidia de moitos concellos en relación co seu patrimonio cultural, dando prioridade, en moitos casos, a intereses urbanísticos; e a falta de medios materiais e humanos na administración con competencias en materia cultural para desenvolver adecuadamente as funcións que a lei lle encomenda para a protección, conservación, acrecentamento, difusión e fomento do patrimonio cultural de Galicia.

En canto ás políticas de protección e potenciación do idioma galego temos un reto por diante. As últimas estatísticas permítennos debuxar un escenario paradoxal. Mentres en Galicia o coñecemento do galego parece estar garantido, o incremento do mesmo non se corresponde coa utilización nas relacións interpersoais, no ámbito privado, nas tecnoloxías e nos núcleos familiares. É unha tarefa de todos implicarnos na extensión do uso do idioma en todos os escenarios, só por medio deste garantirase o seu dinamismo e actualización. Por iso, desde esta Institución estamos decididos a emprender as accións que sexan necesarias para a promoción da lingua propia que herdamos e que temos a obrigaón de transmitirllas aos nosos descendentes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	943		70	
Admitidas	939	99,58 %	66	94,28 %
Non admitidas	1	0,11 %	1	1,44 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	0,32 %	3	4,28 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	884	94,12 %	44	65,15 %
En trámite	55	5,88 %	22	34,85 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	22	0	22	19	3

III- ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. CULTURA

A) A preocupación polo destino do patrimonio artístico das antigas caixas de aforro galegas tras os procesos de reestruturación do sistema bancario

A principios de ano recibimos un escrito presentado pola presidenta da Fundación Galiza Cultura que incorporaba 842 firmas manifestando que presentaban a queixa co fin de alertar dos riscos que podería representar para a sociedade galega a situación da compravenda de Novagalicia Banco en relación co patrimonio artístico, bibliográfico e documental das antigas caixas de aforros galegas. Partindo do feito de que a declaración destas obras como Bens de Interese Cultural é unha medida positiva de protección, podería non ser suficiente para garantir a integridade dos fondos das coleccións, e o que, sen dúbida, debe ser un obxectivo irrenunciable da administración galega que é manter este patrimonio artístico, bibliográfico e documental en Galicia e garantir a súa integridade, conservación, posta en valor, coñecemento e acceso público.

A resolución de 23 de setembro de 2013, da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural da Colección Novagalicia Banco, e a resolución de 23 de setembro de 2013, da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural da Colección Novacaixagalicia manifestan con claridade que, en ambos os casos, trátase dun conxunto artístico único pola calidade das obras que a compoñen e o alcance simbólico e representativo da evolución da arte galega dos últimos tempos. Un patrimonio moble plural, que nace do esforzo da sociedade galega, expresa a súa creatividade e ten nela o seu indiscutible receptor moral. As dúas resolucións sinalan que o ordenamento xurídico habilita determinados instrumentos legais de cara a preservar a integridade da colección e o seu acceso para o estudo e desfrute por parte de toda a sociedade galega.

Pola súa parte, a resolución do 23 de setembro de 2013, da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural do fondo bibliográfico e documental de Novagalicia Banco afirma con rotundidade que nos atopamos "ante elementos constitutivos do patrimonio bibliográfico e documental dun interese singular para a Comunidade autónoma galega agrupados nunha colección plural tras un proceso intencional de provisión ou acumulación (artigo 8.2 da citada Lei 8/1995). (...) Polo tanto, a sociedade galega, implicada co seu esforzo na súa configuración, ten que

ser a principal beneficiaria desta colección coa posibilidade de poñela a disposición das persoas investigadoras, estudiosos ou de calquera galega ou galego que quixese acceder a ela.

É unha responsabilidade, pois, do centro directivo competente en materia de patrimonio cultural activar os mecanismos que o ordenamento xurídico pon á súa disposición para que ese patrimonio estea na medida do posible accesible ás galegas e aos galegos para a súa consulta, estudo, coñecemento e enriquecemento cultural".

En efecto, o Valedor do Pobo considerou positivo e esperanzador este primeiro acto administrativo do que xorden xa certas obrigacións xurídicas e que determina preventivamente a aplicación inmediata e provisional, nas respectivas coleccións, do réxime de protección previsto para os bens xa declarados. A pesar disto, considerouse necesario esclarecer as medidas concretas que a Xunta de Galicia podería adoptar para facer efectivas esas declaracións para que a sociedade galega fose a beneficiaria inmediata destas coleccións, dado que, como afirman literalmente as resolucións da Dirección General de Patrimonio Cultural, é o seu indiscutible receptor moral, entre outras poderosas razóns, porque se trata dunhas coleccións que son froito da obra social dunhas entidades financeiras estreitamente ligadas coa sociedade galega, destinataria última deste patrimonio que ela mesma, cos seus propios recursos e esforzos, foi xerando ao longo do tempo.

No momento de iniciarse a tramitación destes expedientes de queixa, estaba pendente de pecharse a operación de traspaso ao grupo bancario internacional de orixe venezolana Banesco do 88,33% do capital social de NCG Banco, do que eran titulares o FROB e o Fondo de Garantía de Depósitos (FGD). Non se lanzara aínda a nova marca coa que opera no ámbito financeiro nin se definiran as liñas estratéxicas de actuación da nova entidade. Por este motivo resultaba difícil iniciar unha actividade de supervisión que servise para concretar os claros obxectivos das resolucións administrativas encamiñadas á declaración das coleccións artísticas, documental e bibliográfica como Bens de Interese Cultural. En definitiva, un compromiso de permanencia das coleccións en Galicia e un vínculo que non fora unicamente simbólico coa cultura galega, tendo en conta que a integridade das coleccións quedaba garantida pola incoación dos expedientes e que se aplicaba preventivamente o réxime de protección dos bens xa declarados, no que se inclúe a necesidade de autorización administrativa para un cambio de uso.

Resultaba fundamental distinguir a posición dos titulares da entidade tras a adxudicación a Banesco e a saída do FROB do seu capital, da posición da administración autonómica.

Ademais é relevante no tratamento desta cuestión a distinta natureza e orixe das coleccións. A propia Consellería de Facenda informou no seu día que, por unha parte, existe unha colección derivada dos investimentos realizados cos fondos da Obra Social das antigas Caixavigo, Caixa Ourense e Caixa Pontevedra. Esta colección está centrada maioritariamente en autores galegos. Foi asumida e quedou en poder da Fundación de Carácter Especial Novacaixagalicia.

Existe outra colección procedente da antiga Caixa Galicia, adquirida pola parte financeira da entidade e que, no momento de constitución de Novagalicia Banco, quedou integrada nesta entidade bancaria, tendo en conta que pertencía á parte financeira de Novacaixagalicia. Respecto desta última colección, as obras que neste momento teñen un valor máis elevado correspóndense coa compra efectuada a un promotor inmobiliario e coleccionista do País Vasco, que tivo que vendelas en 2009 á entidade para poder afrontar as súas posicións activas co banco, como pagamento da cancelación dun préstamo. En concreto, produciuse a dación de 36 obras das 63 que integraban a colección formada desde principios dos anos 90 ata 1997. Inclúe obras de Picasso, Kandinsky, Paul Klee, Miró, Dalí, Óscar Domínguez, Juan Gris, Georges Braque, Fernand Léger, Max Ernst, Giorgio de Chirico, Sorolla, Darío de Regoyos ou Anglada Camarasa. Estas obras estaban naquel momento depositadas no Museo de Bellas Artes de Bilbao, ao que as cedera o coleccionista. Despois pasaron ao poder do banco.

A Consellería de Facenda informou tamén que, conscientes da importancia de ambas as coleccións, a pesar da súa diferente natureza e orixe, a Xunta de Galicia estaba a tramitar senllos expedientes BIC para garantir o acceso e a integridade das coleccións, ao que debía engadirse o feito de que a compra de Novagalicia Banco polo Banco Etcheverría, entidade con sede social en Betanzos tiña que significar a continuidade en Galicia da entidade financeira e, polo tanto, dos seus activos, entre os que se atopa a colección de arte.

Era necesario, polo tanto, analizar a situación das coleccións segundo a súa natureza e orixe a través dos informes dos seus propietarios ou administradores.

- A Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social.

O informe remitido a esta institución polo xerente da Fundación manifestaba que a Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social, seguindo o seu obxectivo de difundir e poñer a disposición da poboación galega un patrimonio artístico que forma parte da súa propia historia, viña desenvolvendo un completo programa de custodia e xestión dos

fondos que conforman a súa Colección de Arte. A Colección da Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social está integrada por máis de 5.600 obras: pinturas, esculturas e instalacións, esmaltes, iconas, cerámicas, vídeos e obra gráfica. A peza máis antiga data do século XVII, aínda que a maior parte das creacións pertencen ao século XX. A colección ten tamén máis de 900 obras do presente século e 63 do XIX. O fondo bibliográfico da Fundación é un fondo vivo composto polas publicacións editadas pola entidade.

O informe sinalaba que as distintas obras que conforman a Colección de Arte están almacenadas ou expostas nos diversos centros da Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social. Así mesmo, mostrando o compromiso de poñer a disposición do pobo galego este patrimonio artístico e cultural, a entidade promove o coñecemento e a difusión dos fondos da súa Colección de Arte a través dunha serie de diferentes proxectos expositivos. O informe finalizaba manifestando o seu firme compromiso de facilitar o coñecemento da cidadanía galega deste patrimonio cultural mediante a realización constante de mostras articuladas por pezas da súa colección, así como de custodiar e xestionar este corpus artístico nos espazos dedicados á súa almacenaxe.

- Colección de Arte e fondos bibliográficos e documentais de Novagalicia Banco.

Dando resposta á solicitude de información que lle remitimos, o administrador de Novagalicia Banco durante o período de materialización do traspaso de titularidade da entidade desde o FROB ao seu adquirente, Banesco, sinalou que nos últimos meses víñase colaborando activamente coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, así como coa Dirección Xeral do Patrimonio Cultural da devandita Consellería, en todo o relativo á incoación dos expedientes para a declaración como Bens de Interese Cultural das coleccións que integran a Colección de Arte Novagalicia Banco, formada pola Colección Artística (obras pictóricas, escultóricas e fotográficas) e pola Colección Bibliográfica (fondo bibliográfico e documental). Na actualidade, tales expedientes atópanse en tramitación na Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, de conformidade co disposto na Lei 8/1995, de 30 de Outubro, do Patrimonio Cultural de Galicia.

Desde a creación da referida Colección de Arte, no ano 1996, séguense fielmente os principios establecidos na citada Lei 8/1995, de Patrimonio Cultural de Galicia, e así, con carácter xeral, Novagalicia Banco conserva, coida e protexe debidamente a Colección para asegurar a súa integridade e evitar a súa perda, destrución ou deterioración; facilitou o acceso á Colección, con fins de inspección, da Administración competente, así como permitiu sempre o acceso aos investigadores previa solicitude motivada; e facilita a

exposición pública de diferentes obras da Colección artística a través do préstamo de obras a diferentes museos e institucións galegas e españolas.

Así mesmo, comunican que, o 12 de decembro do pasado ano, asinouse coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un contrato de cesión, en réxime de comodato, da Colección Bibliográfica á Biblioteca da Cidade da Cultura, para a custodia, conservación, consulta, estudo, exhibición e difusión dos correspondentes fondos bibliográficos e documentais. Ese comodato, que se constituíu por un período inicial de cinco anos, renovables por sucesivos períodos anuais, e que ten carácter gratuíto, permitirá, entre outras actuacións:

- que os referidos fondos sexan expostos nun lugar destacado da Biblioteca da Cidade da Cultura;
- a dixitalización de tales fondos, o que posibilitará universalizar a consulta dos mesmos a través da incorporación das obras a Galiciana, a biblioteca dixital de Galicia;
- a realización dunha exposición anual dunha selección das obras da Colección;
- e que as obras da Colección sexan accesibles para a súa consulta e exame por investigadores.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no seu momento, informou das medidas adoptadas e da máxima protección que se derivaba dos expedientes. No que abarca as súas competencias, convén destacar que a Xunta de Galicia, en cumprimento do acordo adoptado polo Pleno do Parlamento de Galicia o 22/11/2011, asinou o pasado mes de decembro un convenio de colaboración con Novagalicia Banco polo que esta entidade lle cede o seu fondo bibliográfico e documental durante un período de cinco anos en réxime de comodato, o que permitirá darlle unha maior notoriedade e accesibilidade a este importante patrimonio a través do seu concreto depósito na Biblioteca de Galicia da Cidade da Cultura de Galicia, permitindo non só que estes fondos se manteñan na nosa Comunidade, senón que estean dispoñibles para a súa consulta física ou virtual tanto para a nosa cidadanía, coma para o persoal investigador e para todas as persoas interesadas na nosa cultura en calquera parte do mundo.

A incoación dos expedientes de declaración como BIC ten xa uns efectos moi significativos como son a inclusión do inventario completo das coleccións nos anexos das propias

resolucións administrativas, coa publicidade que comporta e sen prexuízo de que poidan ser modificados de ter constancia doutras obras nas tarefas de información e investigación derivadas dos expedientes; a comunicación desta incoación ao Rexistro Xeral de Bens de Interese Cultural para a súa anotación preventiva como unha colección de bens mobles de interese cultural; dar coñecemento ao órgano con competencias na protección do patrimonio cultural do Ministerio de Educación; a aplicación cautelar do réxime de protección previsto para os bens xa declarados; e o tratamento das obras inventariadas como coleccións, impedindo a súa dispersión.

No mes de febreiro de 2014, o presidente do Consello de administración do Banco Etcheverría manifestounos o compromiso do banco no coidado do seu patrimonio artístico, e en velar pola súa integridade e conservación, así como poñelo a disposición de todos os galegos, mediante as accións que se considerasen pertinentes, consultando calquera medida coa administración competente nestes temas.

Finalmente, solicitáronse tamén informes a algúns expertos.

É evidente que o proceso de reestruturación das antigas caixas de aforros, a súa conversión en bancos ou os procesos de nacionalización, absorción ou fusión produciron uns efectos indesexables e unhas consecuencias pouco acordes coa orixe e a finalidade daqueles elementos patrimoniais vinculados á obra social, actividade que se atopaba na esencia das caixas de aforros. Ao mesmo tempo, no caso de Novagalicia Banco, produciuse unha situación problemática respecto da consideración destes fondos como un activo patrimonial transmisíbel, do mesmo xeito que os demais fondos da entidade. Parte dos obxectos que compoñen a colección teñen a categoría de bens patrimoniais pero outros adquiríronse no ámbito da obra social. No que corresponde ás antigas caixas do norte cabe falar de tres tipos de obras de arte. Por unha parte, no marco da Fundación Caixa Galicia, creouse un importantísimo fondo -no que se atopan, ao lado das máis representativas figuras galegas, outras que atenden a autorías tan relevantes como Picasso, Dalí ou Tàpies, entre outros moitos, e autores de orixe internacional- composta por obras que, no seu día, adquiríronse como un patrimonio para Caixa Galicia. Trátase de bens que deben ser recoñecidos como un ben patrimonial, agora de Novagalicia Banco, e non un expoñente dunha Obra Social.

Hai un segundo grupo de obras nas que cabe distinguir os fondos comprados para o ornato de oficinas e outros espazos. Tamén, neste caso, estamos ante un fondo que é necesario considerar agora como patrimonio en mans da citada entidade bancaria.

Debe, polo tanto, considerarse un terceiro bloque de obras, derivado da historia das distintas Caixas iniciais: A Coruña, Santiago, Lugo, Ferrol. Estas obras atópanse distribuídas en distintos espazos de Novagalicía Banco e proveñen, usualmente, de compensacións feitas polos artistas en virtude da cesión de espazos expositivos por parte da caixa. Nese caso non estamos, loxicamente, ante un ben patrimonial do actual banco senón ante unha obra depositada pola Obra Social en oficinas ou outras dependencias. Esta é unha cuestión importante que debería ser claramente diferenciada cara ao futuro xa que tales bens deberían pasar a formar parte dos fondos propios da Fundación bancaria nacida da fusión de todas as caixas galegas.

Dada esta realidade, con tres tipos de fondos artísticos, atopámonos cun panorama no que debería facerse, ao tempo da tramitación dos expedientes de BIC, un labor que clarifícase a cuestión. Como primeira consideración, un proceso ordenado debería ter en conta a orixe de cada unha das adquisicións de forma que non se faga abstracción do que no seu día se realizou con cargo á obra social e, polo tanto, co aforro dos galegos e galegas depositado nas caixas. Sería necesario actuar neste suposto baixo un estrito principio de equidade de forma que non se desnaturalice o sentido destas coleccións. Estes bens non foron adquiridos como meros investimentos nin como patrimonio da caixa senón no ámbito dunha específica actividade asistencial, educativa e de promoción cultural nas súas múltiples facetas e manifestacións. De forma destacada, na promoción da identidade cultural galega mediante un fondo artístico singular.

As medidas adoptadas pola administración son necesarias e só cabe celebralas, pero cabería engadir outras accións. Por exemplo, non consta ningunha disposición sobre os espazos de exposición nin sobre os depósitos. Os primeiros abarcan toda unha rede de salas de exposición en varias cidades galegas e, polo tanto, unha rede de difusión cultural que xa existe e que é plenamente operativa. Os depósitos son espazos singulares, adecuados para almacenar unha inxente cantidade de obras de arte que en moitos momentos non están expostas. Estes espazos deberían vincularse dalgunha forma ás propias coleccións, o que é unha medida de conservación adecuada que asegura a protección material dos bens e serviría para garantir unha presenza física no territorio da comunidade, a pesar de que hai que considerar positivamente o propósito da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de que os espazos públicos dependentes dela poidan acoller, con carácter temporal, a exhibición de parte das coleccións.

A declaración como BIC garante que se dispense ás coleccións todas as medidas de máxima protección do patrimonio cultural de Galicia de acordo co réxime previsto na lei.

Non obstante, sería adecuado estudar outros mecanismos que reforcen os dereitos de goce e desfrute públicos destes bens. A orixe destas coleccións foi substancialmente distinta do que é típico no coleccionismo privado. Desde os seus albores existiu un claro designio público -cultural e social- na adquisición de obras artísticas por parte das caixas de aforros e incluso un certo mecenado cultural que afasta estes fondos artísticos da finalidade propia das coleccións privadas.

Neste punto, entendemos que debería regularse con carácter xeral a situación do patrimonio artístico das extintas caixas de aforros en todo o territorio do Estado, o que probablemente non se fixo pola prema coa que se acometeu o proceso de reestruturación. Ao propio tempo, debe distinguirse o réxime das fundacións bancarias daqueloutro propio do patrimonio do banco e, neste segundo caso, os elementos artísticos derivados da obra social dos que foron adquiridos como bens patrimoniais polas respectivas entidades. Cada un destes elementos debe ter o seu propio tratamento. A complexidade destes procesos de reestruturación bancaria non pode ser escusa para a falta de transparencia nas operacións de transferencia patrimonial e non cabe que por falta dunha regulación detallada se ampare un eventual enriquecemento sen causa dos bancos ou dos fondos de investimento adquirentes, polo menos no suposto dos bens artísticos adquiridos polas distintas obras sociais.

Finalmente, como se apuntou antes, o goberno da comunidade autónoma debería avaliar a posibilidade doutras fórmulas para conseguir a titularidade pública destas coleccións. Sería adecuado negociar co goberno central un tratamento normativo propio para as coleccións artísticas das antigas caixas de aforros que tiveron unha presenza significativa no territorio galego que contemplase fórmulas no ámbito da fiscalidade autonómica, é dicir, respecto de tributos cedidos á comunidade autónoma. Por exemplo, a dación de obras artísticas en pago de tributos, figura que existe xa na nosa lexislación. Cabería analizar a posibilidade de que a comunidade autónoma poida recadar o imposto sobre depósitos bancarios unha vez que se conclúa o marco tributario actualmente en reforma, ou ben outros mecanismos que permitan a gradual adquisición destes fondos, tras unha rigorosa taxación dos bens inventariados.

Suxeriuse á Consellería de Facenda que, na medida en que as circunstancias económicas o permitan e tendo en conta a prioridade do gasto social, se estude a adopción de fórmulas fiscais como a dación en pago de tributos cedidos á comunidade autónoma, ou que se negocien co Goberno do Estado os que legalmente se consideren adecuados, de forma que se procure a gradual incorporación deses fondos artísticos ao patrimonio cultural público. É necesario que, en estreita coordinación coa Consellería de Cultura, Educación e

Ordenación Universitaria, se estude a aplicación, no que corresponda, das medidas de fomento previstas no Título VIII da Lei 8/1995, do patrimonio cultural de Galicia e se desenvolvan, sempre que a situación económica e orzamentaria o xustifique, mecanismos xa previstos como a utilización de bens culturais en pagamento de débedas tributarias.

Á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria suxerímoslle que se adoptasen as medidas precisas para reforzar os dereitos de acceso, desfrute e visita pública ás coleccións artísticas da Fundación Novacaixagalicia e de Novagalicia Banco, en atención ás consideracións feitas nas resolucións polas que se acorda a incoación dos expedientes para a súa declaración como BIC, mediante mecanismos como o aplicado ao fondo bibliográfico e documental, tales como a firma de convenios de cesión ou depósitos permanentes.

B) Incumprimentos por parte dos concellos das súas obrigacións en relación co patrimonio cultural

No informe anual correspondente ao ano 2013 presentado ante o Parlamento de Galicia, o Valedor do Pobo destacou que é urxente impulsar un cambio de mentalidade nos concellos sobre a súa obrigación de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se sitúen no seu termo municipal; e sobre o deber legal de adoptar, en caso de urxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia cuxo interese se vise ameazado. Hai que desterrar a notable falta de sensibilidade dos municipios neste ámbito. En moitísimos casos, non é un problema que requira investimentos económicos senón o convencemento de que o seu patrimonio cultural é expresión da súa propia identidade e da súa historia. Un paso elemental é que os concellos cooperen cos organismos competentes para a execución da Lei de patrimonio cultural de Galicia na conservación e custodia do patrimonio histórico comprendido no seu termo municipal, adoptando as medidas oportunas para evitar a súa deterioración, perda ou destrución; que notifiquen á administración competente calquera ameaza, dano ou perturbación da función social que puidese sufrir, así como as dificultades e necesidades que teñan para o coidado destes bens; que sexan áxiles na tramitación dos expedientes e rigorosos cando hai que pedir autorizacións á Dirección Xeral do Patrimonio Cultural acompañando toda a información necesaria nos casos de bens protexidos ou susceptibles de protección.

No caso dos concellos, hai que controlar a xestión urbanística que poida afectar o patrimonio cultural, supervisando coidadosamente as solicitudes de licenza e os expedientes de legalización de obras na contorna de bens de interese cultural. É

necesario un maior rigor na posta en marcha do réxime sancionador previsto na Lei de patrimonio cultural de Galicia, que pode ter efectos notablemente disuasorios nesta materia. Varias queixas tramitadas este ano son unha mostra elocuente da desidia, da falta de sensibilidade e de actuacións abertamente irregulares no control da legalidade urbanística por parte dos concellos no que se refire á conservación do patrimonio cultural.

C) Construcións irregulares en terreos públicos e na contorna de bens de interese cultural en Padrón

Varios veciños do lugar de Pedreda, na parroquia de Iria Flavia, no concello de Padrón presentaron as súas queixas porque desde 1990, eses trinta e tres veciños viñan solicitando que se realizase a debida inspección e, no seu caso, a demolición duns pendellos ou cubertos construídos por tres familias distintas da localidade, sen título para facelo e sen licenza, sobre uns terreos públicos que, segundo indican, se atopan no catálogo do patrimonio cultural como “Lugar Funerario de camiño, en Ruta de Interese Cultural de Zona protexida BIC, nunha contorna moi próxima a un cruceiro de século XVIII”.

Algún dos veciños que construíron tales edificacións ilegais, pretendeu mesmo proceder ao rexistro dos bens. Acompañaban varios documentos en apoio da súa reclamación: acta notarial de notoriedade e as resolucións xudiciais recaídas. O informe enviado polo concello manifestaba que tales denuncias foran revisadas e acordouse facer unha visita de comprobación por parte dos técnicos de urbanismo e a emisión dun informe sobre o procedemento para seguir sobre as citadas construcións. Por outra parte, o concello manifesta non ter constancia de sentenza xudicial algunha que ordene a derriba e isto é certamente así. Pero non alude en ningún momento a ningunha das dúas resolucións xudiciais recaídas.

Do conxunto da documentación facilitada cabe concluír unha certa inactividade municipal na atención prestada ás denuncias formuladas e noutros dous ámbitos:

1.-Por unha parte, ese concello manifestou ante o xulgado a súa oposición á inscrición do exceso de cabida instada por unha das veciñas que construíra. Segundo se sinala no Fundamento terceiro da Sentenza de 12 de maio de 2010, “existe unha controversia acerca da titularidade dunha porción de terreo que a solicitante considera que forma parte da súa leira, mentres que o concello sostén que é de dominio público municipal, sendo varios as testemuñas que afirman que ese terreo é público e que antes era

utilizado por todos os veciños ata que X... empezou a utilizalo de forma exclusiva". Pero non consta que instase procedemento algún para declarar como de dominio público a porción de terreo litixiosa. É necesario recordar que os artigos 45 a 73 do Real Decreto 1372/1986, de 13 de xuño, polo que se aproba o Regulamento de Bens das Entidades Locais establecen que as corporacións locais teñen a facultade de investigar a situación dos bens e dereitos que se presumen da súa propiedade, sempre que esta non conste, co fin de determinar a titularidade dos mesmos (art. 45 RB). O exercicio desta potestade deriva da presumible titularidade do ente público sobre un determinado ben, presunción que pode xurdir de varias circunstancias. Neste suposto, o Concello de Padrón sostén xudicialmente que os terreos son de dominio público pero non iniciou trámite algún para determinar a titularidade pública dos mesmos.

2.- Por outra parte, o concello non está a actuar no sentido de adoptar todas as cautelas para protexer os bens inventariados, catalogados ou declarados Bens de Interese Cultural presentes no seu territorio, como parece que está a acontecer co cruceiro do século XVIII ou co Lugar funerario, o que podería causar a súa perda ou deterioración de non quedar adecuadamente protexidos neles mesmos ou na súa contorna de protección. Esta declaración vén legalmente definida no PXOU do Concello de Padrón ao referirse aos xacementos arqueolóxicos da aldea de Horta, no lugar de Pedreda, en Iria Flavia.

En calquera caso, á vista de que o propio Concello compareceu no xulgado para defender a titularidade pública dos terreos, entendemos que é necesario observar a previsión legal do artigo 28 da Lei 33/2003, do patrimonio das administracións públicas e dentro das facultades e prerrogativas do seu capítulo V, de modo que o concello debería instar as medidas legais que procedan, incluída a acción declarativa de dominio sobre os terreos ocupados, tras promover a investigación pertinente, ao amparo dos artigos 44 e seguintes do Regulamento de Bens das Entidades Locais, e, no seu caso, proceder ao deslinde dos terreos de titularidade privada daqueles que teñen natureza demanial. Acreditada a titularidade pública dos terreos, no seu caso, procedería acordar inmediatamente a derriba das edificacións ilegais construídas neles así como as medidas de protección adecuadas para os elementos de interese cultural da zona, segundo as súas concretas tipoloxías ou cualificacións legais e o sinalado no Plan Xeral de Ordenación Urbanística do Concello de Padrón.

D) Inactividade do Concello de Moaña para corrixir unha actuación urbanística ilegal e ilegalizable

Un veciño de Moaña comunicábanos que presentaba a súa queixa pola execución dunhas obras ilegais na contorna do Cruceiro do Carballo do Raposo ou da Palma en Domaio-Moaña, que levaba denunciando desde o ano 2008. Da investigación iniciada polo Valedor do Pobo resulta que, o 27 de xullo de 2009, o Concello de Moaña remite documentación referida tanto ao trámite de audiencia co interesado coma ao requirimento para a reposición da legalidade urbanística. En relación con estas circunstancias, consta que as obras contaban con licenza municipal do 27 de outubro de 2008. O proxecto non se remitira á Consellería de Cultura, polo que non estaban autorizadas pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural. O Concello ditou a paralización das obras por non adecuarse ás condicións da licenza, e posto que o denunciado non atendeu á paralización, a Policía Local precintounas en maio de 2009. Con data do 14 de xaneiro de 2010 a Consellería de Cultura solicita que se lle facilite copia do proxecto de reposición da legalidade, ao que responde o concello o 29 de xaneiro de 2013 coa documentación do expediente tramitado, que non conta cun proxecto de legalización.

En xullo de 2010, a Consellería de Cultura reitera o requirimento do proxecto de reposición da legalidade, do que se lle informa coa mesma data ao denunciante. En novembro de 2010, a Consellería de Cultura solicita de novo o proxecto de reposición da legalidade ao concello de Moaña, dando neste caso un prazo de 20 días e co apercibimento de que en caso contrario solicitarase a incoación dun procedemento sancionador. Transcorrido amplamente este prazo, desde o departamento territorial da Consellería de Cultura solicítase a incoación dun expediente sancionador contra o Concello de Moaña, por presunta infracción leve ao outorgar unha licenza de obras na contorna dun elemento protexido polo seu valor cultural sen solicitar a preceptiva autorización.

O día 24 de xuño de 2011, o director xeral do Patrimonio Cultural acorda iniciar o procedemento sancionador contra do infractor..., o que se lle comunica en xullo ao denunciado e ao Concello, así como ao denunciante e autor da queixa ante esta institución. Despois de conceder un aumento de prazo xustificado, o denunciado presentou as alegacións o día 24 de novembro de 2011. A Consellería de Cultura acordou propoñer unha sanción económica, ao que o denunciado volve presentar alegacións en decembro de 2011.

O 21 de decembro de 2011 emítese a resolución do director xeral do Patrimonio Cultural cunha sanción económica de 4.625 €, así como a obrigaón da reposición da legalidade. No mes de xaneiro de 2012, o sancionado presenta un recurso de alzada contra a sanción, que é desestimado polo secretario xeral de Cultura o 4 de outubro de 2012. O 25 de outubro de 2013, ante a constatación de que non se executaron as obras de reposición da legalidade que se determinaron na resolución da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, a directora xeral do Patrimonio Cultural acordou reiterar o requirimento de execución baixo o apercibimento de que, en caso de non executarse polo interesado, procederíase á execución subsidiaria pola propia Consellería de Cultura. O promotor da queixa e denunciante destas actuacións ilegais na contorna do BIC comunicou con data do 28 de abril de 2014 que a execución das obras de reposición da legalidade citadas no expediente seguen sen levarse a cabo. Por este motivo recomendamos á administración que realizase a execución subsidiaria da reposición da legalidade das obras de maneira urxente e inmediata, ante a clara falta de intención no denunciado de corrixir unha actuación urbanística ilegal e ilegalizable.

- E) Expediente de reposición da legalidade urbanística por ter omitido o Concello de Monterroso determinadas afeccións patrimoniais nunha autorización para a concesión de licenza

No expediente Q/3979/13, o promotor da queixa mostraba o seu desacordo coa actuación do Concello de Monterroso na concesión das licenzas solicitadas no seu día polo propietario da leira lindeira á súa, para a construción dunha vivenda unifamiliar e dun pendello para gardar apeiros agrícolas. A cuestión concreta que expuña o promotor da queixa era a información que no seu día foi remitida polo concello ao Servizo de Patrimonio Cultural da Xefatura Territorial en Lugo da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Con carácter previo ao otorgamento das licenzas, o concello considerou que tiña que solicitar autorización á consellería polo feito de atoparse as obras propostas na contorna da Igrexa de Santa María de Pedraza, que forma parte do Inventario Xeral do Patrimonio Cultural de Galicia ao estar incluída nas normas subsidiarias de plan do Concello de Monterroso, pero na documentación técnica que se achegaba sobre as posibles afeccións patrimoniais omitiu a existencia dun hórreo declarado ben de interese cultural e dunha vivenda proposta para catalogación no PXOM polos seus valores patrimoniais. Ambos os elementos atópanse na leira da que é propietario o promotor da queixa.

Con data de 20/05/2013, o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo remitiu un escrito a ese Concello de Monterroso co obxecto de repoñer a legalidade dos elementos, cos seguintes puntos:

- a) A non adecuación da cheminea do alpendre aos alzados e seccións do proxecto de legalización autorizado.
- b) A existencia dun hórreo de máis de 100 anos de antigüidade protexido polo Decreto 449/1973 e que non foi referido nos informes municipais remitidos.
- c) A inclusión da vivenda lindeira no catálogo do PXOM en tramitación, que non foi reflectido nos informes municipais, a pesar de ser ese Concello quen lle outorga uns valores culturais que a fan merecedora da súa inclusión no catálogo.

Literalmente sinálase: "Efectuada a inspección do lugar obsérvase que na contorna inmediata, 30 metros, atópase un hórreo de máis de 100 anos sobre o que non se fai mención nos informes municipais nos que se sinalaban as afeccións patrimoniais. Ao mesmo tempo a vivenda lindeira, 3 metros, atópase catalogada na novo PXOM coa ficha P-18-04 polos seus valores patrimoniais".

Ante o devandito escrito da consellería, con data 02/07/2013, o Concello de Monterroso remitiu un certificado da Xunta de Goberno Local no que indicaba, entre outros asuntos, que a cheminea consta na documentación e nas fotografías do proxecto de legalización do alpendre e que non procede a súa modificación, e que a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está a tramitar "... non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedraza...". Así mesmo conclúe que "non procede a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola xefatura territorial".

Polo tanto, ante o escrito da consellería no que instaba o concello para a reposición da legalidade do alpendre en relación coa execución dunha cheminea que non se estimaba adecuada á contorna de protección dos bens, o concello contestou que estimaba axustada a construción á legalidade vixente e non vía motivo para instar un expediente de reposición da legalidade.

Consta no expediente que os informes técnicos do Concello de Monterroso eludiron incorporar ao seu contido información que debiera ter sido relevante para a avaliación das

actuacións. A pesar de que o trámite de autorización en relación coa protección dos valores culturais foi formalmente incoado polo concello, en cumprimento do seu deber legal, a información remitida era incompleta. Omitiuse toda mención do BIC (o hórreo) e da vivenda proposta para a catalogación. Segundo indica o informe da arquitecta municipal de data de 7 de marzo de 2011, solicitábase a autorización posto que a intervención localizábase na contorna de protección da Igrexa de Santa María de Pedraza.

É necesario destacar que, de acordo coa lexislación aplicable, as medidas de protección establecidas na Lei de Patrimonio Cultural de Galicia son distintas en función da clasificación e tipoloxía dos bens, ao amparo do previsto no artigo 24 e concordantes da lei, segundo se trate de bens declarados de interese cultural, bens catalogados ou bens inventariados.

Como moi ben sinala a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no informe remitido a esta institución, a existencia dunha contorna non obvia a necesidade de valorar os seus aspectos específicos, xa que cada elemento pode ter condicionantes diferentes. O artigo 4 da Lei de patrimonio cultural de Galicia establece que os concellos teñen o deber de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que radiquen no seu termo municipal. Ademais, o concello ten o deber de respectar de maneira escrupulosa o singular réxime de protección que a lei establece para cada clase de ben cultural que se atope no seu territorio e queda fóra das súas potestades determinar cal é, en cada caso, o ámbito de protección. Non é admisible o argumento de que "a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está a tramitar (...) non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedraza". Parece descoñecer o concello que cada un destes bens ten unha natureza xurídica diferenciada e un réxime de protección específico que veñen determinados pola lei e non quedan, en ningún caso, a criterio municipal, como sinala o informe remitido polo concello.

A mera omisión da existencia dun BIC na contorna das obras para as que foi solicitada licenza municipal ten como consecuencia que non poida considerarse outorgada a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria porque o ben declarado non aparece reflectido na documentación nin delimitada a súa contorna de protección. Polo tanto, cabería considerar o suposto como unha infracción grave da LPCG ao amparo do artigo 91, letra j, cando considera tal: "o outorgamento de licenzas municipais sen a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, para obras en bens declarados ou catalogados, incluído a súa contorna, ou aquelas outorgadas que

contraviñesen o especificado nos plans especiais de protección e o incumprimento do establecido no apartado 2 do artigo 47 da presente lei".

A pesar de todas estas irregularidades, insiste o concello en que "non procede a incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola xefatura territorial o 30 de setembro de 2011 e por acordo desta Xunta de Goberno Local de 29 de febreiro de 2012, e respecto das que xa transcorreron os prazos das vías ordinarias de recurso". Esta interpretación é errónea. É certo, como afirma o informe do concello, que a autorización dunha legalización de obras, como é o caso, non supón un control previo das obras que se van a realizar, como ocorre nos expedientes de autorización previos á licenza municipal de obras, senón que a autorización recae sobre a conformidade co ordenamento xurídico das obras xa executadas polo interesado e carentes de licenza municipal ou, no caso de existir, sen axustarse a ela. O que non é certo é afirmar que "a cheminea controvertida, coa mesma altura e acabado, e agora 'non autorizable e ilegalizable", consta na documentación e nas fotografías que se achegan no expediente de legalización de cuberto autorizado pola propia Xefatura territorial en setembro de 2011". Isto non é así. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria legalizou un proxecto, condicionado a que as obras se axustasen estritamente ao autorizado e ás fotografías sobre a obra executada. Non se remitiron as fotografías e a obra executada non coincidía coa documentación técnica acompañada ao expediente de legalización. A cheminea non se corresponde coa reflectida no proxecto de legalización autorizado. Polo tanto, como afirma a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, é ilegalizable e non conta coa debida autorización.

Debe ser o Concello de Monterroso o primeiro interesado na reposición da legalidade urbanística e no cumprimento das súas obrigacións de protección do seu patrimonio cultural e non é xustificable ningunha traba nestas tarefas, como elemental esixencia do principio de boa administración. Non cabe amparar, coa información coa que contamos nestes momentos, a vulneración das súas propias normas protectoras do patrimonio cultural do concello e da normativa urbanística, aínda menos por salvagardar un interese dun particular que non se axustou na súa construción á licenza concedida.

Hai que recordar que é precisamente o ente municipal quen propón a catalogación da vivenda no PXOM polos seus valores patrimoniais, o que orixina para o seu propietario unhas especiais obrigacións e responsabilidades de conservación e gastos de mantemento; e que é o concello o que ten a obrigación legal de outorgar a máxima protección aos BIC do seu territorio.

F) A protección de Cova de Eirós

A Cova de Eirós é unha cova prehistórica situada no concello de Triacastela (Lugo). Contén un importante xacemento arqueolóxico do Paleolítico Medio con máis de 35.000 anos de antigüidade. No seu interior atopáronse restos de Homo Neanderthalensis e Homo Sapiens. A Cova de Eirós conserva a única secuencia do noroeste da Península Ibérica onde se pode estudar a transición entre os últimos neandertales e os primeiros humanos modernos.

Dous colectivos, a Asociación Autonómica e Ambiental Cova Crea e ADEGA dirixíronse ao Valedor do Pobo por mor das actividades que a empresa “Cementos Cosmos” estaba a realizar nunha canteira de calcaria ao descuberto nas inmediacións da Cova de Eirós. Ambas as asociacións alertaban que a empresa, tras máis de 30 anos de actividade irregular, solicitara a legalización urbanística da explotación mineira “Don Isidro nº 6043”, na localidade de Vilavella, concello de Triacastela. Os promotores das queixas manifestaban o seu rexeitamento ante a falta de protección efectiva da cova considerando que a administración estaba a tolerar unha situación de grave risco xa que, en outubro de 2014, a empresa concesionaria estaba a traballar con maquinaria pesada practicamente enriba da cova. A natureza das actividades extractivas supoñía un claro perigo de filtracións de auga no interior da cova e unha afectación irreversible das pinturas rupestres. A asociación Cova Crea manifestaba o seu malestar ante o feito de que a cova estivera pechada ao público, sen posibilidade de realizar visitas de ningún tipo, non contase con ningún proxecto para a súa posta en valor nin de difusión dos seus valores históricos, arqueolóxicos e paleontolóxicos e atoparse practicamente illada pola empresa concesionaria.

O Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo informou no seu día que as obras da canteira de calcaria afectaban os xacementos arqueolóxicos da Cova de Eirós, da Cova da Graxeira e da Cova da Cabaxa. Nos últimos anos realizáronse no xacemento da Cova de Eirós diversas actividades arqueolóxicas dentro do proxecto de investigación “Poblamiento durante el Pleistoceno medio/Holoceno de las comarcas orientales de Galicia”, dirixido por persoal investigador da Universidade de Santiago de Compostela, en colaboración co equipo do Institut Catalá de Paleoecología Humana i Evolució Social. No campo deste proxecto de investigación, o devandito equipo investigador elaborou o documento “Informe preliminar 2012: Manifestaciones de arte rupestre en Cova Eirós”. Na tramitación do procedemento de legalización solicitouse informe ao Comité Asesor do Camiño de Santiago que, con data do 27 de maio de 2014, informou favorablemente a solicitude, pero estableceu unha serie de condicionamentos que se debían respectar,

tanto referidos ao territorio histórico do Camiño de Santiago (Camiño Francés), coma referidos á Cova de Eirós e ás Covas da Graxeira e da Cabaxa.

En xuño de 2014, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou favorablemente sobre a petición de legalización urbanística da explotación mineira, suxeita ao cumprimento dos condicionantes derivados das consideracións técnicas da propia resolución. No que se refire á cova, sinalase que “a explotación mineira debe ser controlada de forma permanente polo risco que o uso de explosivos no avance das fronteiras de explotación supón para a conservación do xacemento.

É necesario seguir un plan de protección e conservación do xacemento arqueolóxico de Cova Eirós que garanta, en primeiro lugar, a integridade da cova, e en segundo, a súa contemplación, apreciación e estudo na súa contorna. O Informe preliminar 2012: Manifestacións de arte rupestre en Cova Eirós, realizado polo equipo investigador deste xacemento, que inclúe ao final un apartado dedicado á protección e conservación de Cova Eirós, no que participou, entre outros, a empresa que promove a actividade, considérase unha guía para definir unha idónea liña de traballo.

Deberá completarse o informe xeolóxico achegado coa realización dun protocolo de seguridade da cova no que se recolla un calendario de comprobacións da estabilidade, unha sistematización da recollida de datos desta comprobación, así como as actuacións e medios de tipo preventivo ante posibles riscos para a estabilidade das estruturas da cova, que por circunstancias imponderables puidesen acaecer, e que permitan actuar de forma previa no caso de producirse un risco para a conservación derivado da actividade e complementariamente doutras circunstancias.

A actuación proposta para realizar sondaxes periódicas para comprobar a posible existencia de galerías ou ramificacións que neste momento resultan descoñecidas, deberá ser avaliada por un técnico arqueólogo competente, e realizada no ámbito legal establecido para o desenvolvemento da actividade arqueolóxica en Galicia”.

No seu informe, enviado en xaneiro de 2015, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, non comunica ao Valedor do Pobo cales foron os mecanismos establecidos para acreditar o cumprimento de todos e cada un dos requisitos que condicionaron a legalización e os instrumentos determinados para supervisar a actividade da canteira. Hai que destacar que é o propio informe do persoal técnico de arqueoloxía da Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural, de 20 de marzo de 2014, o que aprecia que, en virtude do artigo 32 da LPCG, a explotación mineira “Don Isidro nº

6043" ten unha incidencia determinante no territorio no que se sitúa o xacemento arqueolóxico de Cova de Eirós, cun risco evidente de destrución e deterioración deste xacemento arqueolóxico de carácter excepcional. A inmediatez da explotación mineira supón un alto risco para a conservación do xacemento debido ao uso de explosivos no avance das fronte de explotación, polo que debe ser controlado de forma permanente.

Os técnicos da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria insisten en que é necesario realizar un plan de protección e conservación do xacemento arqueolóxico de Cova de Eirós que garanta, en primeiro lugar, a integridade da cova, e en segundo lugar, a súa contemplación, apreciación e estudo na súa contorna. Os sistemas cársticos, como aquel no que se asenta Cova de Eirós, adoitan estar constituídos por unha rede de galerías, condutos, fisuras e simas traballadas pola circulación da auga e interconectados, polo que non se pode descartar a posibilidade de atopar novas aberturas con recheos fosilíferos no interior do macizo calcario durante o avance da fronte de explotación da canteira. Os técnicos consideran necesario ter un estudo de carácter xeolóxico realizado por expertos neste campo que caracterice debidamente o sistema cárstico no que se contextualiza a cova e avalíe os efectos derivados da explotación mineira e a súa estabilidade xeolóxica.

Sobre os estudos técnicos manexados, asúmese a aprobación técnica do macizo de protección de 50 metros e incídese na necesidade dunha monitorización continuada das obras que supoña o control periódico da estabilidade prevista no informe xeolóxico e que deberá completarse coa realización dun protocolo de seguridade da cova. En relación coa relevancia que se deduce dos valores culturais asociados ao xacemento, o equipo técnico da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria estima moi conveniente que se leve a cabo a tramitación da declaración como ben de interese cultural da Cova de Eirós, na que debería terse moi en conta o valor ambiental do territorio situado na fronte da entrada da cova, que se considera significativo para a lectura e interpretación dos valores culturais que esta encerra.

Tendo en conta estes informes técnicos, requirimos da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un informe complementario sobre o cumprimento destes condicionantes, entendendo que as medidas de protección teñen un carácter urgente ante o risco de que se produzan danos físicos de imposible reparación ou a perda irreversible de valores culturais asociados ao xacemento.

G) O proxecto de rehabilitación da fortaleza de Monterrei

O Valedor do Pobo recibiu varios escritos de queixa nos que se manifestaba o rexeitamento ao proxecto de traslado do actual Parador, en Verín, ao interior do Castelo de Monterrei, declarado Ben de Interese Cultural, e que foi obxecto de cesión polo Estado “para a súa dedicación a Centro de divulgación, innovación e promoción da moda, o viño e as augas medicinais da Comarca, restauración e musealización dos edificios e arquivo das tradicións da fronteira e pobos próximos”, mediante orde ministerial de 31 de xullo de 2009. A Axencia de Turismo de Galicia remitiu o seu informe achegando ao mesmo tempo a seguinte documentación: a Orde do Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas pola que se amplía o destino previsto na cesión á Xunta de Galicia do castelo de Monterrei e o seu recinto amurallado, de 27 de xuño de 2014; e a Resolución da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural de Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, sobre afección ao patrimonio cultural, no expediente 2013/260, con data de 28 de febreiro de 2014.

O proxecto de rehabilitación do Castelo de Monterrei foi elaborado por un estudo de arquitectos en base á decisión dun comité de expertos, con obxecto de rehabilitar o conxunto monumental que se atopa arredor do patio de armas, conxunto que está formado por catro edificios: Pazo dos Condes coa Torre das Damas, Torre da Homenaxe, Casa Reitoral e Igrexa de Sta. María da Graza. Dado o elevado custo das obras e a limitación de recursos orzamentarios, acordouse executar no período 2013-2014 as intervencións sobre o Pazo dos Condes, a Torre das Damas e a Casa Reitoral, con inclusión de urbanización e iluminación. As intervencións necesarias viñan desenvolver basicamente cuestións fundamentais, como funcionalidade, cumprimento das esixencias normativas, mellora da accesibilidade, condicións das instalacións e acondicionamento e ornato do espazo exterior co fin de facilitar a visita turística.

Os trámites para a contratación dos servizos de redacción do proxecto básico e de execución da obra iniciáronse en agosto de 2012. O día 30 de abril de 2013, a Axencia de Turismo de Galicia solicitou a autorización correspondente para a execución das obras definidas no primitivo proxecto básico e de execución de rehabilitación e adecuación da fortaleza de Monterrei (Ourense), 1ª fase, promovidas pola Axencia de Turismo de Galicia. As obras alcanzaban a mellora das instalacións, urbanización, accesibilidade, servizos e conservación do monumento, principalmente do Pazo e da Torre das Damas, así como da Casa Reitoral, para un uso público, definido na disposición da Administración Xeral do Estado de 31 de xullo de 2009 pola que se cedeu á Xunta o castelo e o recinto.

Na reunión en pleno do Comité Asesor do Camiño de Santiago de 14 de maio de 2013, o proxecto foi autorizado pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural con data de 20 de maio de 2013. Esta autorización concedíase coa condición de dar cumprimento ás cautelas recollidas na citada resolución. En agosto de 2013, a Axencia de Turismo de Galicia adxudicou, polo procedemento aberto con pluralidade de criterios, a obra de rehabilitación da Fortaleza de Monterrei, 1ª fase, á empresa Dragados, sendo cofinanciada no 80 % polo programa operativo Feder. A Axencia de Turismo de Galicia manifestou que tras a adxudicación da obra, unha vez que a Empresa Pública Paradores tivo coñecemento das obras que Turismo de Galicia previra realizar, a solicitude da Presidencia de Paradores, solicitouse estudar a viabilidade de adecuar o interior das edificacións do Pazo dos Condes e da Casa Reitoral a uso de parador dada a situación actual do parador existente, economicamente inviable tanto polos elevados custos de mantemento coma de persoal. A proposta de Paradores viuse como unha oportunidade para solucionar e complementar tanto o aproveitamento turístico da Fortaleza, e polo tanto de toda a Comarca de Verín, coma a situación do actual Parador, complementando o exclusivo uso cultural/monumental previsto, cuns servizos que permitirían a afluencia de visitantes co fin de revitalizar a zona, dotando ao complexo dun uso complementario que posibilite non só unha renovación construtiva senón tamén funcional.

Á vista desta nova situación, encargouse ao mesmo estudo de arquitectura un proxecto complementario. No expediente deste proxecto inclúese o informe favorable da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural que sinala que "... a actual proposta de uso residencial público hostaleiro aproxímase máis ao seu uso primitivo como residencia, polo que se considera compatible cos seus valores culturais, respectándose en todo caso as súas características construtivas, espaciais e compositivas"; a licenza municipal de obras; a Orde do Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de 27 de xuño de 2014 pola que se amplía o destino previsto na cesión á Xunta de Galicia do Castelo de Monterrei e o seu recinto amurallado; e a resolución de 3 de xullo de 2014 pola que se acorda a adxudicación do contrato de obras.

A Axencia de Turismo de Galicia subliñaba que non se utilizaban fondos públicos europeos para a construción dun Parador; que non se abandona o anterior Parador e en todo caso, corresponde ao Estado determinar o uso ou destino do actual parador de Verín; que non se fixeron actuacións que modifiquen o destino da fortaleza e que non se privatiza un ben común. De acordo co criterio da Axencia, complementábase un exclusivo uso cultural/monumental, cuns servizos que permitirán a afluencia de visitantes con obxecto de revitalizar a zona, dotando o complexo dun uso complementario que posibilite non só unha renovación construtiva senón tamén funcional. A intervención non afectaría a uso cultural inicial. O obxectivo, segundo a Axencia, é buscar opcións viables

para a posta en valor dos investimentos realizados e que a zona de Monterrei sexa unha opción segura de destino e atractiva para os visitantes sempre dentro do respecto á catalogación como BIC do complexo.

O informe incidía en que o proxecto garante o acceso libre ao recinto. O 83% da superficie edificada da fortaleza e o 100% da superficie sen edificar será totalmente visitable xa que o proxecto de rehabilitación prevé a convivencia dos usos culturais e turísticos.

A resolución da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, con data de 28 de febreiro de 2014 recae sobre o proxecto complementario do proxecto básico e de execución de rehabilitación da Fortaleza de Monterrei para o seu acondicionamento para uso hostaleiro, o cal trae consigo unha serie de requirimentos específicos que non se contemplaban no proxecto primitivo. Consta no expediente o informe do Servizo de Arquitectura e Etnografía da Subdirección Xeral de Conservación e Restauración de Bens Culturais, emitido o día 24 de febreiro de 2014, que considera que na resolución da Dirección Xeral do día 20 de maio de 2013, en relación co proxecto primitivo, recollíanse unha serie de consideracións ou cautelas que debían ser tidas en conta no desenvolvemento do proxecto, e que non ven reflectidas no proxecto complementario que agora se presenta, polo que se reiteran naquelas que son de aplicación tendo en conta as modificacións introducidas no documento no relativo aos usos previstos, ás restauracións, aos criterios construtivos e a intervencións concretas.

Estas obras suscitaron unha ampla polémica e os seus detractores conformaron plataformas ou colectivos en defensa do castelo de Monterrei para tratar de impedir a ampliación de usos. Determinados puntos do informe non quedaban suficientemente aclarados polo que se solicitou á Axencia de Turismo de Galicia información complementaria sobre os estudos técnicos e económicos sobre os que se tomou a decisión de modificar o uso de complexo monumental; por que motivo se iniciou o expediente do contrato de servizos de redacción do proxecto de rehabilitación da fortaleza de Monterrei para o seu acondicionamento como parador e adxudicouse a obra sen autorizarse aínda ese uso; as vantaxes económicas de acometer a contratación e financiar integramente a rehabilitación de parte dos inmobles para ser cedidos gratuitamente e sen dereito a percibir ningún tipo de compensación económica pola cesión; o grao de execución das obras definidas no primitivo proxecto básico e de execución de rehabilitación e adecuación da fortaleza de Monterrei, 1ª fase, promovidas pola Axencia de Turismo de Galicia para adecualo aos fins inicialmente autorizados e que

son, en todo caso, preferentes; e se se incorporaron ao proxecto todas as cautelas e limitacións establecidas nas dúas autorizacións da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.

A tramitación destes expedientes, naquela parte das queixas relativa aos danos producidos e á suspensión cautelar dos traballos, suspendeuse ao interpoñerse unha denuncia ante o Xulgado de Instrución nº 1 de Verín, por mor dos danos que supostamente se lle ocasionaron ao castelo con motivo das obras de rehabilitación. Sobre o resto das cuestións reflectidas nas queixas, a sala nº 7 do contencioso-administrativo da Audiencia Nacional admitiu a trámite un recurso contra a resolución con data do 1 de xullo de 2014, do Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas pola que se amplían os usos autorizados da fortaleza co fin de permitir un uso hostaleiro. Esta intervención xudicial foi instada polos colectivos “Plataforma en Defensa del Castelo de Monterrei” e “Foro de Monterrei”. O feito de que non fose promovida por algúns dos reclamantes das queixas non afectaba á previsión legal de que o Valedor do Pobo non pode entrar “no exame individual das queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderao se, iniciada a actuación, se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os Tribunais Ordinarios ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, non obstante, a investigación sobre os problemas xerais expostos nas queixas presentadas”. Non aflora neste caso un problema xeral senón que se trata dun procedemento singular. Esta orde do Ministerio de Hacienda tiña un alcance decisivo no procedemento administrativo sometido a supervisión e sobre o que podía revisarse a actuación administrativa. Os aspectos relativos á preservación dos valores culturais e patrimoniais do complexo quedarán garantidos coa resolución da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, que establecera as cautelas e limitacións derivadas do réxime de protección dos Bens de Interese Cultural.

2. DEPORTES

Varias queixas que investigamos este ano na área de deportes tiñan en común a incidencia de determinadas regulacións da FIFA (Q/22648/14; Q/22298/14 e Q/22932/14).

Tratábase en todos os casos, de menores estranxeiros que residían coas súas familias en distintas localidades de Galicia (un deles en acollemento simple en familia allea) aos que os seus clubs non podían tramitarlles as licenzas por impedilo unha normativa internacional que obrigaba as federacións deportivas no ámbito das transferencias de xogadores menores de idade. Ante iso solicitamos información á Secretaría Xeral para o Deporte. O informe da administración comeza afirmando que é unha firme defensora dos

valores do deporte e das súas distintas funcionalidades para, entre outros obxectivos, conseguir a maior integración na sociedade. En atención a esta consideración, e respecto do asunto de referencia, Secretaría General para el Deporte comparte a preocupación do Valedor do Pobo por calquera actuación que veña impedir a posibilidade, a todos recoñecida, da práctica deportiva, especialmente no caso dos nenos e nenas.

Por esta razón, a Secretaría Xeral para el Deporte manifestou que estaba en contacto permanente coa Federación Galega de Fútbol a fin de coñecer de primeira man a problemática existente e que, segundo se informa por esa entidade, afecta nestes momentos en Galicia a, aproximadamente, dez casos. Polos antecedentes e a información que constan na secretaría xeral, a problemática xorde dunha estrita regulamentación que, con orixe na FIFA, foi incorporada no Regulamento Xeral da RFEF (da que a Federación Galega forma parte) no ámbito da transferencia internacional de xogadores menores de idade (art. 120, con especial referencia aos seus puntos 5 e 6) e pola que se procura protexer os menores contra prácticas abusivas nas transferencias internacionais.

Polos feitos descritos, da aplicación desta norma poden deducirse algunhas situacións discriminatorias que, desde a Secretaría Xeral para o Deporte, procúranse solucionar a través da comunicación coa Federación Galega de Fútbol. Por esta razón, instouse á Federación á busca da máis pronta resolución dos conflitos xurdidos, debendo sempre ter en conta a posible vía da presentación individual de recursos ante o Comité Galego de Xustiza Deportiva, órgano administrativo superior da xurisdición deportiva no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia e que, entre outros ámbitos, asume o control administrativo respecto das funcións públicas encomendadas ás federacións, entre as que se atopa a da expedición de licenzas deportivas para a práctica da súa modalidade deportiva nos termos establecidos na lei.

En efecto, o informe achega unha copia do Regulamento xeral da Real Federación Española de Fútbol que contén unha disposición moi restritiva respecto das licenzas para xogadores estranxeiros menores de idade. O Valedor do Pobo considera que a normativa da federación derivada das instrucións da FIFA, aplicada de modo indiscriminado e sen considerar caso por caso as circunstancias dos xogadores, pode vulnerar dereitos fundamentais dos menores de idade, singularmente, o dereito á igualdade no ámbito do deporte escolar federado.

Todos os casos dos que esta institución tivo coñecemento resolvéronse favorablemente para os menores, a quen se tramitaron oportunamente as súas licenzas federativas.

3. POLITICA LINGÜÍSTICA

En materia de política lingüística ocupámonos dos asuntos e queixas presentadas polos cidadáns relativas a actuacións públicas respecto das linguas oficiais na Comunidade Autónoma de Galicia, en particular a discriminación ou exclusión por razóns lingüísticas nas actuacións das administracións públicas, empresas delas dependentes e organismos cun nexo de unión con aquelas que son obxecto de supervisión de acordo co disposto na nosa lei reguladora. Non obstante, tamén nos ocupamos daquelas queixas que afectan a entidades privadas radicadas en Galicia fronte a actuacións e situacións de feito de posibles discriminacións de calquera das nosas linguas oficiais, facéndolles partícipes das inquietudes cidadás e solicitando a modificación daquelas situacións en interese da colaboración con esta institución e en exercicio da nosa función como garante dos dereitos lingüísticos dos galegos.

A Constitución Española supuxo o recoñecemento da realidade plurilingüe de España. Os artigos 3.1 e 3.2 da Constitución establecen que tanto o castelán coma as demais linguas españolas serán oficiais nas respectivas comunidades autónomas de acordo cos seus estatutos, establecendo un réxime de cooficialidade. Polo tanto Galicia, na organización territorial do Estado autonómico, desfruta dun estatuto de cooficialidade lingüística nos que o uso polos cidadáns de calquera lingua oficial ten plena validez xurídica nas relacións que manteñan con calquera poder público radicado no devandito territorio establecendo a cooficialidade lingüística e o principio de non discriminación idiomática.

Por todo o anterior, un dos dereitos que tutela o Valedor do Pobo é o dereito ao uso normal do galego como idioma propio de Galicia. Así mesmo, tamén supervisamos a efectividade do deber estatutario que afecta os poderes públicos da nosa Comunidade de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas e da potenciación do emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa. Os últimos informes estatísticos realizados na comunidade galega coñecidos na anualidade sometida a repaso supoñen unha chamada de atención aos poderes públicos e a todos os axentes que estamos implicados na potenciación da lingua galega para promover a súa utilización no ámbito máis próximo, no seo das familias e entre a poboación máis nova.

A Lei 3/1983, de normalización lingüística de Galicia, no seu artigo 4 apartado 1º, sinala que o galego, como lingua propia de Galicia, é a lingua oficial das institucións da Comunidade Autónoma, da súa Administración, da Administración local e das entidades públicas dependentes da Comunidade Autónoma, e que tamén o é o castelán, como lingua oficial do estado.

En desenvolvemento da citada lei, o Plan xeral de normalización da lingua galega marca como obxectivo asegurar que na Administración autonómica o galego sexa a lingua habitual nas relacións internas das administracións, nas relacións entre as administracións e nas relacións destas cos cidadáns, ao obxecto de lograr, deste xeito, consolidar o galego como lingua xeral de referencia nas administracións galegas.

No ámbito da función pública, o art. 54 apartado 11 da Lei do estatuto do empregado público establece que os empregados públicos garantirán a atención ao cidadán na lingua que o solicite e sempre que sexa oficial no territorio, e o art. 7 da Lei 5/1997, da Administración local de Galicia, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, tamén o é da súa administración local. Polo demais, sinalar que no ano 2012 promúlgase a Lei 12/2012, de protección dos consumidores e usuarios de Galicia, na que se contemplan e regulan (art. 45 e 46) os dereitos lingüísticos daqueles.

Das novidades normativas que se produciron na anualidade 2014 destacar a aprobación da Lei 1/2014, de 24 de marzo, para o aproveitamento da lingua portuguesa e vínculos coa lusofonía cuxo preámbulo establece a necesidade de fomentar o ensino e a aprendizaxe do portugués, co obxectivo, entre outros, de que empresas e institucións aproveiten a nosa vantaxe lingüística, un valor que evidencia a importancia mundial do idioma oficial dun país veciño, tendo en conta tamén o crecente papel dos países con lingua portuguesa.

Continúa sinalando que a lingua propia de Galicia, polo feito de ser inter-comprensible co portugués, concede unha valiosa vantaxe competitiva aos cidadáns galegos, principalmente no ámbito cultural pero tamén no económico, o que leva á necesidade de poñer a disposición os métodos formativos e comunicativos que nos permitan desenvolvernos con naturalidade nunha lingua que nos é moi próxima e nos concede unha gran proxección internacional.

Para a mellora do desenvolvemento social, económico e cultural galego, os poderes públicos galegos promoverán o coñecemento da lingua portuguesa e das culturas lusófonas para profundar nos vínculos históricos que unen Galicia cos países e comunidades de lingua portuguesa e tamén polo carácter estratéxico que para Galicia teñen as relacións económicas e sociais no marco da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal. Por iso, na lei recóllese o compromiso do Goberno galego de incorporar progresivamente a aprendizaxe da lingua portuguesa no ámbito das competencias en linguas estranxeiras nos centros de ensino da Comunidade Autónoma de Galicia, promovendo as relacións a todos os niveis cos países de lingua oficial portuguesa.

A Xunta de Galicia promoverá e estimulará ante o Goberno a adopción de cantas medidas positivas resulten necesarias co fin de favorecer e permitir a reciprocidade das emisións televisivas e radiofónicas entre a Comunidade Autónoma de Galicia e a República de Portugal, coa que comparte patrimonio lingüístico.

Polo demais, o Goberno galego deberá de realizar anualmente un informe en relación co cumprimento desta lei, no que constarán detalladamente as accións levadas a cabo, o seu custo e as previsións que efectúa para o exercicio seguinte, coa obrigaón da súa remisión ao Parlamento de Galicia.

A) Datos sobre coñecemento e uso da lingua galega

No último trimestre de 2014 publicáronse datos do Instituto Galego de Estatística (IGE) sobre condicións de vida dos galegos. No mesmo sométese a repaso o coñecemento e uso do idioma galego extraídos do Censo de Poboación e Vivendas do Instituto Nacional de Estadística (INE). Nunha primeira aproximación aos datos da enquisa, constatábase un descenso no número de falantes monolingües en galego con respecto aos datos de 2008: pasou do 42,98% ao 30,84%. O número de falantes monolingües en castelán pasou do 19,56% en 2003 ao 25,95% en 2013, cun incremento máis acusado no últimos cinco anos (do 20,05 ao 25,95%).

Entre os mozos e nenos entre 5 e 14 anos, o 47,09% declara falar só en castelán, cun incremento importante con respecto aos datos de 2008 (29,59%). Tamén é notable o incremento dos monolingües en castelán na franxa de idade seguinte, dos 15 aos 29 anos, na que pasan de representar o 25,47% a ser o 33,64%.

Seguindo os rangos de idade da enquisa, tres de cada catro nenos ou adolescentes galegos de 5 a 14 anos (74,88%) son castelánfalantes, once puntos máis que fai cinco anos (63,87%) e quince máis que hai unha década (59,67%).

Na franxa de idade seguinte, a evolución é semellante: o 63,3% dos mozos e novos galegos entre os 15 e os 29 anos son castelánfalantes, fronte ao 57,07% de 2008 e ao 54,27% de 2003.

Entre as persoas de 30 a 49 anos, as porcentaxes iguálanse algo máis, cun retroceso do galego: 56,04% de castelánfalantes, 43,97% de galegofalantes, que hai dez anos eran clara maioría (56,8%). O galego mantense como lingua predominante entre os 50 e os 64 anos (59,64%) e nos maiores de 65 anos (73,82%).

Por provincias, Pontevedra é onde o galego retrocedeu máis entre a mocidade. Alí, o 15,07% dos mozos e mozas declara que fala habitualmente en galego, dez puntos por baixo da media galega e cun forte descenso desde o 27,61% de hai cinco anos. A Coruña (25,33%) e Ourense (35,59%) sitúanse en valores medios e Lugo (50,67%) é a provincia onde os galegofalantes entre a infancia e a adolescencia son maioría. Non obstante, rexístranse caídas de 9 puntos na provincia lucense e de 13 na ourensá. Na franxa de idade seguinte, dos 15 aos 29 anos, Pontevedra segue a presentar as taxas máis baixas de galegofalantes (27,14%), nove puntos por baixo da media. Na Coruña a cifra chega ao 38,6%; en Ourense, ao 45,29% e en Lugo ao 52,67%.

Hai que subliñar que a enquisa distingue entre coñecemento e uso. Unha inmensa maioría das persoas enquisadas afirma entender o idioma e poder falalo. Entre quen declara falalo ben ou bastante ben a porcentaxe descendeu lixeiramente: dun 89,57% en 2003 a un 86,93% en 2013. A porcentaxe de persoas que afirma que non sabe falar en galego ou que o sabe falar "pouco", en termos absolutos pasou do 10,43% en 2003 ao 13,07% en 2013. Por idades, as taxas increméntanse en maior proporción nas franxas máis novas. Hai dez anos o 66,35% das persoas entre 5 e 30 anos dicían falar "moi ben" o galego; hoxe esa porcentaxe é trece puntos menor (53,07%).

Ao 27,1% dos nenos e mozos que teñen entre 5 e 14 anos fálalles en galego (de forma exclusiva ou maioritaria). A un 60,07% fálalles en castelán. Na enquisa de 2003 o 44,75% dos pais e nais faláballes en galego aos seus fillos e fillas, 17 puntos máis que na actualidade, e un 53,95% faláballes en castelán.

A enquisa contén numerosos datos desagregados que axudan a configurar un perfil de bilingüismo social na nosa comunidade. Existe, estatisticamente, un equilibrio de cifras no uso aínda que eses datos sexan interpretados de modo moi distinto por cada un dos sectores implicados no deseño e difusión das políticas lingüísticas.

Así, en nota de prensa, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia valorou positivamente esta información estatística, nos seguintes termos:

(O estudo do IGE) revela que un 89,1% da poboación usa o galego en maior ou menor medida na súa vida diaria. Esta porcentaxe obtense da suma de quen o usa en exclusiva (un importante 43,8%) e quen o usa ao lado do castelán (45,3%) e supón un incremento de dous puntos con respecto ao obtido na mesma enquisa no ano 2001.

A comparación dos datos do 2011 coa mesma fonte do ano 2001 revela un aumento das persoas que se desenvolven habitualmente nas dúas linguas cooficiais de Galicia. Así, son cada vez máis numerosas as persoas que se expresan de maneira natural e espontánea en calquera das dúas linguas, por considerarse con competencia para facelo, o que consolida tendencias que se presentaban noutras enquisas anteriores.

En canto aos datos de coñecemento da lingua propia de Galicia, revelan, en liña con outros estudos previos, que a comprensión do galego é case universal (98,6%) e que máis do 90% da poboación (90,8%) atópase a si mesma capacitada para falalo. A pesar do incremento considerable da inmigración que se produciu entre os anos 2001 e 2011 (con 77.410 persoas estranxeiras máis), a porcentaxe de poboación que declara saber falar o galego mantense practicamente nas mesmos porcentaxes neste período.

Outras institucións e colectivos consideran que se agudiza o fenómeno da substitución lingüística aínda que non hai un acordo sobre as estratexias a seguir: para algúns, o galego só pervivirá se se asegura un monolingüismo social en lingua galega e ven con inquietude a consolidación dun uso bilingüe xunto a un coñecemento da lingua próximo ao 90%.

Sobre a adquisición do coñecemento, entre as persoas que se recoñecen cunha competencia moi boa ou bastante boa en galego, un estable 86% aprendeuno na familia. A porcentaxe de persoas que o aprenderon no sistema educativo pasou dun 29,70% en 2003 a un 43,59% en 2013, e experimentou un importante incremento quen o aprenderon na súa contorna social (amigos, veciños...), pasando dun 8,83% a un 30,37% no mesmo período. É residual a porcentaxe de persoas que aprenderon a falar ben ou moi ben en galego a través da radio e televisión ou outros medios. Segue a ser polo tanto o medio social (familia e amigos) a canle de aprendizaxe determinante da lingua galega.

Sobre o uso, os datos da enquisa mostran que un 46% da poboación considera que o galego se seguirá a usar ao mesmo nivel nos próximos cinco anos, un 28,69% cre que aumentará o seu uso e un 25,18% cre que diminuirá.

Desde o Valedor do Pobo constatamos ese desequilibrio entre coñecemento e uso. Está claro que nunha democracia desenvolvida como a galega faise preciso blindar o coñecemento do idioma galego, tanto desde o ámbito educativo coma desde os medios de comunicación, en especial os de titularidade pública. Só desde o coñecemento pódese asegurar o uso normal da lingua. O estudo parece constatar que non é suficiente, dado ese compoñente social do idioma ao que se alude en liñas superiores. Só o uso garante a

supervivencia e a actualización dos idiomas. Só o emprego do mesmo no ámbito das relacións persoais fai que afloren novos vocábulos, que se revisen outros que caen no desuso, e que se coñezan termos moi específicos.

Por todo isto, desde o Valedor do Pobo mantemos aberta unha liña de actuación que, nunha primeira fase, nos leva a coñecer de man de todos os axentes implicados no desenvolvemento e promoción da política lingüística galega a perspectiva coa que interpretan os últimos datos do IGE. Entre outras entidades, nesta nova anualidade reuníronos co presidente e membros da Real Academia Galega, así como con representantes das diferentes administracións e de entidades públicas e privadas para implicalas na misión de normalizar o uso familiar e social da lingua.

Por outra parte, do mesmo xeito que fixemos nos últimos exercicios, promoveremos actuacións encamiñadas a potenciar o uso privado do galego, por medio de convenios e acordos marco que nos permitan deseñar estratexias específicas.

Queremos dirixirnos en especial á poboación máis nova. Deste xeito manteremos o noso compromiso de potenciar o uso do galego en medios de comunicación e por medio das novas tecnoloxías. Desde a defensoría xa estamos implicados en diferentes iniciativas respecto diso. De feito durante 2014 fomos seleccionados pola Asociación Punto Gal para formar parte do proxecto “Pioneiros do .gal”. Fomos unha das 32 entidades que estrearon na comunidade o dominio .gal nas nosas web. Nesta liña queremos seguir traballando.

Tamén aspiramos a reforzar nos próximos anos o noso traballo en rede. Así formalizamos xa a nosa petición para formar parte como membros de pleno dereito da IALC, a entidade que reúne os comisionados na defensa dos dereitos lingüísticos de todo o mundo e que nos permitirá, a bo seguro, coñecer iniciativas que funcionaron a colegas doutros países para poder importalas á nosa comunidade.

B) Uso da lingua galega polas administracións públicas de Galicia

En relación ao respecto e obrigación de utilización da lingua galega polas administracións públicas do territorio da comunidade autónoma, sinalar de principio que as queixas presentadas afectan a todas as distintas administracións, tanto a autonómica coma a local e provincial.

O maior número de expedientes tramitados afectan a concellos da comunidade autónoma, en especial o concello da Coruña.

De entre os organismos provinciais, presentáronse queixas por actuacións realizadas pola Deputación da Coruña. Respecto das outras tres Deputacións non se presentaron escritos de queixas dos cidadáns contra ningunha delas, tampouco foi necesaria a actuación de oficio por parte deste valedor.

En canto á administración autonómica, tramitáronse sete queixas que afectaban a ámbitos competenciais e departamentos moi variados, exemplo diso as relativas a centros hospitalarios, administración de xustiza ou ámbito educativo.

Tamén ha de mencionarse neste apartado que existe un interese crecente por parte dos cidadáns (de acordo coas cuestións que nos expoñen) en que se utilice a lingua galega por empresas públicas e oficinas e delegacións da administración central do Estado en Galicia.

C) Facilitar aos cidadáns as comunicacións en galego

Das queixas presentadas varias referíanse á carencia de documentos oficiais en lingua galega. Cómpre citar o expediente Q/20599/14, relativo á carencia de impresos de consentimento informado galego no Hospital Xeral de Vigo. Iniciada a investigación solicitouse informe sobre os feitos á Consellería de Sanidade que nos contestou manifestando o seu compromiso de poñer a disposición os formularios naquela lingua e para solicitar ao citado centro o cumprimento, en todo momento, da normativa vixente en materia de normalización lingüística.

Similar situación á anterior, pero á inversa e en distinto ámbito competencial, deu lugar ao expediente Q/20776/14, no que o interesado expresaba a súa queixa pola falta de impresos de solicitude de xustiza gratuíta en castelán. Pola nosa parte deuse traslado desta situación á Vicepresidencia da Xunta e Consellería de Presidencia que é a competente en garantir os medios materiais e persoais ao servizo da administración de Xustiza. Pola súa parte informáronos que se tratara dunha carencia puntual dándose unha pronta solución ao asunto.

No expediente Q/19830/14, recollíase a queixa dun veciño da Coruña na que manifestaba a súa desconformidade con actuacións do concello pois non lle facilitaban en galego documentación informativa daquel concello. Por esta institución recordóuselle ao

concello a obrigabilidade das administracións locais de usar e fomentar o uso do galego nas súas actividades e comunicacións cos administrados.

Hai que indicar neste punto que, ante as queixas presentadas nesta materia e nos diferentes informes remitidos polos departamentos afectados das distintas administracións, manifestábase o compromiso, que xa figuraba en informes anteriores, de facilitar ao administrado a información oral e tamén a documentación de que se trate en cada caso, na lingua que voluntariamente o cidadán elixa.

D) A lingua galega nas comunicacións electrónicas das administracións públicas de Galicia

A implantación das novas tecnoloxías ao servizo das administracións públicas e cuxo fin último é o completo desenvolvemento da administración electrónica é un reto para os diferentes organismos ao servizo dos cidadáns.

Neste terreo non é allea a obrigada utilización das dúas linguas oficiais da nosa comunidade e a súa implantación nos soportes informáticos aos que accedan as persoas.

Polo anterior, neste ano 2014 recibíronse varios escritos poñendo no noso coñecemento a non utilización dalgunha de ambas as linguas nas páxinas web e documentos electrónicos de administracións locais e algunha autonómica. Cómpre citar como exemplo o expediente Q/21914/14 na que un cidadán se queixaba de que determinados apartados da web do concello de Vilanova de Arousa non estaban redactados en lingua galega e só en castelán. Posto este feito en coñecemento do concello afectado, informóusenos do seu compromiso para o fomento e a utilización do galego e por tanto reflectiríase nos apartados correspondentes da web.

A sensu contrario, no expediente Q/874/14, un cidadán manifestaba o seu malestar pola discriminación do castelán na web do Concello da Estrada. Comunicado a este último infórmase que a páxina está aínda en fase de elaboración e que se darían as instrucións oportunas para o estrito cumprimento da normativa vixente en materia de normalización lingüística.

E) Control da toponimia oficial

Por diferentes normas ditadas polo Parlamento galego e a Xunta de Galicia foron aprobándose sucesivamente o nomenclátor das poboacións galegas das catro provincias pola Comisión de Toponimia.

Nos expedientes Q/24029/14 e Q/22039/14 tratábanse reclamacións referentes a rotulacións e sinalizacións de redes de estradas de Galicia utilizando toponimia non oficial ou inadecuadas, relativas a estradas provinciais da Coruña e outras sinalizacións indicadoras. Pola nosa parte solicitouse información ao ente provincial afectado que nos informou da súa vontade de modificalo nun breve espazo de tempo.

Segue sen resolverse o problema do topónimo do concello de Ribeira, no que o indican como “*Riveira*” nas súas comunicacións, contravindo a denominación oficial aprobada pola comisión de Toponimia. Por esta Institución realizouse un recordatorio de deberes legais no informe anual de 2009, que non foi aceptado polo concello, pero seguen a presentarse escritos de varios cidadáns no que nos manifestan a súa preocupación polo incumprimento deste no funcionamento diario do concello e a utilización dun topónimo inadecuado. Este Valedor considera que debe ser desde o propio concello e a través do procedemento legalmente establecido a canle adecuada para a modificación (no seu caso) da toponimia oficial afectante a ese ente local.

O criterio mantido por este Valedor, do mesmo xeito que o manifestado en informes anteriores, é o apoio expreso á convivencia pacífica de ambas as linguas oficiais de Galicia.

F) Impulsar a utilización do galego nas empresas de prestación de servizos en Galicia

Pese a que está á marxe da nosa capacidade de supervisión, recibíronse escritos de cidadáns nos que manifestaban o seu interese en que polas empresas prestadoras de servizos (subministración de auga, luz...) se lles facilitasen as comunicacións en lingua galega. Esta institución trasladoulle ás empresas afectadas as peticións dos cidadáns e poñemos de manifesto a colaboración daquelas que nas súas contestacións manifestaban a súa intención de habilitar nos seus programas informáticos a opción de optar pola lingua galega nas súas comunicacións. Cómpre recordar neste punto que, de acordo coa Lei 1/2010 de 11 de febreiro, de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, a súa disposición adicional

sexta relativa ao fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos establece que os que operen en territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, con arranxo ao disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior. Por iso teñen a obrigaón de favorecer a normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita en lingua galega.

G) Promoción da lingua galega

O Valedor do Pobo, entidade con personalidade xurídica propia para a defensa, no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, dos dereitos fundamentais e das liberdades públicas recoñecidas na Constitución e no Estatuto de Autonomía, continuou co seu compromiso de defensa dos dereitos lingüísticos na comunidade e o fomento do emprego do galego en todas as ordes da vida pública, cultural e informativa.

Este Comisionado, consciente da importancia da conservación e promoción da nosa lingua como patrimonio cultural de Galicia, realizou actuacións para a defensa e implantación do *Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega*. Continuouse coa colaboración da Secretaría Xeral de Política Lingüística que se plasmou en actuacións durante o ano 2014 no desenvolvemento de campañas de dinamización lingüística para contribuír a difundir os dereitos dos cidadáns, e en especial cos escolares mediante a distribución de material informativo dos seus dereitos. Ambas as entidades, por medio dos seus titulares, renovaron o compromiso de colaboración para realizar diversas accións co obxectivo de conseguir estender o uso do galego en todos os niveis da sociedade.

A Secretaría Xeral de Política Lingüística ofreceu apoio e asesoramento técnico no marco deste acordo en relación cos aspectos lingüísticos e terminolóxicos relacionados coas todas as actividades de pedagogía de dereitos que foron desenvolvidas pola institución e que se recollen no apartado correspondente deste informe.

Consideramos tamén importante a pertenza e colaboración coa Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos. O Valedor do Pobo, como alto Comisionado do Parlamento de Galicia e con competencias para supervisar actuacións en materia de política

lingüística na comunidade autónoma galega, considerou necesario realizar o ingreso naquela organización.

Esta asociación ten como fins o fomento e promoción da igualdade, a diversidade e os dereitos lingüísticos en todo mundo, e apoiar os comisionados lingüísticos para que poidan alcanzar os máximos niveis profesionais a través de actuacións dirixidas a compartir experiencias e intercambiar os coñecementos sobre boas prácticas, asesorar na creación de comisionados lingüísticos, favorecer o intercambio de recursos de formación e de desenvolvemento profesional, investigación e información e cooperar con organizacións análogas que teñan como obxectivo a promoción e a protección da diversidade e dos dereitos lingüísticos.

É obxectivo desta Asociación contribuír a potenciar o papel dos comisionados lingüísticos en todo do mundo promovendo boas prácticas e niveis de excelencia, e fomentando a igualdade e diversidade lingüísticas. Entre as súas tarefas están o asistir os seus membros proporcionándolles o mellor asesoramento e a axuda adecuada, fomentando a interacción entre eles e colaborando con outras institucións promover a igualdade, a diversidade e os dereitos lingüísticos, co fin de promover o respecto para todas as linguas e o principio de independencia dos comisionados de lingua.

Por último cómpre sinalar que no momento de redacción deste informe vén de facerse pública a Declaración Institucional da Real Academia Galega de apoio á lingua galega. A este respecto hai que manifestar o acordo e defensa deste Valedor despois de que, co mesmo consenso político co que se aprobaron a Lei de Normalización Lingüística e o seu consecuente Plan de Normalización do 2004, ha de realizarse unha reflexión seria e profunda para impulsar o uso do galego, establecer un marco normativo adecuado e elaborar un discurso positivo e proactivo. Aproveitar a experiencia dos nosos maiores transmitindo aos máis novos o amor pola nosa lingua coa súa utilización na vida diaria, a súa potenciación no ámbito educativo e a súa difusión nos medios de comunicación tanto públicos coma privados.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

1.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ponteceso (A Coruña), en data 11 de febreiro de 2014, para que se proceda coa maior urxencia ao pago da subvención concedida á Comisión organizadora das Festas da Barquiña, xa que o dereito está recoñecido e o crédito retido, tendo en conta o atraso que xa sufriu (Q/342/13)

Como sabe, nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia -do escrito de, referente á falta de abono das subvencións concedidas, estando o gasto xa aprobado pola Intervención municipal.

Ante iso requirimos informes a ese concello, que xa os remitiu. No informe complementario facilitado con data do 22 de novembro, manifestábase o seguinte: "A día de hoxe o expediente está exactamente no mesmo momento procesual, aprobado o pago e pendente por mor de falta de liquidez.

En canto o concello dispoña de liquidez, efectuarase o pago, sendo imposible, sen haber diñeiro, que se lle poida pagar".

Por atoparnos próximos ao peche do exercicio fiscal 2013 esta institución entendeu que o concello podía, efectivamente, non ter nese momento liquidez para o pago de certas partidas xa aprobadas pero que faría efectiva a súa obrigación legal de abonar as cantidades xa autorizadas pola Intervención municipal en canto abrísese un novo orzamento (excepción ao principio de anualidade orzamentaria) polo que non se considerou procedente facer ningunha resolución.

É necesario lembrar que segundo o informe remitido polo concello a esta institución, no ano 2011 figuraba no orzamento municipal a previsión de outorgamento de subvención nominativa á Comisión organizadora das Festas da Barquiña cun importe de 2.103,54 €. Este importe retívose e tramitouse o expediente. A día de hoxe está recoñecido o dereito a favor da Comisión organizadora por 2.103,54 €, pero aínda está pendente de pago.

No ano 2012 anulouse expresamente a retención do crédito que existía previsto (futurible) no Orzamento municipal, sen que se houbera en ningún caso creado ningún dereito a favor de terceiros, como consecuencia das medidas impostas polo Plan de axuste do Concello de Ponteceso.

Por tanto, confírmase a retención do crédito e figura a orde de pago a pesar de que aínda non se cumpriu dado que o interesado comunícanos con data do 6 de febreiro que o concello persiste na súa actitude de non facer efectivo o pago.

Por todo o sinalado ata agora, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Tendo en conta que o expediente de concesión da subvención provén de 2011, que non houbo subvencións en 2012 e que hai provedores pendentes de cobrar, esta institución considera que debe procederse coa maior urxencia ao pago da subvención concedida á Comisión

organizadora das Festas da Barquiña, xa que o dereito está recoñecido e o crédito retido, e dada a demora que xa sufriu.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ponteceso: Aceptada

2.- Recomendación dirixida á alcaldesa-presidenta do Concello de Cee (A Coruña), en data 25 de marzo de 2014, para que se adopten as medidas oportunas por parte do Concello de Cee para que todas as deficiencias comprobadas no funcionamento da piscina cuberta municipal sexan resoltas con urxencia, instando o estrito cumprimento do contrato de xestión mediante concesión administrativa do servizo coa empresa Aquacenit, S.L., en particular, a rigorosa observancia dos deberes do concesionario establecidos no apartado IV do contrato suscrito o 17 de xullo de 2006; en canto ás lesións da edificación, instando a inmediata resolución dos problemas que poidan afectar á salubridade ou seguridade dos usuarios, de maneira que consigan as condicións establecidas polas disposicións legais aplicables a este tipo de instalacións (Q/870/14).

Nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención ..., que no seu día foi usuario do servizo da piscina municipal de Cee.

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa polos problemas xurdidos na xestión da piscina municipal de Cee xa que o promotor da queixa presentou varias reclamacións sen que se lle dera unha resposta adecuada e a presentación mesma deses escritos orixinou unha mala relación co encargado da piscina e deu lugar a numerosos conflitos. O interesado queixábase da situación de falta de coidado das instalacións por parte da empresa concesionaria da explotación; do pésimo mantemento das máquinas e aparellos que tardaban 15 ou 20 días en reparar; da desorde cos obxectos empregados nos exercicios; da falta de monitor nalgunhas das horas nas que o ximnasio permanecía aberto, co consecuente risco de lesións, caídas ou uso inapropiada das máquinas e outras situacións que poñían de manifesto unha posible xestión inadecuada do servizo.

Considerando que esta queixa reunía os requisitos formais recollidos no artigo 18 da Lei do Valedor do Pobo, admitiuse a trámite e promoveuse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba, dando conta diso a vostede para os efectos previstos no artigo 22.1 da citada Lei do Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos desa alcaldía que no prazo de 15 días, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, facilitásenos información sobre os problemas que motivaron a queixa, en particular, os motivos polos que non se lle deu ao interesado resposta razoada aos seus escritos e reclamacións.

Con data do 12 de marzo tivo entrada nesta institución o referido informe. Á vista da documentación que adxunta é necesario facer as seguintes consideracións. Resulta da documentación que ese concello xa encargara no seu momento, en novembro de 2013, que se inspeccionou a piscina municipal de Cee por parte do técnico de deportes do concello e do arquitecto técnico municipal. O informe do primeiro, despois de facer un relato dos elementos observados na visita, conclúe considerando necesario o deseño dun plan anual de inspeccións para poder facer un seguimento efectivo da concesionaria na instalación deportiva municipal xa que lle consta que a empresa presenta determinada documentación pero non se informa dos traballos de mantemento e do estado da maquinaria. Non son concluíntes os apartados do informe sobre a inspección relativa a algúns aspectos das

reclamacións que foron rexistradas no concello. En concreto, os horarios dos monitores do ximnasio (sala de musculación e cardiovascular); a atención ás incidencias reais das que se dá parte e o tempo que se tarda en resolvelas e a cualificación profesional do persoal presente nas instalacións no momento da visita de inspección. Respecto deste último punto, a inspección realizada non é tampouco concluínte xa que se fai só respecto dos presentes e por mera indagación verbal, preguntándolles pola súa capacitación profesional ou titulación ao que os interesados responden tamén verbalmente. É necesario esclarecer esta cuestión xa que o concello ten o deber legal e contractual de controlar e fiscalizar a xestión do concesionario. Consideramos moi oportuna a suxestión do técnico municipal de deportes de establecer un plan regular de inspección do servizo, as súas instalacións, locais e documentación. Isto inclúe un coñecemento certo da situación laboral e da cualificación profesional dos empregados, a adecuación dos seus postos de traballo á súa formación e o cumprimento dos horarios que correspondan.

En canto á situación física da piscina, o informe do arquitecto técnico municipal é moi relevante respecto da deterioración das instalacións, as lesións producidas no interior e no exterior do edificio, as súas posibles causas e as deficiencias observadas.

Tendo en conta o anterior, é necesario que o Concello de Cee leve a cabo as actuacións que lle corresponden. Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas oportunas por parte do Concello de Cee para que todas as deficiencias comprobadas no funcionamento da piscina cuberta municipal sexan resoltas con urxencia, instando o estrito cumprimento do contrato de xestión mediante concesión administrativa do servizo coa empresa Aquacenit, S.L., en particular, a rigorosa observancia dos deberes do concesionario establecidos no apartado IV do contrato subscrito o 17 de xullo de 2006; en canto ás lesións da edificación, instando a inmediata resolución dos problemas que poidan afectar á salubridade ou seguridade dos usuarios, de maneira que se garantan as condicións establecidas polas disposicións legais aplicables a este tipo de instalacións.

Resposta da alcaldesa-presidenta do Concello de Cee: Aceptada

3.- Recomendación dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 6 de maio de 2014, para que se realice a execución subsidiaria da reposición da legalidade das obras realizadas polo denunciado, segundo consta no expediente, entendendo que esta debe facerse de maneira urxente e inmediata. Dita actuación debe ser realizada subsidiariamente pola Administración, xa que se deu prazo máis que suficiente para que o infractor, polos seus propios medios restablecese a legalidade da contorna do Cruceiro, estando apercibido pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural desde o 25 de outubro de 2013 sen que mostrase ningunha intención de corrixir unha actuación urbanística ilegal e ilegalizable (Q/5629/13)

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención ..., domiciliado en Moaña (Pontevedra).

No seu escrito comunicábanos que presentaba a súa queixa pola execución dunhas obras ilegais na contorna do Cruceiro do Carballo do Raposo ou da Palma en Domaio-Moaña, que levaba denunciando desde o ano 2008.

Ante iso requirimos informe a esa consellería, que xa nola remitiu. Coa información achegada resulta que o 27 de xullo de 2009, o Concello de Moaña remite documentación referida tanto ao trámite de audiencia co interesado e o requirimento para a reposición da legalidade urbanística. En relación con estas circunstancias, consta que as obras contaban con licenza municipal do 27 de outubro de 2008. O proxecto non fora remitido á Consellería de Cultura, polo que non estaban autorizadas pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural. O Concello ditou a paralización das obras por non adecuarse ás condicións da licenza, e posto que o denunciado non atendeu á paralización, a Policía Local precintounas en maio de 2009. Coa data do 14 de xaneiro de 2010 a Consellería de Cultura solicita que se lle facilite copia do proxecto de reposición da legalidade, ao que responde o concello o 29.01.2013 coa documentación do expediente tramitado, que non conta cun proxecto de legalización.

En xullo de 2010, a Consellería de Cultura reitera o requirimento do proxecto de reposición da legalidade, do que se lle informa coa mesma data ao denunciante. En novembro de 2010, a Consellería de Cultura solicita de novo o proxecto de reposición da legalidade ao concello de Moaña, dando neste caso un prazo de 20 días e co apercibimento de que en caso contrario solicitarase a incoación dun procedemento sancionador.

O día 10 de xaneiro de 2011, desde o departamento territorial da Consellería de Cultura solicítase a incoación dun expediente sancionador contra o Concello de Moaña, por presunta infracción leve ao outorgar unha licenza de obras na contorna dun elemento protexido polo seu valor cultural sen solicitar a preceptiva autorización.

O día 24 de xuño de 2011, o director xeral do Patrimonio Cultural acorda iniciar o procedemento sancionador contra do infractor..., o que se lle comunica en xullo ao denunciado e ao Concello, así como ao denunciante e autor da queixa ante esta institución. Despois de conceder un aumento de prazo xustificado, o denunciado presentou as alegacións o día 24 de novembro de 2011. A Consellería de Cultura acordou propoñer unha sanción económica, ao que o denunciado volve a presentar alegacións en decembro de 2011.

O 21 de decembro de 2011 emítase a resolución do director xeral do Patrimonio Cultural cunha sanción económica de 4.625 €, así como a obriga de reposición da legalidade. No mes de xaneiro de 2012, o sancionado presenta un recurso de alzada contra a sanción, que é desestimado polo secretario xeral de Cultura o 4 de outubro de 2012.

O 25 de outubro de 2013, ante a constatación de que non se executaran as obras de reposición da legalidade que se determinaron na resolución da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, a directora xeral do Patrimonio Cultural acordou reiterar o requirimento de execución baixo o apercibimento de que, en caso de non executarse polo interesado, procederíase á execución subsidiaria pola propia Consellería de Cultura.

O promotor da queixa e denunciante destas actuacións ilegais na contorna do BIC comunicou con data do 28 de abril de 2014 o seguinte:

"a execución das obras de reposición da legalidade citadas no expediente anteriormente indicado, seguen sen levarse a cabo por parte de ... mostra unha NULA intención a este respecto, posto que tras seis meses da última notificación da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, aínda NON se restableceu a legalidade na contorna do Cruceiro, nin se mostra a máis mínima intencionalidade respecto diso".

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte recomendación:

Que se realice a execución subsidiaria da reposición da legalidade das obras realizadas polo denunciado, segundo consta no expediente, entendendo que esta debe facerse de maneira urxente e inmediata. Dita actuación debe ser realizada subsidiariamente pola Administración, xa que se deu prazo máis que suficiente para que o infractor, polos seus propios medios restablecese a legalidade na contorna do Cruceiro, estando apercibido pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural desde o 25 de outubro de 2013 sen que mostrase ningunha intención de corrixir unha actuación urbanística ilegal e ilegalizable.

Resposta do conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

4.- Suxestión dirixida á Consellería de Facenda para que, na medida en que as circunstancias económicas permítano e tendo en conta a prioridade do gasto social, estúdese a adopción de fórmulas fiscais como a dación en pago de tributos cedidos á comunidade autónoma, ou que se negocien co Goberno do Estado os que legalmente se consideren adecuados, de forma que se procure a gradual incorporación deses fondos artísticos ao patrimonio cultural público. É necesario que, en estreita coordinación coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, estúdese a aplicación, no que corresponda, das medidas de fomento previstas no Título VIII da Lei 8/1995, do patrimonio cultural de Galicia e desenvólvanse, sempre que a situación económica e orzamentaria xustifíqueo, mecanismos xa previstos como a utilización de bens culturais en pago de débedas tributarias (Q/23/14 ao Q/863/14).

Como vostede sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención unha representación da Asociación Galicia Cultura, encabezada pola súa presidenta, ... Xuntamente co escrito de queixa achegaban unha relación de asinantes co seu pertinente identificación, ata un total de 840 persoas.

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaban a queixa co fin de alertar dos riscos que, para a sociedade galega, podería representar a situación da compravenda de Novagalicia Banco en relación co patrimonio artístico, bibliográfico e documental das antigas caixas de aforros galegas. Aínda que a declaración destas obras como Bens de Interese Cultural é unha medida positiva de protección, podería non ser suficiente para garantir a integridade dos fondos das coleccións, e o que, sen dúbida, debe ser un obxectivo irrenunciable da nosa Administración que é manter este patrimonio artístico, bibliográfico e documental en Galicia e garantir a súa integridade, conservación, posta en valor, coñecemento e acceso público.

A Resolución de 23 de setembro de 2013 (DOG nº 186, de 30 de setembro), da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural da Colección Novagalicia Banco, e a Resolución de 23 de setembro de 2013 (DOG nº 187, de 1 de outubro), da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural da Colección Novacaixagalicia, manifestan con claridade que en ambos os casos trátase dun conxunto artístico único pola calidade das obras que a compoñen e o alcance simbólico e representativo da evolución da arte galega dos últimos tempos. Un patrimonio moble plural que nace do esforzo da sociedade galega, expresa a súa creatividade e ten nela o seu indiscutible receptor moral. As dúas resolucións sinalan que o ordenamento xurídico habilita determinados instrumentos legais para preservar a integridade da colección e o seu acceso para o estudo e goce por parte de toda a sociedade galega.

Pola súa banda, a Resolución do 23 de setembro de 2013, da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, pola que se incoa expediente para a declaración de ben de interese cultural do fondo bibliográfico e documental de Novagalicia Banco afirma con rotundidade que nos atopamos *"ante elementos constitutivos do patrimonio bibliográfico e documental dun interese singular para a Comunidade autónoma galega agrupados nunha colección plural tras un proceso intencional de provisión ou acumulación (artigo 8.2 da citada Lei 8/1995).*

Por tanto, a sociedade galega, implicada co seu esforzo na súa configuración, ten que ser a principal beneficiaria desta colección coa posibilidade de poñela a disposición das persoas investigadoras, estudiosos ou de calquera galega ou galego que quixese acceder a ela.

É unha responsabilidade, pois, do centro directivo competente en materia de patrimonio cultural activar os mecanismos que o ordenamento xurídico pon á súa disposición para que ese patrimonio estea, na medida do posible, accesible ás galegas e aos galegos para a súa consulta, estudo, coñecemento e enriquecemento cultural".

En efecto, é positivo e esperanzador este primeiro acto administrativo do que xorden xa certas obrigacións xurídicas e que determina preventivamente a aplicación inmediata e provisional, nas respectivas coleccións, do réxime de protección previsto para os bens xa declarados. A pesar disto, é necesario esclarecer as medidas concretas que a Xunta de Galicia podería adoptar para facer efectivas esas declaracións de modo que sexa a sociedade galega a beneficiaria destas coleccións, das que, como afirman literalmente as resolucións da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, é o seu indiscutible receptor moral, entre outras poderosas razóns, porque se trata dunhas coleccións froito da obra social dunhas entidades financeiras estreitamente ligadas coa sociedade galega, destinataria última deste patrimonio que ela mesma, cos seus propios recursos e esforzos, foi xerando ao longo do tempo.

O escrito foi admitido a trámite e solicitamos os oportunos informes que foron recibidos nesta institución.

Á vista do seu contido, a situación é, esencialmente, a seguinte. É necesario distinguir a posición dos actuais titulares da entidade e a da Administración autonómica. Ademais é relevante no tratamento desta cuestión a distinta natureza e orixe das coleccións. A propia Consellería de Facenda informou no seu día que, por unha banda, existe unha colección derivada dos investimentos realizados cos fondos da Obra Social das antigas Caixavigo, Caixa Ourense e Caixa Pontevedra. Esta colección está centrada maioritariamente en autores galegos. Foi asumida e obra en poder da Fundación de Carácter Especial Novacaixagalicia.

Existe outra colección procedente da antiga Caixa Galicia, adquirida pola parte financeira da entidade e que, no momento de constitución de Novagalicia Banco, quedou integrada nesta entidade bancaria, tendo en conta que pertencía á parte financeira de Novacaixagalicia. Respecto a esta última colección, as obras que neste momento teñen un valor máis elevado correspóndense coa compra efectuada a un promotor inmobiliario e coleccionista do País Vasco, ..., que tivo que vendelas en 2009 á entidade para poder afrontar as súas posicións activas co banco, como pago da cancelación dun préstamo. En concreto, produciuse a dación de 36 obras das 63 que integraban a colección formada desde principios dos anos 90 ata 1997. Inclúe obras de Picasso, Kandinsky, Paul Klee, Miró, Dalí, Óscar Domínguez, Juan Gris, Georges Braque, Fernand Léger, Max Ernst, Giorgio de Chirico, Sorolla, Darío de Regoyos ou Anglada Camarasa. Estas obras estaban naquel momento depositadas no *Museo de Bellas Artes de Bilbao*, ao que as cedía o coleccionista. Despois pasaron a poder do banco.

A Consellería de Facenda informou tamén que, conscientes da importancia de ambas as coleccións, a pesar da súa diferente natureza e orixe, a Xunta de Galicia estaba a tramitar senllos expedientes BIC para garantir o acceso e a integridade das coleccións, ao que debía engadirse o feito de que a compra de Novagalicia Banco polo Banco Etcheverría, entidade con sede social en Betanzos tiña que significar a continuidade en Galicia da entidade financeira e, por tanto, dos seus activos, entre os que se atopa a colección de arte.

É necesario, por tanto, analizar a situación das coleccións segundo a súa natureza e orixe.

1.- A Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social.

Foi inscrita no Rexistro Único de Fundacións de Interese Galego, Sección da Consellería de Facenda da Xunta de Galicia, co número 2013/12. É o resultado da transformación en fundación de carácter especial da Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra, de acordo á «Escritura de materialización da transformación de Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra en fundación de carácter especial, coa denominación Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social» outorgada ante o notario da Coruña, XXXX, o 3 de decembro de 2013, con número 1023 de protocolo.

A citada *Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social*, que fora constituída como *Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra* en escritura pública autorizada o día 29 de novembro de 2010, por fusión da antigas Caixa de Aforros de Galicia e Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra, ten por finalidade, a modo de resumo e segundo consta no artigo 5 dos seus Estatutos, a atención e o desenvolvemento da obra benéfico-social e a atención do monte de piedade que viña realizando a Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra, e, como fins específicos, as actuacións relativas á mellora do tecido produtivo galego, desenvolvemento tecnolóxico e investigación, formación profesional e empresarial, actividade emprendedora, fomento do emprego, educación en todos os niveis, servizos de asistencia social e sociosanitaria, integración de colectivos marxinais e en risco de exclusión, apoio á cultura e ao deporte basee, investimento en benestar e cohesión social, e actividade do monte de piedade.

O informe remitido a esta institución polo xerente da Fundación manifesta literalmente: *"Así, a Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social, seguindo o seu obxectivo de difundir e poñer a disposición da poboación galega un patrimonio artístico que forma parte da súa propia historia, desenvolve un completo programa de custodia e xestión dos fondos que conforman a súa Colección de Arte.*

Actualmente, despois de máis de medio século de compromiso coa cultura, inicialmente cos creadores galegos e posteriormente tamén con artistas nacionais e internacionais, a Colección da Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social está integrada por máis de 5.600 obras: pinturas, esculturas e instalacións, esmaltes, iconas, cerámicas, vídeos e obra gráfica. A peza máis antiga data do século XVII, aínda que a maior parte das creacións pertencen ao século XX. A colección ten tamén máis de 900 obras do presente século e 63 do XIX. O fondo bibliográfico da Fundación é un fondo vivo composto polas publicacións editadas pola entidade".

O informe sinala que as distintas obras que conforman a Colección de Arte están almacenadas ou expostas nos diversos centros da Fundación Especial Novacaixagalicia Obra Social. Así mesmo, mostrando o compromiso de poñer a disposición do pobo galego este patrimonio

artístico e cultural, a entidade promove o coñecemento e a difusión dos fondos da súa Colección de Arte a través dunha serie de diferentes proxectos expositivos como «*Esencia dunha colección. Fundación Novagaixagalicia*», instalada no Centro Social de Vigo; «*O bodegón oculto. A natureza morta na arte galega contemporánea*», que se inaugurou o 6 de febreiro na cidade da Coruña; «*Da fantasía á realidade. Pintura en Galicia 1833-1936*», que abriu as súas portas ao público en Ferrol o día 18 de febreiro; ou «*Múltiples. A arte do gravado de Picasso a Barceló*», que se inaugurou en Ourense o 10 de marzo. Outras mostras recentemente clausuradas e articuladas por pezas da colección foron «*Os anos circulares. Últimas tendencias da figuración en Galicia, 1994-2013*», en Ourense; «*Imeldo Curral. Paisaxista das Irmandades*», en Ferrol; «*Afluentes 68. A nova figuración*», que visitou Lugo e Pontevedra; «*Debuxando un mapa. Novas linguaxes de figuración en Galicia nos anos oitenta*», localizada en Vigo e Santiago; «*Deside: a pintura sen tempo*», que estivo exposta para o público pontevedrés; «*A escultura extensa*», que se expuxo en Ourense; «*A divina comedia de Salvador Dalí*», que viaxou a Ferrol e Lugo; ou «*Leopoldo Nóvoa, alén do tempo*», que se presentou en Compostela e A Coruña.

O informe finaliza manifestando: "*Como ben sinala vostede, a Fundación Especial Novagaixagalicia Obra Social baséase na promoción e na divulgación das artes e das letras, así como no fomento da cultura nas súas diferentes facetas e manifestacións. Por estes motivos, esta institución mantén firme o seu compromiso de facilitar o coñecemento da cidadanía galega deste patrimonio cultural mediante a realización constante de mostras articuladas por pezas da súa colección, así como de custodiar e xestionar este corpus artístico nos espazos dedicados á súa almacenaxe*".

2.- Colección de Arte e fondos bibliográficos e documentais de Novagalicia Banco.

Dando resposta á solicitude de información que lle remitimos, o administrador de Novagalicia Banco durante o período de materialización do traspaso de titularidade da entidade desde o FROB ao seu adquirente, Banesco, sinalou o seguinte:

"Nos últimos meses veuse colaborando activamente coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, así como coa Dirección Xeral do Patrimonio Cultural da devandita Consellería, en todo o relativo á incoación dos expedientes para a declaración como Bens de Interese Cultural das coleccións que integran a Colección de Arte Novagalicia Banco, formada pola Colección Artística (obras pictóricas, escultóricas e fotográficas) e pola Colección Bibliográfica (fondo bibliográfico e documental). Na actualidade, tales expedientes atópanse en tramitación na Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, de conformidade co disposto na Lei 8/1995, de 30 de Outubro, do Patrimonio Cultural de Galicia.

Desde a creación da referida Colección de Arte, no ano 1996, séguense fielmente os principios establecidos na citada Lei 8/1995, de Patrimonio Cultural de Galicia, e así, con carácter xeral, Novagalicia Banco:

- conserva, coida e protexe debidamente a Colección para asegurar a súa integridade e evitar a súa perda, destrución ou deterioración;

- facilitou o acceso á Colección, con fins de inspección, á Administración competente, así como permitiu sempre o acceso aos investigadores previa solicitude motivada;

- e facilita a exposición pública de diferentes obras da Colección artística a través do préstamo de obras a diferentes museos e institucións galegas e españolas.

Así mesmo, facémolle partícipe de que o 12 de decembro do pasado ano, asinouse coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un contrato de cesión, en réxime de comodato, da Colección Bibliográfica á Biblioteca da Cidade da Cultura, para a custodia, conservación, consulta, estudo, exhibición e difusión dos correspondentes fondos bibliográficos e documentais. Ese comodato, que se constituíu por un período inicial de cinco anos, renovables por sucesivos períodos anuais, e que ten carácter gratuito, permitirá, entre outras actuacións:

- que os referidos fondos sexan expostos nun lugar destacado da Biblioteca da Cidade da Cultura;

- a dixitalización de tales fondos, o que posibilitará universalizar a consulta dos mesmos a través da incorporación das obras a Galiciana, a biblioteca dixital de Galicia;

- a realización dunha exposición anual dunha selección das obras da Colección;

- e que as obras da Colección sexan accesibles para a súa consulta e exame por investigadores.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no seu momento informou das medidas adoptadas e da máxima protección que se derivaba dos expedientes. No que abarca ás súas competencias, convén destacar o seguinte:

Así mesmo, paralelamente, a Xunta de Galicia está a tratar de fomentar o gozar e acceso por parte da cidadanía galega a este rico patrimonio artístico e documental, de forma que poida seguir sendo exhibido en formatos e espazos diversos de toda a xeografía galega e, de forma destacada, para que os espazos públicos dela dependentes poidan acollelo con carácter temporal.

Neste sentido, a Xunta de Galicia, en cumprimento do acordo adoptado polo Pleno do Parlamento de Galicia o 22/11/2011, asinou o pasado mes de decembro un convenio de colaboración con Novagalicia Banco polo que esta entidade cédelle o seu fondo bibliográfico e documental durante un período de cinco anos en réxime de comodato, o que permitirá darlle unha maior notoriedade e accesibilidade a este importante patrimonio a través do seu concreto depósito na Biblioteca de Galicia da Cidade da Cultura de Galicia, permitindo non só que estes fondos mantéñanse na nosa Comunidade, senón que estean dispoñibles para a súa consulta física ou virtual tanto para a nosa cidadanía, como para o persoal investigador e para todas as persoas interesadas na nosa cultura en calquera parte do mundo.

A incoación dos expedientes de declaración como BIC ten xa uns efectos moi significativos como son a inclusión do inventario completo das coleccións nos anexos das propias resolucións administrativas, coa publicidade que comporta e sen prexuízo de que poidan ser modificados de ter constancia doutras obras nas tarefas de información e investigación derivadas dos expedientes; a comunicación desta incoación ao Rexistro Xeral de Bens de Interese Cultural para a súa anotación preventiva como unha colección de bens mobles de interese cultural; dar coñecemento ao órgano con competencias na protección do patrimonio cultural do Ministerio de Educación; a aplicación cautelar do réxime de protección previsto

para os bens xa declarados; e o tratamento das obras inventariadas como coleccións, impedindo a súa dispersión.

En canto ao actual propietario, no mes de febreiro de 2014, o presidente do Consello de administración do Banco Etcheverría manifestounos por carta o seguinte:

"O meu Banco, e o seu socio principal Banesco, non formalizaron aínda a adquisición de Novagalicia Banco. Estamos realizando os trámites para levar a cabo esa adquisición, pero, dada a complexidade e lentitude dos pasos para seguir, calculamos que transcorrerán dous ou tres meses antes de que leve a cabo.

Por conseguinte, tanto eu mesmo como os meus colaboradores, non tomamos posesión dos cargos para os que fomos propostos. Ignoramos, en consecuencia, case todo o relacionado con ese patrimonio a que Vd. refírese.

Pero podemos asegurarlle que estaremos moi interesados no seu coidado, e en velar pola súa integridade e conservación. E, igualmente, a poñelo a disposición de todos os galegos, mediante as accións que se consideren pertinentes.

Calquera medida que se tome será debidamente consultada cos Organismos que teñen competencia nestes temas".

Polo tanto, o actual titular mostrou o seu compromiso de poñer a disposición de todos os galegos este patrimonio mediante as accións que se consideren pertinentes.

Finalmente, solicitáronse tamén informes a algúns expertos.

Á vista do contido dos informes, hai que facer as seguintes consideracións. É evidente que o proceso de reestruturación das antigas caixas de aforros, a súa conversión en bancos ou os procesos de nacionalización, absorción ou fusión produciron uns efectos indesexables e unhas consecuencias pouco acordes coa orixe e a finalidade daqueles elementos patrimoniais vinculados á obra social, actividade que se atopaba na esencia das caixas de aforros. Ao mesmo tempo, no caso de Novagalicia Banco, produciuse unha situación problemática respecto da consideración destes fondos como un activo patrimonial transmisible, do mesmo xeito que os demais fondos da entidade. Parte dos obxectos que compoñen a colección teñen a categoría de bens patrimoniais pero outros foron adquiridos no ámbito da obra social. No que corresponde ás antigas caixas do norte cabe falar de tres tipos de obras de arte. Por unha parte, no marco da Fundación Caixa Galicia, creouse un importantísimo fondo -no que se atopan, á beira das máis representativas figuras galegas, outras que atenden a autorías tan relevantes como Picasso, Dalí ou Tàpies, entre outros moitos, e autores de orixe internacional- composta por obras que, no seu día, foron adquiridas como un patrimonio para Caixa Galicia. Trátase de bens que deben ser recoñecidos como un ben patrimonial, agora de Novagalicia Banco, e non un expoñente dunha Obra Social.

Hai un segundo grupo de obras nas que cabe distinguir os fondos comprados para o ornato de oficinas e outros espazos. Tamén, neste caso, estamos ante un fondo que é necesario considerar agora como patrimonio en mans da citada entidade bancaria.

Debe, por tanto, considerarse un terceiro bloque de obras, derivado da historia das distintas Caixas iniciais: A Coruña, Santiago, Lugo, Ferrol. Estas obras atópanse distribuídas en distintos espazos de Novagalicia Banco e proveñen, usualmente, de compensacións feitas polos artistas en virtude da cesión de espazos expositivos por parte da caixa. Nese caso non estamos, loxicamente, ante un ben patrimonial do actual banco senón ante unha obra depositada pola Obra Social en oficinas ou outras dependencias. Esta é unha cuestión importante que debería ser claramente diferenciada cara ao futuro xa que tales bens deberían pasar a formar parte dos fondos propios da Fundación bancaria nada da fusión de todas as caixas galegas.

Dada esta realidade, con tres tipos de fondos artísticos, atopámonos cun panorama no que debería facerse, ao tempo da tramitación dos expedientes de BIC, un labor que clarifícase a cuestión. Como primeira consideración, un proceso ordenado debería ter en conta a orixe de cada unha das adquisicións de forma que non se faga abstracción do que no seu día se realizou con cargo á obra social e, por tanto, co aforro dos galegos e galegas depositado nas caixas. Sería necesario actuar neste suposto baixo un estrito principio de equidade de forma que non se desnaturalice o sentido destas coleccións. Estes bens non foron adquiridos como meros investimentos nin como patrimonio da caixa senón no ámbito dunha específica actividade asistencial, educativa e de promoción cultural nas súas múltiples facetas e manifestacións. De forma destacada, na promoción da identidade cultural galega mediante un fondo artístico singular.

As medidas adoptadas pola administración son necesarias e só cabe celebralas, pero cabería engadir outras accións. Por exemplo, non consta ningunha disposición sobre os espazos de exposición nin sobre os depósitos. Os primeiros abarcan toda unha rede de salas de exposición en varias cidades galegas e, por tanto, unha rede de difusión cultural que xa existe e que é plenamente operativa. Os depósitos son espazos singulares, adecuados para almacenar unha inxente cantidade de obras de arte que en moitos momentos non están expostas. Estes espazos deberían vincularse dalgunha forma ás propias coleccións o que é unha medida de conservación adecuada que asegura a protección material dos bens e serviría para garantir unha presenza física no territorio da comunidade, a pesar de que hai que considerar positivamente o propósito da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de que os espazos públicos dela dependentes poidan acoller, con carácter temporal, a exhibición de parte das coleccións.

A declaración como BIC garante que se dispense ás coleccións todas as medidas de máxima protección do patrimonio cultural de Galicia de acordo co réxime previsto na lei. Non obstante, sería adecuado estudar outros mecanismos que reforcen os dereitos de goce e gozar públicos destes bens. A orixe destas coleccións foi substancialmente distinta do que é típico no coleccionismo privado. Desde os seus albores existiu un claro designio público - cultural e social- na adquisición de obras artísticas por parte das caixas de aforros e mesmo un certo mecenado cultural que afasta estes fondos artísticos da finalidade propia das coleccións privadas. Neste punto, entendemos que debería regularse con carácter xeral a situación do patrimonio artístico das extintas caixas de aforros en todo o territorio do Estado, o que probablemente non se fixo pola prema coa que foi acometido o proceso de reestruturación. Ao propio tempo, debe distinguirse o réxime das fundacións bancarias daqueloutro propio do patrimonio do banco e, neste segundo caso, os elementos artísticos derivados da obra social dos que foron adquiridos como bens patrimoniais polas respectivas entidades. Cada un destes elementos debe ter o seu propio tratamento. A complexidade destes procesos de reestruturación bancaria non pode ser escusa para a falta de transparencia nas operacións de transferencia patrimonial e non cabe que por falta dunha regulación detallada ampárese un eventual enriquecemento sen causa dos bancos ou dos

fondos de investimento adquirentes, polo menos no suposto dos bens artísticos adquiridos polas distintas obras sociais.

Finalmente, como foi apuntado antes, o goberno da comunidade autónoma debería avaliar a posibilidade doutras fórmulas para conseguir a titularidade pública destas coleccións. Sería adecuado negociar co goberno central un tratamento normativo propio para as coleccións artísticas das antigas caixas de aforros que tiveron unha presenza significativa no territorio galego que contemplase fórmulas no ámbito da fiscalidade autonómica, é dicir, respecto de tributos cedidos á comunidade autónoma. Por exemplo, a dación de obras artísticas en pago de tributos, figura que existe xa na nosa lexislación. Cabería analizar a posibilidade de que a comunidade autónoma poida recadar o imposto sobre depósitos bancarios unha vez que se conclúa o marco tributario actualmente en reforma, ou ben outros mecanismos que permitan a gradual adquisición destes fondos, tras unha rigorosa taxación dos bens inventariados.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Facenda a seguinte suxestión:

Que, na medida en que as circunstancias económicas permítano e tendo en conta a prioridade do gasto social, estúdense a adopción de fórmulas fiscais como a dación en pago de tributos cedidos á comunidade autónoma, ou que se negocien co Goberno do Estado os que legalmente se consideren adecuados, de forma que se procure a gradual incorporación deses fondos artísticos ao patrimonio cultural público. É necesario que, en estreita coordinación coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, estúdense a aplicación, no que corresponda, das medidas de fomento previstas no Título VIII da Lei 8/1995, do patrimonio cultural de Galicia e desenvólvanse, sempre que a situación económica e orzamentaria xustifíqueo, mecanismos xa previstos como a utilización de bens culturais en pago de débedas tributarias (Q/23/14 ao Q/863/14).

Resposta da Consellería de Facenda: Aceptada

5.- Suxestión dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en data 19 de xuño de 2014, para que na liña do compromiso anunciado pola propia consellería, adóptense as medidas precisas para reforzar os dereitos de acceso, gozar e visita pública ás coleccións artísticas da Fundación Novacaixagalicia e de Novagalicia Banco, en atención ás consideracións feitas nas resolucións polas que se acorda a incoación dos expedientes para a súa declaración como BIC, mediante mecanismos como o aplicado ao fondo bibliográfico e documental, tales como a firma de convenios de cesión ou depósitos permanentes (Q/23/14 ao Q/863/14).

Resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

6. Suxestión e Recordatorio de deberes legais, dirixido ao alcalde-presidente do Concello de Fene (A Coruña) en data 4 de xullo de 2014 para que estude a conveniencia de elaborar un regulamento de uso do campo de fútbol municipal para garantir que se realice un correcto uso deste recinto co propósito de manter as instalacións nunhas excelentes condicións de funcionamento e, de maneira fundamental, garantir a seguridade de todos os usuarios. Por outra banda, que o departamento de Deportes ou a persoa coordinadora de Deportes estude a posibilidade de desenvolver algunha ferramenta na web ou unha aplicación que facilite o coñecemento xeral, comunicación e flexibilidade das reservas de uso do campo (Q/14551/13).

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención... , á propósito do uso do campo de fútbol municipal de Os Pinares.

Ante iso requirimos informe a ese concello. Tras tres requirimentos para que se remitise o informe, fíxose un recordatorio dos seus deberes legais en data de 30 de abril de 2014. Finalmente o concello remitiu por fax o informe, sinalando que xa o enviou por correo postal. En efecto, con data do 2 de maio tivo entrada no rexistro desta institución o correo do Concello de Fene no que se acompañaba o informe, con data de saída do concello o 28 de abril, polo que ambos os escritos se solaparon.

Coa información achegada non se aprecia un incumprimento das obrigacións do concello na xestión da instalación municipal nin unha actividade administrativa irregular. Este tipo de cuestións tales como a repartición do tempo de uso de instalacións deportivas adoita resolverse deste xeito en concellos similares en poboación ao de Fene. Non obstante, para evitar problemas ou desacordos, cabe articular outros mecanismos sen que supoña para o concello un incremento do gasto nin unha maior carga de xestión.

Por outra parte, si parece recomendable a existencia dun sinxelo regulamento de uso da instalación que contemple as normas básicas que deben cumprir todas aquelas entidades, colectivos e/ou persoas físicas que teñan concedida a utilización do campo de fútbol municipal ou mesmo un regulamento xeral para as instalacións deportivas do concello, se tampouco existe: horarios de apertura, normas de acceso ao campo, obxectos prohibidos, coidado das instalacións, normas de uso de vestiarios, acceso de equipos de menores de idade (incluíndo a prohibición de accións potencialmente perigosas como podería ser a non ancoraxe de porterías, no seu caso), equipamento adecuado no terreo de xogo ou cuestións similares.

O obxecto desta normativa sería garantir que se realice un correcto uso destes recintos para o efecto de colaborar entre todos a manter as instalacións nunhas excelentes condicións de funcionamento e, principalmente, garantir a seguridade e a saúde de todos os usuarios. E a transparencia na xestión. Ao propio tempo, poderían incluírse os criterios de reserva de días e horas de uso para o adestramento ou a competición dos distintos equipos interesados. A pesar de que o cuadrante en uso considérase unha ferramenta apta para regular as reservas de utilización do campo, é necesario que o departamento de Deportes ou a persoa coordinadora de Deportes estudase a posibilidade de desenvolver algunha ferramenta na web ou unha aplicación que facilitase o coñecemento xeral, comunicación e flexibilidade das reservas de uso do campo, sen prescindir do taboleiro.

En canto ás respostas dadas verbalmente ante solicitudes de información ou outros procedementos ante as administracións públicas, existe unha regra clásica e esencial do procedemento administrativo común: a obrigación de calquera administración pública de contestar e, no seu caso, resolver expresamente cantas solicitudes formúlenselle polos interesados (artigo 42 da Lei 30/1992, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, LRJPAC). Desta regra resulta que o cidadán, ante unha solicitude cursada a unha administración, ten o dereito a que se incoe o correspondente procedemento e déaselle puntual resposta sobre o contido da súa solicitude. Aínda máis cando a solicitude de información refírase á normativa de aplicación nun ámbito da propia actividade, como sería o caso do regulamento de uso das instalacións deportivas municipais. No mesmo sentido cabe invocar os principios establecidos na Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

A normativa exposta impón á administración unha verdadeira obrigaón de resolver ou contestar as solicitudes que lle expoñan os interesados, constituíndo tal deber non unha simple cortesía cara ao cidadán, senón nunha auténtica garantía para este, e de facelo do mesmo xeito que foi cursada a solicitude. Neste caso, o Concello de Fene non contestou por escrito ás solicitudes formuladas polo interesado, descoñecendo, con iso, o seu lexítimo interese e o seu dereito para instar e obter da administración unha resposta expresa e por escrito, se así o desexa, á súa petición. O feito de que un cidadán solicite da administración local información sobre o marco normativo dunha actividade ou dunha instalación que xestiona o concello no desenvolvemento das súas competencias, impón a esa administración a obrigaón de contestar.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte suxestión:

Que por parte do Concello de Fene estúdese a conveniencia de elaborar un regulamento de uso do campo de fútbol municipal para garantir que se realice un correcto uso deste recinto co propósito de manter as instalacións nunhas excelentes condicións de funcionamento e, de maneira fundamental, garantir a seguridade de todos os usuarios. Por outra banda, que o departamento de Deportes ou a persoa coordinadora de Deportes estude a posibilidade de desenvolver algunha ferramenta na web ou unha aplicación que facilite o coñecemento xeral, comunicación e flexibilidade das reservas de uso do campo.

E o seguinte recordatorio de deberes legais:

Que o Concello de Fene conteste e, no seu caso, resolva expresamente cantas solicitudes formúlenselle polos interesados (artigo 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, LRJPAC). Isto debe entenderse aplicable aos procedementos administrativos nos que teñen a condición de interesados, sexan iniciados de oficio ou a instancia de parte, e ás alegacións presentadas nos trámites de información pública pero tamén ás solicitudes de información sobre o marco normativo das actividades ou instalacións que son de competencia municipal.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Fene: Aceptada

7.- Recomendación dirixida ao conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en data 24 de setembro de 2014 para que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria adopte todas as medidas previstas no ordenamento xurídico para garantir a adecuada protección dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se viron afectados pola actuación do Concello de Monterroso ao outorgar licenzas que afectaban intensamente a elementos protexidos sen comunicar esta afección aos órganos competentes da consellería; ao permitir unha construción que non se axustaba á licenza, e ao negarse a promover un expediente de reposición da legalidade urbanística que garantise o respecto ao réxime de protección previsto na lei para cada un dos bens culturais declarados, catalogados ou inventariados e as súas contornas (Q/3979/13).

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención...

No seu escrito, esencialmente, mostraba o seu desacordo coa actuación do Concello de Monterroso na concesión das licenzas solicitadas no seu día por..., propietario da leira lindeira

á do promotor da queixa, para a construción dunha vivenda unifamiliar e dun alpendre para gardar apeiros agrícolas. A cuestión concreta que expuña o promotor da queixa era a información que no seu día foi remitida polo concello ao Servizo de Patrimonio Cultural da Xefatura Territorial en Lugo da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Con carácter previo ao otorgamento das licenzas, o concello considerou que tiña que solicitar autorización á consellería polo feito de atoparse as obras propostas na contorna da Igrexa de Santa María de Pedraza, que forma parte do Inventario Xeral do Patrimonio Cultural de Galicia ao estar incluída nas normas subsidiarias de plan do Concello de Monterroso, pero na documentación técnica que se achegaba sobre as posibles afeccións patrimoniais omitiu a existencia dun hórreo declarado ben de interese cultural e dunha vivenda proposta para catalogación no PXOM polos seus valores patrimoniais. Ambolos dous elementos atópanse na leira da que é propietario o promotor da queixa.

No noso oficio do 9 de decembro trasladámoslle o contido literal do informe que no seu día foi remitido polo Concello de Monterroso e solicitámoslle ao mesmo tempo que nos remitise información sobre a tramitación das autorizacións que fixo a consellería a través dos órganos competentes.

Na documentación que se adxunta ao expediente, consta un informe do arquitecto do Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo no que se reflicten os seguintes feitos:

a.- A uns 30 metros do alpendre e do muro construídos atópase un hórreo de máis de 100 anos de antigüidade, segundo unha inscrición no mesmo, polo que se trata dun ben protexido polo Decreto 449/1973, de 22 de febreiro, polo que se colocan baixo a protección do Estado os hórreos ou cabazos antigos existentes en Asturias e Galicia (Boletín Oficial do Estado número 62, de 13 de marzo de 1973). Esta circunstancia determina a súa consideración como ben de interese cultural (a máxima categoría de protección en materia de patrimonio cultural) en aplicación do establecido pola disposición adicional segunda da Lei 16/1985, do patrimonio histórico español (Boletín Oficial do Estado núm. 155, do 29 de xuño de 1985), en diante LPHE, e da disposición adicional primeira da citada LPCG.

b.-A casa do denunciante, anexa ao alpendre construído, está incluída no catálogo do Plan Xeral de Ordenación Municipal (PXOM) do Concello de Monterroso, actualmente en tramitación, coa ficha P-18-04, polo seu valor cultural.

c.- O muro feito cumpre o autorizado.

d.- O alpendre cumpre o autorizado, excepto a cheminea, que non se corresponde coa reflectida no proxecto de legalización autorizado.

Con data de 20/05/2013, o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo remitiu un escrito a ese Concello de Monterroso co obxecto de repoñer a legalidade dos elementos, cos seguintes puntos:

a) A non adecuación da cheminea do alpendre aos alzados e seccións do proxecto de legalización autorizado.

b) A existencia dun hórreo de máis de 100 anos de antigüidade protexido polo Decreto 449/1973 e que non foi referido nos informes municipais remitidos.

c) A inclusión da vivenda lindeira no catálogo do PXOM en tramitación, que non foi reflectido nos informes municipais, a pesar de ser ese Concello quen lle outorga uns valores culturais que a fan merecedora da súa inclusión no catálogo.

Literalmente sinalase: "Efectuada inspección ao lugar obsérvase que na contorna inmediata, 30 metros, atópase un hórreo de máis de 100 anos sobre o que non se fai mención nos informes municipais nos que se sinalaban as afeccións patrimoniais. Ao mesmo tempo a vivenda lindeira, 3 metros, atópase catalogada na novo PXOM coa ficha P-18-04 polos seus valores patrimoniais".

Ante o devandito escrito da consellería, con data 02/07/2013, o Concello de Monterroso remitiu un certificado da Xunta de Goberno Local no que indicaba, entre outros asuntos, que a cheminea consta na documentación e nas fotografías do proxecto de legalización do alpendre e que non procede a súa modificación, e que a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está tramitando "...non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedraza... ". Así mesmo conclúe que "non procede a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola xefatura territorial".

Por tanto, ante o escrito da consellería no que instaba o concello para a reposición da legalidade do alpendre en relación coa execución dunha cheminea que non se estima adecuada á contorna de protección dos bens, o concello contestou que estima axustada a construción á legalidade vixente e non ve motivo para instar un expediente de reposición da legalidade.

Do conxunto da información achegada, esta institución ten que facer as seguintes consideracións:

1.- Consta no expediente que os informes técnicos do Concello de Monterroso eludiron incorporar ao seu contido información que houbese sido relevante para a avaliación das actuacións. A pesar de que o trámite de autorización en relación coa protección dos valores culturais foi formalmente incoado polo concello, en cumprimento do seu deber legal, a información remitida era incompleta. Omitíuse toda mención do BIC (o hórreo) e da vivenda proposta para catalogación. Segundo indica o informe da arquitecta municipal de data de 7 de marzo de 2011, solicitábase a autorización posto que a intervención localizábase na contorna de protección da Igrexa de Santa María de Pedraza.

É necesario destacar que, de acordo coa lexislación aplicable, as medidas de protección establecidas na Lei de Patrimonio Cultural de Galicia son distintas en función da clasificación e tipoloxía dos bens, ao amparo do previsto no artigo 24 e concordantes da lei, segundo trátase de bens declarados de interese cultural, bens catalogados ou bens inventariados.

Como moi ben sinala a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no informe remitido a esta institución, a existencia dunha contorna non obvia a necesidade de valorar os seus aspectos específicos, xa que cada elemento pode ter condicionantes diferentes. O artigo 4 da Lei de patrimonio cultural de Galicia establece que os concellos teñen o deber de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que radiquen no seu termo municipal. Ademais, o concello ten o deber de respectar de maneira escrupulosa o singular réxime de protección que a lei establece para cada clase de ben cultural que se atope no seu territorio e queda fóra

das súas potestades determinar cal é, en cada caso, o ámbito de protección. Non é admisible o argumento de que "a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está tramitando "...non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedraza". Parece descoñecer o concello que cada un destes bens ten unha natureza xurídica diferenciada e un réxime de protección específico que veñen determinados pola lei e non quedan, en ningún caso, a criterio municipal, como sinala o informe remitido polo concello.

Sobre o hórreo declarado BIC é necesario indicar que o artigo 4 do Decreto 449/1973, sobre a protección de hórreos e cabazos, impón especificamente o coidado destas construcións aos concellos en cuxo termo municipal radiquen. Por tratarse dun ben declarado de interese cultural goza da máxima protección e tutela, e a súa utilización queda subordinada a que non se poñan en perigo os valores que aconsellan a súa conservación. Respecto deste ben, o concello actuou con clara desatención dos seus deberes de protección ao permitir a construción dun alpendre e dun muro inicialmente construído con bloques de formigón a 30 metros dun ben declarado de interese cultural, circunstancia que baixo ningún concepto podía descoñecer.

A mera omisión da existencia dun BIC na contorna das obras para as que foi solicitada licenza municipal ten como consecuencia que non poida considerarse outorgada a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria porque o ben declarado non aparece reflectido na documentación nin delimitado a súa contorna de protección. Por tanto, cabería considerar o suposto como unha infracción grave da LPCG ao amparo do artigo 91, letra j, cando considera tal: *"o outorgamento de licenzas municipais sen a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, para obras en bens declarados ou catalogados, incluído a súa contorna, ou aquelas outorgadas que contravinieren o especificado nos plans especiais de protección e o incumprimento do establecido no apartado 2 do artigo 47 da presente lei"*.

2.- Manifesta o informe do concello que a Xunta de Goberno Local en sesión realizada o día 19/06/2013 considerou, respecto da cheminea do alpendre, que foi autorizada para a súa legalización, e non se acepta o informado polo arquitecto do servizo da Xefatura territorial da Consellería de Cultura, "tendo en conta que a autorización dunha legalización de obras, como é o caso do expediente nº 15608.1 de legalización de alpendre promovido polo señor Mosquera, non supón un control previo das obras que se van a realizar, como ocorre nos expedientes de autorización previos á licenza municipal de obras, se non que a autorización recae sobre a conformidade co ordenamento xurídico das obras xa executadas polo interesado e carentes de licenza municipal ou, no caso de existir, sen axustarse a ela.

E a cheminea controvertida, coa mesma altura e acabado, e agora "non autorizable e ilegalizable", constan na documentación e nas fotografías achegadas no expediente de legalización do alpendre autorizado pola propia Xefatura territorial en setembro de 2011. Posto que as obras estaban executadas, a instrución do procedemento é a dun expediente de legalización de obras (alpendre), e non de concesión de licenza municipal para a construción dun alpendre".

Novamente o concello fai unha interpretación inadecuada da normativa. O que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria autorizou foi un proxecto de legalización, de forma que só se entenderían legalizadas as obras executadas cando se axustasen rigorosamente ao proxecto incorporado ao expediente. O informe da consellería manifesta o seguinte:

Con data 13/05/2011, a Xefatura Territorial de Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de Lugo requiriu ao concello para que lle remitise os proxectos de legalización dun alpendre e un muro de peche construídos na parcela e que non dispoñían da autorización da Consellería.

Con data 26/07/2011, remitiuse desde o Concello de Monterroso o proxecto de legalización do alpendre e do muro de peche. No certificado da secretaria-interventora da mesma data, facilitado xunto coa documentación, recollíase o contido dun informe da arquitecta municipal no que se indicaba que o alpendre non se axustaba á licenza municipal concedida e que o muro tiña licenza sen autorización previa da Consellería de Cultura por un erro.

O día 30/09/2011, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria emitiu senllas resolucións nas que se autorizaba a legalización do alpendre e non se autorizaba o muro de peche da parcela nin as obras de construción da vivenda.

Con data 13/03/2012, remitiuse desde o Concello de Monterroso un novo proxecto de legalización do muro de peche, e o día 29/03/2012 a Consellería de Cultura emitiu a resolución na que autorizaba a citada legalización, co condicionante de enviar as fotografías da obra realizada, que non foron enviadas ata a data.

No mes de outubro de 2013, o Concello de Monterroso informou a esta institución que:

"- O señor... posúe licenza de construción de alpendre para gardar os apeiros agrícolas de 24 m2 en Xunta de Goberno de día 1 de decembro de 2009. Na licenza concedida o alpendre atopábase fóra do ámbito de protección da Igrexa de Sta. María de Pedraza. O peticionario constrúe o alpendre nunha posición distinta á sinalada no plano adxunto á solicitude, no que si se ve afectado polo ámbito de protección, aproximadamente 2m2. Tamén constrúe 1 m2 máis dos autorizados. En consecuencia, as obras executadas non están amparadas na licenza municipal concedida o 1 de decembro de 2009.

- Con data de 10 de febreiro de 2010 concédeselle a licenza para a execución dun muro de peche, que por erro non foi remitido para autorización da Consellería de Cultura e Turismo.

En canto ás obras realmente executadas, como dixemos, con data do 20 de maio de 2013, o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo remitiu un escrito ao Concello de Monterroso co obxecto de repoñer a legalidade dos elementos, no que expresamente se sinalaba a non adecuación da cheminea do alpendre aos alzados e seccións do proxecto de legalización autorizado.

A pesar destas irregularidades, insiste o concello en que "non procede a incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola xefatura territorial o 30 de setembro de 2011 e por acordo desta Xunta de Goberno Local de 29 de febreiro de 2012, e respecto das que xa transcorreran os prazos das vías ordinarias de recurso". Esta interpretación é errónea. É certo, como afirma o informe do concello, que a autorización dunha legalización de obras, como é o caso, non supón un control previo das obras que se van a realizar, como ocorre nos expedientes de autorización previos á licenza municipal de obras, senón que a autorización recae sobre a conformidade co ordenamento xurídico das obras xa executadas polo interesado e carentes de licenza municipal ou, no caso de existir, sen axustarse a ela. O que non é certo é afirmar que "a cheminea controvertida, coa mesma altura e acabado, e agora "non autorizable e ilegalizable", consta na

documentación e nas fotografías que se achegan no expediente de legalización de alpendre autorizado pola propia Xefatura territorial en setembro de 2012". Isto non é así. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria legalizou un proxecto, condicionado a que as obras se axustasen estritamente ao autorizado e ás fotografías sobre a obra executada. Non se remitiron as fotografías e a obra executada non coincidía coa documentación técnica acompañada ao expediente de legalización. A cheminea non se corresponde coa reflectida no proxecto de legalización autorizado. Por tanto, como afirma a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, é ilegalizable e non conta con autorización.

Debe ser o Concello de Monterroso o primeiro interesado na reposición da legalidade urbanística e no cumprimento das súas obrigacións de protección do seu patrimonio cultural e non é xustificable ningunha traba nestas tarefas, como elemental esixencia do principio de boa administración. Non cabe amparar, coa información coa que contamos nestes momentos, a vulneración das súas propias normas protectoras do patrimonio cultural do concello e da normativa urbanística, aínda menos por salvagardar un interese dun particular que non se axustou á licenza concedida.

Hai que lembrar que é precisamente o ente municipal quen propón a catalogación da vivenda no PXOM polos seus valores patrimoniais, o que orixina para o seu propietario unhas especiais obrigacións e responsabilidades de conservación e gastos de mantemento; e que é o concello o que ten a obrigación legal de outorgar a máxima protección aos BIC do seu territorio.

Pero a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ten tamén a obrigación de velar polo cumprimento da legalidade. No informe anual correspondente ao ano 2013 presentado ante o Parlamento de Galicia esta institución destacou o seguinte:

- En materia de cultura e patrimonio cultural, é urxente impulsar un cambio de mentalidade nos concellos sobre a súa obrigación de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se sitúen no seu termo municipal; e sobre o deber legal de adoptar, en caso de urxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia que visen o seu interese ameazado. Hai que desterrar a notable falta de sensibilidade dos municipios neste ámbito. En moitísimos casos, non é un problema que requira investimentos económicos senón o convencemento de que o seu patrimonio cultural é expresión da súa propia identidade e da súa historia. Un paso elemental é que os concellos cooperen cos organismos competentes para a execución da Lei de patrimonio cultural de Galicia na conservación e custodia do patrimonio histórico comprendido no seu termo municipal, adoptando as medidas oportunas para evitar a súa deterioración, perda ou destrución; que notifiquen á administración competente calquera ameaza, dano ou perturbación da función social que puidese sufrir, así como as dificultades e necesidades que teñan para o coidado destes bens; que sexan áxiles na tramitación dos expedientes e rigorosos cando hai que pedir autorizacións á Dirección Xeral do Patrimonio Cultural acompañando toda a información necesaria nos casos de bens protexidos ou susceptibles de protección.

- No caso dos concellos, hai que controlar a xestión urbanística que poida afectar o patrimonio cultural, supervisando coidadosamente as solicitudes de licenza e os expedientes de legalización de obras na contorna de bens de interese cultural.

- É necesario un maior rigor na posta en marcha do réxime sancionador previsto na Lei de patrimonio cultural de Galicia, que pode ter efectos notablemente disuasorios nesta materia.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte recomendación:

Que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria adopte todas as medidas previstas no ordenamento xurídico para garantir a adecuada protección dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se viron afectados pola actuación do Concello de Monterroso ao outorgar licenzas que afectaban intensamente a elementos protexidos sen comunicar esta afección aos órganos competentes da consellería; ao permitir unha construción que non se axustaba á licenza, e ao negarse a promover un expediente de reposición da legalidade urbanística que garantise o respecto ao réxime de protección previsto na lei para cada un dos bens culturais declarados, catalogados ou inventariados e as súas contornas.

Resposta do conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Urbanística: Aceptada

8.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Monterroso (Lugo) en data 24 de setembro de 2014 para que o Concello de Monterroso incoe a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística respecto da totalidade das obras executadas na parcela á que se refire a queixa, cumprindo rigorosamente a lexislación protectora do patrimonio cultural de Galicia no ámbito propio das competencias municipais respecto de cada un dos bens culturais nos que se dá unha afección patrimonial: a Igrexa de Santa María de Pedraza, o hórreo de máis de cen anos de antigüidade declarado ben de interese cultural e, finalmente, a vivenda proposta para a súa catalogación no PXOM polo propio concello en atención aos seus valores patrimoniais (Q/3979/13).

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención...

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaba a súa queixa pola actuación do Concello de Monterroso na concesión das licenzas solicitadas no seu día por..., propietario da leira lindeira á do promotor da queixa, para a construción dunha vivenda unifamiliar e dun alpendre para gardar apeiros agrícolas. A cuestión concreta sobre a que manifestaba o seu desacordo o promotor da queixa era a información que no seu día fora remitida por ese concello ao Servizo de Patrimonio Cultural da Xefatura Territorial en Lugo da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, omitindo a existencia dun hórreo declarado ben de interese cultural e dunha vivenda proposta para catalogación no PXOM do concello para os efectos das preceptivas autorizacións para a concesión das licenzas. Esta autorización foi solicitada polo feito de atoparse as obras propostas na contorna da Igrexa de Santa María de Pedraza, que forma parte do Inventario Xeral do Patrimonio Cultural de Galicia ao estar incluída nas Normas Subsidiarias de Plan do Concello de Monterroso.

Na documentación que acompaña ao expediente, consta un informe do arquitecto do Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo no que se reflicten os seguintes feitos:

a.- A uns 30 metros do alpendre e do muro construídos atópase un hórreo de máis de 100 anos de antigüidade, segundo unha inscrición no mesmo, polo que se trata dun ben protexido polo Decreto 449/1973, de 22 de febreiro, polo que se colocan baixo a protección do Estado os hórreos ou cabazos antigos existentes en Asturias e Galicia (Boletín Oficial do Estado núm. 62, de 13 de marzo de 1973). Esta circunstancia determina a súa consideración como ben de interese cultural (a máxima categoría de protección en materia de patrimonio cultural) en

aplicación do establecido pola disposición adicional segunda da Lei 16/1985, do patrimonio histórico español (Boletín Oficial do Estado núm. 155, de 29 de xuño de 1985), en diante LPHE, e da disposición adicional primeira da citada LPCG.

b.-A casa do denunciante, anexa ao alpendre construído, está incluída no catálogo do Plan Xeral de Ordenación Municipal (PXOM) do Concello de Monterroso, actualmente en tramitación, coa ficha P-18-04, polo seu valor cultural.

c.- O muro feito cumpre o autorizado.

d.- O alpendre cumpre o autorizado, excepto a cheminea, que non se corresponde coa reflectida no proxecto de legalización autorizado.

Con data 20/05/2013, o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo remitiu un escrito a ese Concello de Monterroso co obxecto de repoñer a legalidade dos elementos, cos seguintes puntos:

a) A non adecuación da cheminea do alpendre aos alzados e seccións do proxecto de legalización autorizado.

b) A existencia dun hórreo de máis de 100 anos de antigüidade protexido polo Decreto 449/1973 e que non foi referido infórmesnos municipais remitidos.

c) A inclusión da vivenda lindeira no catálogo do PXOM en tramitación, que non foi reflectido nos informes municipais, a pesar de ser ese concello quen lle outorga uns valores culturais que lle fan merecedora da súa inclusión do catálogo.

Literalmente sinálase: *"Efectuada inspección ao lugar obsérvase que na contorna inmediata, 30 metros, atópase un hórreo de máis de 100 anos sobre o que non se fai mención nos informes municipais nos que se sinalaban as afeccións patrimoniais. Ao mesmo tempo a vivenda lindeira, 3 metros, atópase catalogada na novo PXOM coa ficha P-18-04 polos seus valores patrimoniais".*

Ante o citado escrito da consellería, con data de 02/07/2013, o Concello de Monterroso remitiu un certificado da Xunta de Goberno Local no que indicaba, entre outros asuntos, que a cheminea consta na documentación e nas fotografías do proxecto de legalización do alpendre e que non procede a súa modificación, e que a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está tramitando "...non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedraza...". Así mesmo conclúe que "non procede a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola xefatura territorial".

Por tanto, ante o escrito da consellería no que instaba o concello para a reposición da legalidade do alpendre en relación coa execución dunha cheminea que non se estima adecuada á contorna de protección dos bens, o concello contestou que estimaba axustada a construción á legalidade vixente e non vía motivo para instar un expediente de reposición da legalidade.

Do conxunto da información achegada ao expediente de queixa, esta institución ten que facer as seguintes consideracións:

1.- Consta no expediente que os informes técnicos do Concello de Monterroso eludiron incorporar ao seu contido información que puidese ser relevante para a avaliación das actuacións. A pesar de que o trámite de autorización en relación coa protección dos valores culturais foi formalmente incoado polo concello, en cumprimento da súa obriga legal, a información remitida era incompleta. Omitiuse toda mención do BIC (o hórreo) e da vivenda proposta para catalogación. Segundo indica o informe da arquitecta municipal de data de 7 de marzo de 2011, solicitábase a autorización posto que a intervención localizábase na contorna de protección da Igrexa de Santa María de Pedraza.

É necesario destacar que, de acordo coa lexislación aplicable, as medidas de protección establecidas na Lei de patrimonio cultural de Galicia son distintas en función da clasificación e tipoloxía dos bens, ao amparo do previsto no artigo 24 e concordantes da lei, segundo trátase de bens declarados de interese cultural, bens catalogados ou bens inventariados.

Como moi ben sinala a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no informe remitido a esta institución, a existencia dunha contorna non obvia a necesidade de valorar os seus aspectos específicos, xa que cada elemento pode ter os seus condicionantes diferentes. O artigo 4 da Lei de patrimonio cultural de Galicia establece que os concellos teñen o deber de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que radiquen no seu termo municipal. Por tanto, o concello ten o deber de respectar de forma escrupulosa o singular réxime de protección que a lei establece para cada clase de ben cultural que se atope no seu territorio e queda fóra das súas potestades determinar cal é, en cada caso, o ámbito de protección. Non é admisible o argumento de que "a existencia dun hórreo de máis de 100 anos e dunha casa incluída no catálogo do PXOM que se está tramitando "...non outorgan unha maior protección que a de estar no ámbito de protección da Igrexa de Pedroza". Parece descoñecer o concello que cada un destes bens ten unha natureza xurídica diferenciada e un ámbito de protección específico que veñen determinados pola lei e non quedan, en ningún caso, a criterio municipal como sinala o informe remitido polo concello.

Sobre o hórreo declarado BIC é necesario indicar que o artigo 4 do Decreto 449/1973, sobre a protección de hórreos e cabazos, impón especificamente o coidado destas construcións aos concellos en cuxo termo municipal radiquen. Por tratarse dun ben declarado de interese cultural goza da máxima protección e tutela, e a súa utilización queda subordinada a que non se poñan en perigo os valores que aconsellan a súa conservación. Respecto a este ben, o concello actuou con clara desatención dos seus deberes de protección ao permitir a construción dun alpendre e dun muro inicialmente construído en bloques de formigón a 30 metros dun ben declarado de interese cultural, circunstancia que baixo ningún concepto podía descoñecer.

A mera omisión da existencia dun BIC na contorna das obras para as que foi solicitada licenza municipal ten como consecuencia que non poida considerarse outorgada a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria porque o ben declarado non aparece reflectido na documentación nin delimitado a súa contorna de protección. Por tanto, cabería considerar o suposto como unha infracción grave da LPCG ao amparo do artigo 91, letra j, cando considera tal: "o otorgamento de licenzas municipais sen a autorización preceptiva da Consellería de Cultura, para obras en bens declarados ou catalogados, incluído a súa contorna, ou aquelas outorgadas que contravinieren o

especificado nos plans especiais de protección e o incumprimento do establecido no apartado 2 do artigo 47 da presente lei".

2.- Manifesta o informe do concello que a Xunta de Goberno Local en sesión realizada o día 19/06/2013 considerou, respecto da cheminea do alpendre, que foi autorizada para a súa legalización, e non se acepta o informado polo arquitecto do servizo da Xefatura territorial da Consellería de Cultura, "tendo en conta que a autorización dunha legalización de obras, como é o caso do expediente nº 15608.1 de legalización do alpendre promovido polo señor ..., non supón un control previo das obras que se van a realizar, como ocorre nos expedientes de autorización previos á licenza municipal de obras, se non que a autorización recae sobre a conformidade co ordenamento xurídico das obras xa executadas polo interesado e carentes de licenza municipal ou, no caso de existir, sen axustarse a ela.

E a cheminea controvertida, coa mesma altura e acabado, e agora "non autorizable e ilegalizable", constan na documentación e nas fotografías achegadas no expediente de legalización do alpendre autorizado pola propia Xefatura territorial en setembro de 2011.

Posto que as obras estaban executadas, a instrución do procedemento é a dun expediente de legalización de obras (alpendre), e non de concesión de licenza municipal para a construción dun alpendre".

Novamente o concello fai unha interpretación inadecuada da normativa. O que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria autorizou foi un proxecto de legalización de forma que só se entenderían legalizadas as obras executadas cando se axustaron rigorosamente ao proxecto incorporado ao expediente. O informe da consellería manifesta o seguinte:

Con data 13/05/2011, a Xefatura Territorial de Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de Lugo requiriu ao concello para que lle remitise os proxectos de legalización dun alpendre e un muro de peche construídos na parcela e que non dispoñían da autorización da Consellería.

Con data de 26/07/2011, remitiuse desde o Concello de Monterroso o proxecto de legalización do alpendre e do muro de peche. No certificado da secretaria-interventora da mesma data, acompañando xunto á documentación, recollíase o contido dun informe da arquitecta municipal no que se indicaba que o alpendre non se axustaba á licenza municipal concedida e que o muro tiña licenza sen autorización previa da Consellería de Cultura por un erro.

O día 30/09/2011, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria emitiu senllas resolucións nas que se autorizaba a legalización do alpendre e non se autorizaba o muro de peche da parcela nin as obras de construción da vivenda.

Con data 13/03/2012, remitiuse desde o Concello de Monterroso un novo proxecto de legalización do muro de peche, e o día 29/03/2012 a Consellería de Cultura emitiu a resolución na que autorizaba a citada legalización, co condicionante de enviar as fotografías da obra realizada, que non foron enviadas ata a data.

No mes de outubro de 2013, o Concello de Monterroso informou a esta institución que:

"O señor... posúe licenza de construción do alpendre para gardar apeiros agrícolas de 24 m² en Xunta de Goberno de día 1 de decembro de 2009. Na licenza concedida o alpendre atopábase fóra do ámbito de protección da Igrexa de Sta. María de Pedraza. O peticionario constrúe o alpendre nunha posición distinta á sinalada no plano adxunto á solicitude, no que si se ve afectado polo ámbito de protección, aproximadamente 2 m². Tamén constrúe 1 m² máis dos autorizados. En consecuencia, as obras executadas non están amparadas na licenza municipal concedida o 1 de decembro de 2009.

- Con data de 10 de febreiro de 2010 concédeselle a licenza para execución dun muro de peche, que por erro non foi remitido para autorización da Consellería de Cultura e Turismo.

En canto ás obras realmente executadas, como dixemos, con data 20 de maio de 2013, o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo remitiu un escrito ao Concello de Monterroso co obxecto de repoñer a legalidade dos elementos, no que expresamente se sinalaba a non adecuación da cheminea do alpendre aos alzados e seccións do proxecto de legalización autorizado.

A pesar destas irregularidades, insiste o concello en que "non procede a incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística por tratarse dunhas obras autorizadas pola Xefatura territorial o 30 de setembro de 2011 e por acordo desta Xunta de Goberno Local de 29 de febreiro de 2012, e respecto das que xa transcorreron os prazos das vías ordinarias de recurso". Esta interpretación é errónea. É certo, como afirma o informe do concello, que a autorización dunha legalización de obras, como é o caso, non supón un control previo das obras que se van a realizar, como ocorre nos expedientes de autorización previos á licenza municipal de obras, senón que a autorización recae sobre a conformidade co ordenamento xurídico das obras xa executadas polo interesado e carentes de licenza municipal ou, no caso de existir, sen axustarse a ela. O que non é certo é afirmar que "a cheminea controvertida, coa mesma altura e acabado, e agora "non autorizable e ilegalizable", constan na documentación e nas fotografías que se achegan no expediente de legalización do alpendre autorizado pola propia xefatura territorial en setembro de 2011". Isto non é así. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria legalizou un proxecto, condicionado a que as obras se axustasen estritamente ao autorizado e ás fotografías sobre a obra executada. Non se remitiron as fotografías e a obra executada non coincidía coa documentación técnica achegada ao expediente de legalización. A cheminea non se corresponde coa reflectida no proxecto de legalización autorizado. Por tanto, como afirma a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, é ilegalizable e non conta con autorización.

Á vista de todo o anterior é necesario lembrar que un acto administrativo debe ser válido para que produza efectos xurídicos, e especialmente hai que ter en conta o contido deste para que sexa válido. O contido do acto administrativo non pode ser decidido libremente pola Administración, pois a súa actuación queda sometida á lei e ao dereito (art. 103.1 CE). O artigo 53.2 da Lei 30/1992 establece que o contido dos actos ten que ser axustado ao disposto polo ordenamento xurídico; que, en virtude do principio de tipicidade, todo acto administrativo debe ser ditado en uso dunha potestade, e que o seu, contido material debe axustarse ao establecido pola norma que o regula; que o acto administrativo debe ser determinado e posible, so pena de nulidade de conformidade co artigo 62.1c) da Lei 30/1992. Ademais, debe ser adecuado ao fin que persegue o acto; non só debe concretar o seu contido en aras a poder realizar o contido permitido por aquel acto (por exemplo, as facultades que outorga unha licenza urbanística) senón que tamén é necesario que respecte as finalidades propias da actividade da administración no seu otorgamento; neste suposto, garantir a

protección do patrimonio cultural potencialmente afectado pola intervención proposta. Se o acto administrativo non cumpre cos requisitos establecidos pola normativa que os regula, este é inválido, e por tanto, non produce efectos.

Debe ser o Concello de Monterroso o primeiro interesado na reposición da legalidade urbanística e no cumprimento dos seus deberes de protección do seu patrimonio cultural e non é xustificable ningunha traba nestas tarefas, como elemental esixencia do principio de boa administración. Non cabe amparar, coa información coa que contamos nestes momentos, a vulneración das súas propias normas protectoras do patrimonio cultural do concello e da normativa urbanística, aínda menos por salvagardar un interese dun particular que non se axustou á licenza concedida.

Hai que lembrar que é precisamente o ente municipal quen propón a catalogación da vivenda no PXOM polos seus valores patrimoniais, o que orixina para o seu propietario unhas especiais obrigacións e responsabilidades de conservación e gastos de mantemento; e que é o concello o que ten a obrigación legal de outorgar a máxima protección aos BIC do seu territorio.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que o Concello de Monterroso incoe a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística respecto da totalidade das obras executadas na parcela á que se refire a queixa, cumprindo rigorosamente a lexislación protectora do patrimonio cultural de Galicia no ámbito propio das competencias municipais respecto de cada un dos bens culturais nos que se dá unha afección patrimonial: a Igrexa de Santa María de Pedraza, o hórreo de máis de cen anos de antigüidade declarado ben de interese cultural e, finalmente, a vivenda proposta para a súa catalogación no PXOM polo propio concello en atención aos seus valores patrimoniais.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Monterroso: Non aceptada

9.- Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Padrón (A Coruña) en data 28 de outubro de 2014 para que o concello inste as medidas legais que procedan, incluída a acción declarativa de dominio sobre os terreos ocupados, tras promover a investigación pertinente, ao amparo dos artigos 44 e seguintes do Regulamento de Bens das Entidades Locais, e, no seu caso, proceda ao deslinde dos terreos de titularidade privada daqueles que teñen natureza demanial. Acreditada a titularidade pública dos terreos, no seu caso, procedería acordar inmediatamente a derriba das edificacións ilegais construídas neles así como as medidas de protección adecuadas para os elementos de interese cultural da zona, segundo as súas concretas tipoloxías ou cualificacións legais e o sinalado no Plan Xeral de Ordenación Urbanística do Concello de Padrón (Q/20256/14 a Q/20290/14).

Como sabe, nesta institución, mediante escrito de queixa, compareceron solicitando a nosa intervención ... e outros 33 veciños do lugar de Pedreda, na parroquia de Iria Flavia, no concello de Padrón.

No seu escrito, esencialmente, comunicábanos que presentaban a súa queixa polos seguintes feitos. Desde o ano 1990, eses trinta e tres veciños do lugar de Pedreda viñan solicitando que fose realizada a debida inspección e, no seu caso, a demolición duns galpóns ou alpendres construídos por tres familias distintas da localidade, sen título para facelo e sen

licenza, sobre uns terreos públicos que, segundo indican, atópanse no catálogo de patrimonio cultural como “Lugar Funerario de camiño, en Ruta de Interese Cultural de Zona protexida BIC, na contorna moi próxima a un cruceiro de século XVIII”.

Os escritos de queixa daban conta dos tres veciños que construíron tales edificacións ilegais, mesmo nalgún caso coa pretensión de proceder ao rexistro dos bens: ..., ... acompañaban varios documentos en apoio da súa reclamación.

Ante iso requirimos informe a ese concello, que xa nola remitiu. Á vista do contido do informe, da análise das queixas e das reiteradas denuncias presentadas, da acta notarial de notoriedade e das resolucións xudiciais recaídas (a Sentenza 43/2010, do 12 de maio, do Xulgado de 1º Instancia e Instrución nº 1 de Padrón e a sentenza recaída en apelación na sección 6ª da Audiencia Provincial da Coruña co nº 94/2011, do 24 de febreiro), é necesario facer as seguintes consideracións.

Polo que respecta ao requirimento principal dos escritos de queixa (que se tramitaran as denuncias urbanísticas presentadas repetidamente e desde hai xa moitos anos, e que se realizaran as pertinentes inspeccións), o informe enviado polo concello manifesta que tales denuncias foron revisadas e acordouse facer unha visita de comprobación por parte dos técnicos de urbanismo e a emisión dun informe sobre o procedemento para seguir sobre as citadas construcións. Esperamos que este compromiso do concello sexa cumprido no prazo máis breve posible.

Por outra banda, o concello manifesta non ter constancia de sentenza xudicial algunha que ordene a derriba e isto é certamente así. Pero non alude en ningún momento a ningunha das dúas resolucións xudiciais recaídas sobre a cuestión e unicamente afirma, como é certo, que non hai sentenza firme de demolición. A Sentenza 43/2010, de 12 de maio, do Xulgado de 1º Instancia e Instrución nº 1 de Padrón e a posterior sentenza da Audiencia Provincial que a confirma integramente, non teñen por obxecto pronunciarse sobre a legalidade urbanística do construído nin sequera para declarar a titularidade dos terreos, senón para denegar a pretensión da demandante de inscribir ao seu nome unha superficie maior da que figura no Rexistro da Propiedade, negándolle a aprobación da acta de notoriedade que instou na oficina notarial. Por tanto, as sentenzas non declaran a titularidade dos terreos nin ordenan a derriba do construído. Neste sentido, é certo o que manifesta o informe municipal que, non obstante, non fai referencia á existencia e ao contido destas resolucións xudiciais, aínda que estes pronunciamientos teñen gran relevancia no caso.

Enténdese adecuado o que indica o informe no sentido de que se procedeu á apertura dun expediente por denuncia urbanística baixo a referencia 4/2014/DU. E que en data do 11 de setembro de 2014, o concelleiro delegado de urbanismo... emite providencia na que se dispón que polos servizos técnicos de urbanismo xírese visita de comprobación e emítase informe técnico sobre os extremos relevantes e o procedemento para seguir no tocante ás referidas construcións.

Pero ata esa data, do conxunto da documentación facilitada cabe concluír unha certa inactividade municipal na atención prestada ás denuncias formuladas e noutros dous ámbitos:

1.-Por unha banda, ese concello manifestou ante o xulgado a súa oposición á inscrición do exceso de cabida instada por ... Segundo sinálase no Fundamento terceiro da Sentenza de 12

de maio de 2010, “*existe unha controversia acerca da titularidade dunha porción de terreo que a solicitante considera que forma parte da súa leira, mentres que o concello sostén que é de dominio público municipal, sendo varios as testemuñas que afirman que ese terreo é público e que antes era utilizado por todos os veciños ata que ... empezou a utilizalo de forma exclusiva*”. Pero non consta que instase procedemento algún para declarar como de dominio público a porción de terreo litixiosa. É necesario lembrar que os artigos 45 a 73 do Real Decreto 1372/1986, de 13 de xuño, polo que se aproba o Regulamento de Bens das Entidades Locais establecen que as corporacións locais teñen a facultade de investigar a situación dos bens e dereitos que se presumen da súa propiedade, sempre que esta non conste, co fin de determinar a titularidade dos mesmos (art. 45 RB). O exercicio desta potestade deriva da presumible titularidade do ente público sobre un determinado ben, presunción que pode xurdir de varias circunstancias. Neste suposto, o Concello de Padrón sostén xudicialmente que os terreos son de dominio público pero non iniciou trámite algún para determinar a titularidade pública dos mesmos.

2.- Por outra banda, o concello non está a actuar no sentido de adoptar todas as cautelas para protexer os bens inventariados, catalogados ou declarados Bens de Interese Cultural presentes no seu territorio, como parece que está a acontecer co cruceiro do século XVIII ou co Lugar funerario, o que podería causar a súa perda ou deterioración de non quedar adecuadamente protexidos en se mesmos ou na súa contorna de protección. Esta declaración vén legalmente definida no PXOU do Concello de Padrón ao referirse aos xacementos arqueolóxicos da aldea de Horta, no lugar de Pedreda, en Iria Flavia.

En calquera caso, á vista de que o propio Concello compareceu no xulgado para defender a titularidade pública dos terreos, entendemos que é necesario observar a previsión legal do artigo 28 da Lei 33/2003, do patrimonio das administracións públicas e dentro das facultades e prerrogativas do seu capítulo V:

As Administracións públicas están obrigadas a protexer e defender o seu patrimonio. A tal fin, protexerán adecuadamente os bens e dereitos que o integran, procurarán a súa inscrición rexistral, e exercerán as potestades administrativas e accións xudiciais que sexan procedentes para iso.

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello a seguinte recomendación:

-Que o Concello de Padrón inste as medidas legais que procedan, incluída a acción declarativa de dominio sobre os terreos ocupados, tras promover a investigación pertinente, ao amparo dos artigos 44 e seguintes do Regulamento de Bens das Entidades Locais, e, no seu caso, proceda ao deslinde dos terreos de titularidade privada daqueles que teñen natureza demanial. Acreditada a titularidade pública dos terreos, no seu caso, procedería acordar inmediatamente a derriba das edificacións ilegais construídas neles así como as medidas de protección adecuadas para os elementos de interese cultural da zona, segundo as súas concretas tipoloxías ou cualificacións legais e o sinalado no Plan Xeral de Ordenación Urbanística do Concello de Padrón.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Padrón: pendente de resposta

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

-Entendemos que debería regularse con carácter xeral a situación do patrimonio artístico das extintas caixas de aforros en todo o territorio do Estado, o que probablemente non se fixo pola prema coa que se acometeu o proceso de reestruturación das antigas caixas. Ao propio tempo, **debería distinguirse o réxime das fundacións bancarias do réxime propio do patrimonio do banco e, neste segundo caso, os elementos artísticos derivados da obra social dos que foron adquiridos como bens patrimoniais polas respectivas entidades. Cada un destes elementos debería ter o seu propio tratamento e un réxime xurídico específico.** A complexidade destes procesos de reestruturación bancaria non pode ser escusa para a falta de transparencia nas operacións de transferencia patrimonial e non cabe que por falta dunha regulación detallada se ampare un eventual enriquecemento sen causa dos bancos ou dos fondos de investimento adquirentes, polo menos no suposto dos bens artísticos adquiridos polas distintas obras sociais.

A administración debe **avaliar as posibles fórmulas para conseguir a titularidade pública das coleccións adquiridas no marco das respectivas obras sociais das antigas caixas galegas.** Sería conveniente negociar co goberno central un tratamento normativo propio para as coleccións artísticas das antigas caixas de aforros que tiveron unha presenza significativa no territorio galego que contemplase fórmulas no ámbito da fiscalidade autonómica, é dicir, respecto de tributos cedidos á comunidade autónoma. Por exemplo, a dación de obras artísticas en pago de tributos, figura que existe xa na nosa lexislación. Cabería analizar a posibilidade de que a comunidade autónoma poida recadar o imposto sobre depósitos bancarios unha vez que se conclúa o marco tributario actualmente en reforma, ou ben outros mecanismos que permitan a gradual adquisición destes fondos, tras unha rigorosa taxación dos bens inventariados, e respectando a prioridade do gasto social.

-Hai que insistir na obrigaón dos gobernos municipais e as administracións locais de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia que se sitúen no seu termo municipal, e do deber de adoptar, en caso de urxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia que visen o seu interese ameazado. Existe aínda unha clara desidia para protexer o patrimonio cultural no ámbito municipal, que tolera construcións inacabadas, fóra de ordenación, apartadas da tipoloxía construtiva propia da contorna ou con elementos contrarios a un mínimo sentido estético nas proximidades de bens de interese cultural ou de bens catalogados. En ocasións, non se impulsan adecuadamente os expedientes de reposición da legalidade urbanística nin se aplica co

rigor necesario o procedemento sancionador cando corresponde. **Esta pasividade para manter a disciplina urbanística fomenta na sociedade unha cultura de permisividade e tolerancia cara ao feísmo construtivo, a desorde e a degradación da contorna que é particularmente aberrante cando se consente na contorna de bens de valor cultural ou ambiental. É urxente reverter esta situación a través dunha normativa moito máis rigorosa e con mecanismos máis áxiles e eficaces para sancionar o seu incumprimento.**

-Sobre a incidencia na práctica deportiva do fútbol de certas regulamentacións da FIFA sobre transferencias internacionais de xogadores menores de idade, resulta fundamental distinguir cada situación concreta e non aplicar a todos os menores estranxeiros que pretenden xogar ao fútbol (por exemplo, en equipos escolares federados) normas que teñen o obxectivo claro de protexer aos menores dos intereses mercantís dos clubs de fútbol profesional. O caso agrávase nos supostos de menores tutelados, en réxime de acollemento familiar ou dos menores estranxeiros residentes, que non poden incluírse en ningunha das excepcións do regulamento para inscribirse en clubs federados ou acollerse á que establece a FEF, que require unha estancia ininterrompida de polo menos cinco anos en España. Inicialmente, consideramos que os recursos individuais ante o Comité Galego de Xustiza Deportiva poden contribuír a esclarecer as circunstancias persoais que concorren en cada menor e a aplicar de forma estrita o principio de protección do interese superior dos menores. Unha regulación pensada para protexer aos nenos de intereses económicos desmedidos nalgúns clubs de fútbol profesional non pode ter como efecto impedir aos menores o acceso á práctica deportiva.

-Un ano máis insistimos na necesidade de que as administracións públicas de todos os niveis respecten a realidade lingüística da comunidade. Apreciamos disfuncións nas comunicacións en galego para con algúns cidadáns e nas xestións telemáticas. A importación de sistemas de telexestión e administración electrónica moitas veces obvia a realidade lingüística da comunidade e eluden ofrecer versións en galego que lles permitan aos cidadáns achegarse á e-administración.

Como podemos apreciar nos últimos informes estatísticos sobre coñecemento e uso do galego, precisamente as tecnoloxías deben poñerse ao servizo dos poderes públicos para achegar á poboación, en concreto, á máis nova, tecnoloxía en galego. A promoción de iniciativas como o dominio .gal, do que fomos pioneiros, contribúen a identificar a poboación máis nova co noso idioma e contorna, co que aplaudimos esta e outras empresas que contribúan a crear unha identidade dixital galega.

Resulta habitual que nestas páxinas constatemos que empresas que fornecen diferentes servizos na comunidade eviten dirixirse aos seus clientes en galego. Instamos os poderes públicos a subscribir convenios e asesorar os seus responsables na necesidade de facelo poñendo ao seu alcance cantos instrumentos precisen con ese obxectivo.

O deseño de produtos audiovisuais así como contidos radiofónicos atractivos para a cidadanía, en especial nos medios de difusión pública en galego, contribuirán ao fomento do uso do idioma propio no ámbito das relacións familiares e de índole privado. Tamén neste ámbito deberemos dedicar empeño.

ÁREA DE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

A área abarcada baixo o epígrafe de sociedade da información engloba todas as queixas cidadás e actuacións de oficio despregadas por esta institución en relación ás presuntas vulneracións dos denominados dereitos de cuarta xeración, no que se refire ás novas relacións establecidas polas persoas a través dos actuais sistemas de comunicación. Supervisar o cumprimento das boas prácticas nas comunicacións por medio do ciberespazo, garantir o acceso universal a Internet e instrumentos tecnolóxicos popularizados, así como garantir o bo facer no emprego de mecanismos tecnolóxicos e e-administración son só algúns dos obxectivos materiais desta sección.

Parte importante dos esforzos dos expertos nas novas tecnoloxías e medios de comunicación desta institución radican en divulgar pautas deontolóxicas en todos estes ámbitos. Coñecida é por toda a poboación a intensa actividade que desde hai tres anos desenvolvemos desde o valedor para concienciar aos máis novos, en concreto aos adolescentes galegos, no uso responsable de *whatsapp*, foros, redes sociais, Internet etc. Neste ano podémonos congratular de presentar os resultados do ambicioso estudo “Mocidade on line”, que permitiu coñecer case en tempo real que riscos asumen os estudantes de Secundaria ao usar as tecnoloxías e cales son os seus hábitos con elas. Deste informe extraéronse conclusións alarmantes e moi debatidas en numerosos foros formativos e informativos.

No aspecto da accesibilidade ás novas tecnoloxías, que este ano apenas xerou queixas por parte dos usuarios, cabe destacar que no momento de redactar este informe a Xunta de Galicia daba a coñecer o *Plan de banda larga de Galicia: presente e futuro*. O obxectivo máis plausible apuntado neste informe é o compromiso de que no ano 2020 todos os cidadáns galegos poidan ter acceso a Internet cunha velocidade de polo menos 30 megas. Nos núcleos urbanos pasaríase do teito dos 100 megas actuais aos 200. Esta institución velará polo cumprimento destes principios dando resposta ás queixas que se presenten, tentando dar solución ás persoas que aínda padecen dificultades de conexión e por medio do monitoreo de todos eses avances anunciados.

Outro dos aspectos de especial relevancia para o valedor pasa pola completa implantación da e-administración na súa dobre vertente, interna e externa.

Con carácter interno, desde a defensoría traballamos cun obxectivo claro e é o de acabar o ano 2015 eliminando, na medida do posible, todas as comunicacións en papel emanadas desde a nosa oficina. O primeiro paso xa se deu. A finais de 2014 conseguimos

implantar a firma electrónica permitindo ao titular da defensoría validar documentos con enorme axilidade e tamén por medio de accesos remotos, con todos os protocolos de seguridade de datos habilitados. Puidemos xa eliminar parte das emisións documentais en papel, xa que todos os usuarios que formalizan as súas queixas por medio do formulario da páxina web ou por correo electrónico xa están a recibir todas as nosas comunicacións por medio da conta facilitada.

A segunda fase, na que nos atopamos inmersos, comezou coa estrea dunha páxina web totalmente renovada na que se priorizan os servizos, a adaptabilidade aos dispositivos móbiles e as comunicacións co cidadán. O seguinte paso consistirá en transmitir en tempo real aos usuarios o estado de tramitación da súa queixa, en eliminar o papel nas nosas relacións coa administración autonómica (traballo moi avanzado) e en explorar novos mecanismos de comunicación a través de aplicacións ou dispositivos portátiles cos cidadáns.

Todo este traballo implicará a posta en marcha dun novo sistema de queixas que actúe como canalizador intermodal de todas estas novas opcións que axilizarán as nosas comunicacións.

Con carácter externo, no noso labor de supervisión das administracións públicas defendemos a eficiencia e o servizo ás persoas no marco da e-administración. Desde o valedor, froito de situacións coñecidas por medio das queixas, sempre defendemos a supervivencia de mecanismos innovadores con outras alternativas que, en caso de erro técnico, garantan a prestación do servizo.

Neste ano 2014 abordamos un total de 42 situacións denunciadas polos reclamantes. Preto dunha vintena obrigáronnos a reflexionar acerca dos límites impostos aos sistemas de vídeo vixilancia, e a dificultade de valorar se a proporcionalidade dos mesmos é adecuada. Á marxe deses conflitos, a variedade das queixas permitiunos indagar en cuestións moi interesantes como o papel dos medios de comunicación na inclusión de colectivos minoritarios, os problemas morais e de saúde derivados dos contidos de determinadas páxinas web ou a protección de datos desde unha infinidade de perspectivas. Esperamos que esta actuación de supervisión que pasamos a describirlles lles resulte de utilidade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	42		42	
Admitidas	36	85,71 %	36	85,71 %
Non admitidas	4	9,52 %	4	9,52 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	4,77 %	2	4,77 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	17	47,22 %	17	47,22 %
En trámite	19	52,78 %	19	52,78 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2014, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2013	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2014
2013	29	0	29	29	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Promoción do uso seguro das tecnoloxías por parte dos adolescentes

Desde o ano 2011 mantemos aberta no Valedor do Pobo unha liña de traballo encamiñada, nunha primeira fase, a coñecer os riscos e/ou usos problemáticos que os máis novos asumen nas súas relacións coas novas tecnoloxías e, nunha segunda fase, a desenvolver iniciativas concretas de educomunicación e sociabilización responsable dos novos instrumentos de comunicación. Nun primeiro momento, xa no ano 2011, marcámonos como obxectivo o desenvolvemento dun estudo iniciático acerca dos comportamentos dos e das adolescentes no uso de Internet. Como primeiro paso, elaboramos o Informe Extraordinario *Adolescentes e Internet en Galicia* que xa concluíu que entre un 18% e un 19% dos adolescentes da nosa comunidade poderían estar a facer un uso problemático ou non adaptativo da Rede e ao redor dun 4% mostrarían síntomas de dependencia, o que significaba que ao redor de 4.000 fogares galegos poderían ter serios problemas a este nivel.

A ese primeiro traballo empírico pioneiro a nivel nacional, no que foron entrevistados unha mostra representativa de máis de 2.300 adolescentes, seguiu un segundo traballo no ano 2012, co obxectivo de elaborar un instrumento de *screening* ou cribado do uso problemático de Internet, avalado pola comunidade científica. Como características, debería ser breve, de fácil aplicación e gozar dunhas propiedades psicométricas adecuadas. Froito da realización de 1.700 novas entrevistas e da creación dun grupo de traballo con expertos, foi presentado un test composto por tan só 11 ítems e con niveis de sensibilidade e especificidade moi elevados.

Como resultado de todo ese despregamento emprendeuse un intenso traballo que culminou este 2014 co desenvolvemento do maior estudo coñecido ata o momento dos riscos, usos problemáticos e mesmo niveis de ciber-adicción existentes entre os e as adolescentes de Galicia.

Todo iso foi posible grazas á colaboración inter institucional nas diferentes fases. O Valedor do Pobo tomou a iniciativa en todo momento e coordinou os traballos deste proxecto denominado no seu conxunto *Mocidade en liña*. Investigadores da Facultade de Psicoloxía de Santiago achegaron todo o seu saber no desenvolvemento dunha ferramenta de monitoreo *ad hoc* e na interpretación dos resultados solicitados. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) participou no desenvolvemento técnico da ferramenta e na súa implementación nos centros educativos galegos, algo que

non sería posible sen contar coa colaboración da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Postos en antecedentes, e despois de todos eses traballos previos imprescindibles, este ano puidemos presentar con detalle os resultados do primeiro estudo *Mocidade en liña* que avalía os hábitos tecnolóxicos da mocidade. Por primeira vez puidemos determinar con precisión os riscos que os e as adolescentes de Galicia asumen na súa relación con Internet. Así, a modo de resumo, o traballo permitiu concluír que o seu nivel de risco de adicción a Internet é moderado. Preto do 82% dos mozos están a facer un uso adecuado da Rede aínda que, segundo recollen os resultados, hai un 4% que presenta sinais de uso problemático en canto a unha posible conduta adictiva.

Un total de 255 centros de ensino secundario da nosa comunidade, e máis de 44.000 mozos e mozas (o que en termos técnicos supón erro de mostra tan só do 0,3%) participaron activamente no proxecto. Todos eles responderon de maneira voluntaria aos ítems que se lles propuxeron por medio dunha enquisa en relación cos seus usos e/ou abusos da Rede.

Os resultados conseguidos permiten constatar que o uso de Internet entre a adolescencia galega é un fenómeno absolutamente xeneralizado (o 97,8% utilizan Internet de maneira regular) cun 71,2% que se conectan á Rede todos os días e algo máis do 13% superan as cinco horas na mesma xornada. O mesmo pode dicirse das redes sociais, do teléfono móbil e de aplicacións de mensaxería instantánea como o *Whatsapp*.

O 93% están rexistrados nalgunha rede social e máis da metade (51%) en catro ou máis. 9 de cada 10 adolescentes galegos de entre 12 e 17 anos teñen teléfono móbil. A idade media de acceso ao primeiro móbil é os 11,12 anos e 1 de cada 3 (33,7%) dispón deste dispositivo antes de cumprir os 11. Por último, o 89,2% son usuarios de *Whatsapp*.

Os motivos polos que se conectan a Internet son moitos e variados, aínda que destacan especialmente dous: precisamente o uso de aplicacións de mensaxería instantánea (75,3%) e o acceso ás redes sociais (66,7%).

O estudo inclúe datos referidos especificamente a determinadas prácticas que poderían ser consideradas de risco ou potencialmente perigosas e que, nalgúns casos, chegan mesmo a constituír motivo de delito, como podería ser o ciberacoso, o *sexting* e a sextorsión.

Chama a atención desta institución que un 4% dos enquisados admitiron practicar *sexting*, ou, o que é o mesmo, nalgunha ocasión nos doce meses precedentes á realización do test enviaron a algún terceiro fotos ou vídeos de contido erótico ou sexual por medio de Internet. Tamén máis do 31% dos adolescentes recoñeceron contactar con descoñecidos no ciberespazo nun de cada tres casos quedaron fisicamente coa persoa estraña. Máis do 17% accederan a páxinas web de contido erótico.

Outras prácticas de risco evidencian a existencia de casos puntuais de acoso por medio das novas tecnoloxías entre adolescentes. Así preto dun 4% foron ameazados coa publicación de fotos ou vídeos propios sen consentimento. Un 9% sentiu algunha vez ameazado ou humillado a través de Internet e case o 7% recoñecen ter ameazado, acosado ou humillado a outros no ciberespazo.

Polo que se refire a un posible uso problemático de Internet, estímase que o 14,1% dos nosos adolescentes estarían nunha situación de risco medio-alto, mentres que o 4% presentaría xa signos manifestos dunha posible dependencia. Estas cifras son similares ás que se conseguiron no estudo precedente levado a cabo na nosa comunidade no ano 2011, e tamén as que obtiveron en 2012 outros investigadores a nivel europeo.

Os niveis de risco de uso problemático detectados son maiores entre os nenos cuxos pais non controlan o uso que fan de Internet respecto dos que o limitan, cunha porcentaxe maior tanto de casos en risco (21,2% vs. 16,3%) como de uso problemático (4,9% vs. 3,4%).

A realización dunha análise pormenorizada por segmentos socio demográficos revela unha problemática particular no caso das adolescentes, con niveis de ciberacoso sensiblemente maiores que os adolescentes (11 vs. 6,9%), así como de uso problemático ou risco de dependencia (4,6% vs. 3,5%). Por cursos, os niveis de ciberacoso son maiores entre os alumnos/as de 3º e 4º (9,9%) que entre os de 1º e 2º (8,8%), do mesmo xeito que de sexting (5,2 vs. 3%), de sextorsión (4,4% vs. 3,5%), quedar con descoñecidos (14,4% vs. 7,8%) e de uso problemático (4,4% vs. 3,7%). Todos estes datos sitúan nos 14-15 anos a idade de especial risco no uso de Internet.

Os niveis de risco detectados son tamén algo maiores nos centros privados concertados que nos públicos, con niveis altos de ciberacoso (9,5% vs. 8,8%) e de risco de dependencia (5,2% vs. 3,6%).

Tamén se atoparon diferenzas en función da contorna, con graos adictivos maiores (9,5% vs. 8,2%) e de risco de dependencia (4,5% vs. 3,8%) no ámbito urbano que no rural.

Os resultados do estudo obtiveron unha ampla difusión como froito, nun primeiro termo, da presentación en conferencia de prensa que foi amplamente recollida polos medios de comunicación de Galicia e, nun segundo termo, da enorme distribución dos resultados. Os de carácter xeral, relativos á Comunidade Autónoma foron remitidos a numerosos órganos da administración galega, organizacións xuvenís, foros de debate e entidades con responsabilidade en cuestión de novas tecnoloxías e sociedade da información. Tamén foron numerosas as descargas acumuladas do documento por medio da páxina web e numerosos expertos puxéronse en contacto coa nosa institución interesándose polos traballos. A difusión mediática chegou mesmo a medios mexicanos de comunicación, que se interesaron polo traballo.

Xusto coincidindo co inicio do curso, desde a valedoría completamos a remisión dos resultados do estudo desagregados por cada centro participante no proxecto. Un total de 255 colexios galegos que imparten Educación Secundaria Obrigatoria (ESO) iniciaron as clases sendo coñecedores en detalle dos hábitos tecnolóxicos do seu alumnado adolescente. Os resultados específicos de cada centro resultaron moi ben acollidos pola comunidade escolar ao permitir traballar a cada unha delas cunha aproximación moi real aos comportamentos que o seu alumnado asume nas súas relacións coas novas tecnoloxías. Este instrumento resultou moi útil á hora de deseñar actividades ou accións concretas por parte dos centros e das asociacións de pais e nais acerca do uso responsable das novas tecnoloxías.

Moitos destes centros puxéronse en contacto coa valedoría para demandar actividades de información e asesoramento respecto aos problemas expostos. Representantes da institución acompañados dalgúns dos investigadores do proxecto accederon a dar charlas e conferencias tanto en colexios e outros foros que demandaron colaboración. Como denominador común, en todos estes encontros apreciouuse a inquietude das familias para con todos estes problemas e a necesidade de traballar cos máis novos para que tomen conciencia de que moitas das prácticas que asumen como normais, poden non selo tanto levadas ás súas máximas consecuencias. Algunhas destas actividades desenvolvéronse ao longo de 2014 en: Concello de Cangas (6 de xuño de 2014), Concello de Catoira (2 de outubro de 2014), CPR Salesianos de Vigo (13 de outubro de 2014), ADAFAD (Fundación Abanca, A Coruña, 29 de outubro de 2014), Concello da Estrada (30 de outubro de 2014), Concello de Ames (7 de novembro de 2014), Concello da Laracha (12 de novembro de 2014) e CPR Maristas de Tui (26 de novembro de 2014).

2. Protección de datos persoais na administración

O dereito fundamental á protección de datos é a capacidade que ten o cidadán para dispoñer e decidir sobre todas as informacións que se refiran a el. É un dereito recoñecido na Constitución Española e o dereito europeo e protexido pola Lei Orgánica de protección de datos (LOPD). Esta lei recoñece a toda persoa o dereito para saber por que, para que e como van ser tratados os seus datos persoais e a decidir acerca do seu uso.

A Axencia Española de Protección de Datos (en diante AEPD) é a autoridade independente que vela por este dereito desde a súa creación en 1992. Ante a inexistencia dun órgano homólogo na comunidade galega (si en Cataluña e o País Vasco) é esta axencia estatal a que conta con competencias reais para exercer funcións de control respecto dos ficheiros de datos de carácter persoal creados ou xestionados pola nosa comunidade así como pola administración local.

Nos últimos anos no valedor notamos certa madurez dos cidadáns no coñecemento e, sobre todo, na reclamación do seu dereito á protección de datos ante presuntas vulneracións deste detectadas tanto no ámbito privado como público. No primeiro dos casos o noso labor límitase a coñecer os detalles da presunta vulneración e, en tal caso, poñelos en coñecemento da AEPD para que decida, desde a súa capacidade funcional, o mecanismo apropiado.

No caso das administracións públicas tentamos ir máis aló e coñecer os extremos apuntados polos reclamantes nas súas queixas. No caso de apreciar algún incumprimento ou incorrección no exercicio de protección deste dereito, activamos os necesarios mecanismos de corrección mediante a formulación de recomendacións ou suxestións nas que incidimos na necesaria protección dos datos persoais, sobre todo dos máis sensibles.

A interpretación desas presuntas vulneracións da protección moitas veces faise difícil. Os actos administrativos en ocasións esixen coñecer numerosos detalles persoais que poden parecer excesivos ao titular destes. Hai veces que tamén os cidadáns aluden a este dereito con motivo de conflitos ou enfrontamentos máis amplos cunha entidade pública e/ou persoal da mesma. Ao ter como asumida a relevancia da información persoal, adoitan aludir ao mal uso dos datos en contextos nos que realmente se analizan outro tipo de situacións de presunta mala administración.

Con todo si que foi necesario actuar por medio da queixa en casos que nolo requiriron, en especial con órganos dependentes do poder executivo autonómico. Ocorreu cunha cidadá que aseguraba ver atacada a súa privacidade ao verse obrigada a facilitar información clínica sensible para xustificar unha “causa de forza maior” ante o Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE) no atraso dun pago. Esta circunstancia provocou a revogación dunha subvención á firma na que ela traballaba. A investigación aberta levounos nun primeiro momento a realizar indagacións nesa presunta vulneración do seu dereito á protección de datos.

Efectivamente a afectada facilitou datos clínicos tanto ao seu empregador como ao órgano público co obxecto de presentar recursos para evitar a perda da subvención. Dos informes solicitados dedúcese que, efectivamente, en ningún momento o IGAPE forza a esta persoa para facilitar datos clínicos, nin tan sequera alude aos estes nos informes que propiciaron a apertura dun expediente de incumprimento e posterior resolución de retención de pagos con respecto á concesión da subvención.

Aínda que é certo, a reclamante si que se viu forzada a facelo como mecanismo xustificador do sucedido. Pero a iniciativa partiu tanto da entidade privada afectada como da propia traballadora, polo que esta institución non puido apreciar indicios de mala administración respecto diso. A queixa, con todo, continúa a súa tramitación ao peche do presente informe, pero focalizada noutro dos aspectos denunciados: coñecer por que o IGAPE non aceptou a “causa de forza maior” achegada para xustificar o atraso nos pagos, asunto que non garda relación ningunha coa política de protección de datos.

Unha muller quixo denunciar ante a nosa institución unha situación nun inicio realmente preocupante. Segundo relataba nun escrito de queixa, no que non se identificaba como directamente afectada, nun centro escolar da Coruña as faltas do persoal docente, en concreto de mulleres que contaban con permisos para tratamentos de fecundación asistida ou por razón de violencia de xénero, estaban a publicarse nun taboleiro de anuncios. Toda a comunidade tiña acceso a ese taboleiro e aos motivos da ausencia, polo que consideraba que se estaba perdendo por completo o dereito á intimidade e á privacidade desas persoas.

Pedimos o correspondente informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta entidade informounos de que non lle constaba ningún incidente rexistrado a nome da reclamante nin de ningunha outra persoa no centro no que exerce as súas funcións. Aseguraban ademais que neste, había xa varios meses que non se publicaban os partes de ausencias do profesorado no taboleiro. As persoas interesadas en

coñecer o estado das súas faltas teñen agora simplemente que solicitarllo á dirección do centro.

Dada a sensibilidade das cuestións denunciadas pola reclamante, tanto no relativo á protección de datos e no que podía estar a afectar aos dereitos das mulleres, dirixímonos de novo a ela en demanda de información complementaria, solicitando o momento e lugar exacto onde se rexistraron os feitos e a persoa ou persoas que se viron afectadas.

O desistimento por omisión da promotora da queixa obrigou a concluír a actuación, o que non é óbice para levantar a garda o respecto desa práctica sobre a que permaneceremos especialmente vixiantes.

Detectamos, por outra banda, un problema coa custodia documental de información con datos clínicos sensibles que unha persoa achegou á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para solicitar unha comisión de servizo que lle permitise trasladarse a outra localidade por motivos de saúde. Os documentos que remitira a ese departamento foron atopados tirados na rúa coa consecuente preocupación que ocasionou a esta persoa saberse exposta a unha perda total de intimidade e verse afastada do proceso de traslado no que se atopaba inmersa.

Pedido o informe ao órgano correspondente, a remisión cruzouse coa petición de desestimación por parte do reclamante. Pero o informe correspondente chegou, co que esta institución puido coñecer o ocorrido. Efectivamente a consellería recoñeceu un fallo na custodia dos documentos por parte do persoal funcionario que tiña que trasladalos desde unha xefatura territorial ás dependencias centrais en Santiago. Esta situación non ocasionou problemas ao promotor/a de a queixa, xa que a documentación fora presentada por duplicado polo que o procedemento puido seguir o seu curso e, finalmente a administración aceptou a solicitude.

A pesar da inexistencia de interferencias no procedemento, a responsabilidade na custodia dos documentos, en especial con información sensible referida a particulares, debe seguir os protocolos de seguridade e eficacia pertinentes. A inexistencia de mala fe nesta actuación así como a traxectoria profesional do funcionario que descoidou a custodia evitaron que o órgano competente abrise un expediente disciplinario respecto diso. A documentación foi achada 24 horas despois da perda. E a consellería comprometeuse a non reiterar feitos similares.

A persoa afectada desistiu na súa actuación o que non quere dicir que desde estas páxinas desde o valedor desexemos realizar un chamamento para que os empregados públicos extremen a vixilancia cando teñan que trasladar documentos que inclúan información persoal de cidadáns/ás e evitar, na medida do posible, o emprego de copias en papel. Neste caso existen mecanismos sobrados para remitir vía telemática e en todas as condicións de seguridade e protección calquera documento sensible entre sedes ou órganos administrativos.

Relacionada coa protección de datos, demos trámite neste 2014 a unha queixa acerca da cesión de datos solicitados por órganos públicos a terceiros. Neste caso afectaba o servizo de emerxencias 112. A situación descrita foi a seguinte: un cidadán que sufrira un accidente de circulación dirixiuse ao 112 para reclamar, a petición da súa compañía aseguradora, o contacto dunha terceira persoa que contactara co servizo tras presenciar o sinistro. Precisaba os seus datos de contacto para solicitar o seu testemuño acerca do sucedido.

O centro coordinador de emerxencias de Galicia, CAE112, negáralle esa información polo que se dirixiu a esta valedoría. Ademais de coñecer as primeiras impresións do servizo aludido (112) puxémonos en contacto coa Agencia Española de Protección de Datos, que suxeriu que a persoa afectada autorizase ao servizo de emerxencias a facilitar os seus propios datos ao terceiro.

Con esta pista preguntamos de novo ao centro de emerxencias acerca das xestións emprendidas para poñer en contacto aos dous cidadáns. A súa resposta foi moi contundente e razoable. Nesta, os seus responsables explicábanos que o 112 non inclúe na súa carta de servizos nin asume na súa operativa interna tarefas de intercesión ante terceiros para facilitar datos de carácter protexido. O centro carecería de control sobre a efectividade destes e veríase obrigado, neste caso, a abrir un novo ficheiro de datos de carácter protexido ante a autoridade pertinente que recollese todos eses datos precisos para tal xestión.

Desde o Valedor puidemos comprobar que as bases de datos do servizo 112 cumpren coa normativa actual e solicitar máis información persoal carecería de sentido para cubrir a función do servizo que non é outra que solicitar aspectos sobre feitos que precisan unha acción inmediata. Este departamento en concreto recibe dous millóns de chamadas ao ano que dan lugar a un total de 400.000 incidencias. A axilidade necesaria para responder a todas elas impídelle solicitar unha inxente cantidade de datos privados innecesarios, por outra banda, para o desenvolvemento da actividade dos equipos técnicos. Ademais o

conflito radicaba de inicio nunha relación xurídico-privada entre o reclamante e a súa compañía aseguradora polo que se lle suxeriu que con todas estas pistas apuntadas explorase outras vías para poder xustificar o sucedido ante esa firma.

3. Evitar mencións discriminatorias en informacións dos medios de comunicación

Desde hai anos esta institución móstrase especialmente preocupada por preservar e defender os dereitos dos colectivos máis vulnerables. Este ano, de feito, formalizamos a nosa colaboración cun grupo interuniversitario de investigación en relación á “educación” e adherímonos a un proxecto encamiñado a coñecer e mellorar a presenza mediática de colectivos apartados tradicionalmente dos medios de comunicación ou que padecen unha imaxe “distorsionada” da súa realidade a través destes.

Non é a primeira vez que escribimos nestas páxinas acerca do tratamento que os medios de comunicación dispensan ao colectivo xitano. Neste 2014 recibimos a reclamación dunha persoa descontenta coa que, por outra banda, resulta práctica demasiado habitual: a mención innecesaria da orixe e etnia de persoas presuntamente relacionadas con actos delituosos. Neste caso a reclamación involucraba á canle televisiva autonómica TVG pola difusión dunha información na que se aludía á procedencia de persoas vinculadas cunha rede de explotación de menores. Na peza informativa en cuestión facíase referencia a un “clan xitano romanés” dato que nun principio non parecía achegar nada á noticia e si contribuía, a xuízo do noso interlocutor, a aumentar as actitudes racistas contra os membros da etnia xitana e xenófobas contra as cidadás e cidadáns desta procedencia.

Desde esta institución traballamos con intensidade para que os colectivos minoritarios teñan unha presenza digna tanto na súa contorna social como nos medios de comunicación. Na defensa dos seus dereitos mantemos frecuentes reunións cos representantes de diferentes grupos nas que nos mostran as súas preocupacións. Temos resolucións aceptadas por parte de distintos corpos de seguridade no sentido de extremar a vixilancia sobre o tratamento que fan da orixe xeográfica ou racial nos seus informes policiais e notas de prensa. Cóstanos que en moitos casos están a realizar un esforzo neste sentido, aínda que queda moito camiño que percorrer.

Tamén nos consta que os medios de comunicación, en especial os públicos, teñen conciencia sobre esta problemática e tentan seguir as liñas apuntadas respecto diso por parte de colexios profesionais e diferentes órganos audiovisuais. Neste sentido cada vez

resultan máis habituais programas que difunden os avances na integración social de diferentes grupos e minorías, co obxecto de fuxir dos estereotipos que prexudican á súa imaxe.

O caso mencionado afecta en concreto ao colectivo xitano. Un dos últimos informes anuais da Fundación Secretariado Xitano denuncia o rexeitamento social que padecen e parte do tratamento informativo que reciben: “O rexeitamento social cara á comunidade xitana está causado por unha imaxe social negativa que pesa sobre a mesma; prexuizos e estereotipos que algúns medios de comunicación social difunden, como puidemos observar no programa televisivo *Palabra de Gitano*, que causou un dano incalculable á promoción e a inclusión social desta minoría étnica”. Entre as conclusións do traballo desenvolvido pola área de igualdade da amentada fundación recollen que a discriminación da comunidade xitana ten como base a imaxe negativa e os prexuizos que sobre esta mantén unha parte maioritaria da sociedade. Consideran que algúns medios de comunicación contribúen a iso, transmitindo modelos estereotipados que nada teñen que ver coa súa realidade. Neste sentido defenden, do mesmo xeito que esta institución, que se fixe un procedemento áxil e efectivo que impida a difusión de contidos nos medios de comunicación e Internet que fomenten o rexeitamento social ou poidan incitar ao odio á comunidade xitana.

O Foro sobre comunicación e minorías étnicas do Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia sobre o esforzo que merece a visibilización do pobo xitano recolle: “Na súa longa historia como minoría étnica endóxena no noso ámbito, a súa marxinalización na información foi por veces mesmo maior que a doutras minorías de implantación menor e máis recente. A súa aparición nos medios adoita perpetuar o tratamento morboso, a marxinalización e o tópico duplo das xitanas e xitanos como artistas ou delincuentes. Os e as profesionais do xornalismo teñen a responsabilidade social de visibilizar a realidade deste colectivo fundamental na nosa sociedade”.

É certo que moitas veces para facer comprensibles as informacións que afectan as minorías resulta moi difícil delimitar a necesidade ou non de mencionar a etnia ou orixe como no caso que nos ocupa. Pero todas as recomendacións coñecidas respecto diso insisten en extremar a vixilancia e manter a prudencia no caso de informacións en que determinado colectivo apareza relacionado con conflitos ou mesmo actividades delituosas.

Dada a especial sensibilidade coa que esta institución trata todos os asuntos que gardan relación coa salvagarda dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade, e co

obxecto de reforzar as políticas de protección respecto diso, fixo chegar á TVG unha suxestión, que foi aceptada de bo grado, para que, no cumprimento do seu servizo público, manteña o esforzo constatado e extreme a prudencia á hora de mencionar a orixe étnica ou xeográfica de persoas que protagonicen informacións que poidan contribuír a asentar estereotipos xenófobos e prexudique a colectivos vulnerables.

4. Preservación da privacidade dos menores beneficiarios de axudas públicas

No mes de outubro decidimos abrir unha queixa de oficio en relación coa publicación na páxina web do Concello de Vigo dunhas listaxes con datos persoais de familias (e menores de idade) que solicitaran para os seus fillos axudas municipais para aboar gastos derivados do uso do comedor escolar e da adquisición de libros de texto. A resolución da convocatoria desas axudas permaneceu á vista de todo o mundo durante varios días nunha dirección web.

As listaxes incluían datos persoais tanto dos solicitantes das axudas (proxenitor/a) como dos menores de idade posibles beneficiarios/as das mesmas, mesmo sobre os centros escolares nos que cursaban os seus estudos, algo que permitía identificar a unidade familiar completa, aspectos que estaban a deixar aos menores nunha situación de desprotección.

Tan pronto como desde o valedor cuestionamos a publicación de datos persoais de menores de idade o concello responsable procedeu preventivamente a retirar a devandita información da páxina web municipal, substituíndoa por outra na que só se consignou o número de DNI do solicitante e o sentido da resolución (concedida/denegada / lista de agarda /non solicita).

Como quixo deixar claro a autoridade municipal afectada, conciliar as esixencias de publicidade, transparencia e concorrência derivadas da normativa de subvencións públicas coas propias da protección de datos non sempre resulta fácil. Tampouco coinciden neste punto moitas veces os criterios seguidos pola Agencia Española de Protección de Datos e os tribunais de xustiza.

A Lei 9/2007 de subvencións de Galicia regula efectivamente no seu artigo 15 a publicidade que ha de darse ás subvencións concedidas. Esta inclúe certas excepcións á súa publicación en canles oficiais e páxinas web “cando a publicación dos datos do beneficiario en razón do obxecto da subvención poida ser contraria respecto diso e salvagarda da honra e á intimidade persoal e familiar das persoas físicas”. No caso

concreto dos menores, desde a valedoría consideramos que, en virtude do interese superior destes, esa identificación debe resultar proporcional ao fin da convocatoria, sempre que se garanta a transparencia nos procesos concorrencia competitiva. Neste sentido, os elementos do baremo deben ser coñecidos por todos os aspirantes, así como o resultado do proceso, para que non se cre indefensión neste e se garantan os mecanismos oportunos para proceder a actuar en caso de inadecuación das concesións a estes. A publicidade dos datos, con todo, ten que ser proporcional á finalidade, insistimos.

Moitas veces, como neste caso, os actos administrativos inclúen exceso de información. A nosa preocupación fundamental nesta investigación centrouse en defender o interese superior dos e das menores afectados/as.

A pesar do fallo detectado e da esixencia de cautela demandada desde esta valedoría, arrincamos ao Concello de Vigo o compromiso de que estude, na próxima convocatoria de axudas municipais para asumir os gastos de comedor, libros e material dos escolares, a posibilidade de arbitrar un sistema que permita tamén compaxinar as esixencias de publicidade de toda subvención pública coa debida protección dos datos persoais dos solicitantes. Neste sentido prevé limitar a publicación dalgún deles, por exemplo os referentes aos menores de idade, permitindo só ao acceso telemático individualizado ás listaxes mediante identificación persoal.

Desde o valedor consideramos que o problema puntual que motivou a apertura do expediente de oficio quedou emendado ao apreciarse vontade de mellora por parte da administración implicada.

5. Optimización dos mecanismos de e-administración.

A implantación de modelos electrónicos de xestión que, aos poucos, van substituíndo o movemento de inxente documentación en papel ante as diferentes administracións constitúe unha realidade cada vez máis implantada na nosa comunidade. Non supón novidade ningunha que nestas páxinas cada ano traíamos exemplos dos problemas que, en ocasións, se aprecian coa exclusiva tramitación electrónica nalgúns procedementos. Porque, como sempre dicimos, a tecnoloxía falla e, se isto ocorre, debería existir un protocolo de actuación alternativo para evitar indefensión e trastornos ao cidadán nas súas relacións cos poderes públicos.

A este respecto, como xa reiteramos en notables ocasións, apoiamos integramente o criterio exposto nunha resolución do Defensor del Pueblo do 19 de xaneiro do ano 2010,

que cobra aínda máis sentido catro anos despois, cando a e-administración é unha realidade. Ese órgano homónimo apuntaba xa entón que aínda que é certo que o artigo 45 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, estableceu que os entes públicos impulsarían o emprego de técnicas e medios electrónicos, informáticos e telemáticos no exercicio das súas competencias, este non podía ser exclusivo. O carácter de exclusividade que se lle vén conferindo a este sistema para cumprimentar os trámites, contrasta coa amplitude de fórmulas que esa lei propicia para que os cidadáns poidan presentar as solicitudes, escritos e comunicacións dirixidas á administración pública e coas facilidades das que dispón para a intervención dos cidadáns nos procedementos administrativos.

A Lei 11/2007, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, pola súa banda, contempla a relación coas administracións públicas por medios electrónicos como un dereito dos cidadáns e unha obrigação correlativa para tales administracións. Fixa unha finalidade non única de simplificar os procedementos administrativos xa que tamén defende que se facilite o acceso dos cidadáns á información e ao procedemento, eliminando barreiras que limiten ese acceso e contribuíndo a crear confianza no uso dos medios electrónicos.

O actual contexto normativo prevé tamén o acceso dos cidadáns aos servizos electrónicos, proporcionándolles asistencia e orientación sobre a súa utilización; así como servizos de atención telefónica que faciliten o acceso e manifesta expresamente o dereito dos cidadáns para elixir en todo momento a maneira de comunicarse coas administracións públicas, sexa ou non por medios electrónicos. A lei de referencia, que pon ao cidadán e os seus dereitos na base de todo, foi parcialmente desenvolvida polo Real Decreto 1671/2009, norma que pretende establecer un marco o máis flexible posible na implantación dos novos medios, coidando os niveis de protección de dereitos e intereses previstos.

O Defensor del Pueblo e por extensión esta institución, comparte plenamente que á luz da normativa de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, cabería considerar aceptable a esixencia de cumprimentar este tipo de xestións só a través de aplicacións informáticas. Pero soamente se quedan garantidos os principios xerais e, en especial, o principio de accesibilidade universal e o deseño para todos os soportes, canles e contornos, con obxecto de que todos os cidadáns poidan exercer os seus dereitos en igualdade de condicións. Estes sistemas deben ademais observar a integridade das garantías xurídicas dos cidadáns ante as administracións públicas establecidas na Lei

30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Tendo en conta que todo o apuntado require un paulatino desenvolvemento xeneralizado dos medios técnicos necesarios, e sobre todo, a posta a disposición dos cidadáns de puntos de acceso a través dos cales poidan cumprimentar o concreto trámite procedemental sen restricións, debería entre tanto contemplarse a formalización destes trámites de xestión por vía telemática só como unha opción non excluín-te do sistema de presentación tradicional, e iso co fin de evitar que as vantaxes que se pretendéron con este sistema supoñan unha desvantaxe para os intereses dos aspirantes para participar neste tipo de procesos.

Neste marco e como modo de exemplo, tramitamos a queixa dunha persoa afectada pola demora padecida para obter unha certificación de competencias dixitais que outorga a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA).

A certificación fora solicitada no mes de agosto por medio da sede electrónica da Xunta de Galicia, e reiterada en correos electrónicos posteriores. A finais do mes de outubro aínda non obtivera resposta administrativa.

En contacto co órgano responsable, este evidenciou que a realización duns cambios no sistema de emisión de certificados durante o período xullo-outubro de 2014 lles impedira emitir os certificados, retomando esta actividade no mes de novembro. Así pois, efectivamente existiu unha demora na concesión do certificado reclamado ante a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia que atopa xustificación nos cambios efectuados no sistema de emisión de certificados, o que provocou a súa inactividade durante tres meses, período no que a afectada realizou a súa solicitude, sen obter o documento acreditativo demandado, nin contar con outras alternativas para poder obtelo.

Salvadas as disfuncionalidades que ocasionaron a demora, a persoa interesada recibiu o documento no mes de decembro, vendo satisfeita a súa petición, cos consecuentes trastornos e atrasos que puideron liquidarse habilitando un procedemento alternativo ao electrónico nese período.

6. A difícil valoración da proporcionalidade nos sistemas privados de videovixilancia

O rexistro e tratamento de imaxes con fins de vixilancia e a utilización de medios técnicos para tomalas incide de maneira directa nos dereitos das persoas captadas por estas. De feito a actual normativa estipula que cando a utilización destas imaxes afecta a persoas identificables esta información constitúe un dato de carácter persoal a efectos da aplicación da Lei Orgánica 15/1999, de protección dos datos de carácter persoal (LOPD).

Resulta unha constante no exercicio de supervisión do cumprimento dos dereitos que nos cheguen ao Valedor do Pobo queixas nas que os cidadáns nos manifestan os seus reparos ante o abuso nas instalacións rexistradas deste tipo. Aínda que é certo, existe unha organización civil especialmente dedicada a denunciar as presuntas vulneracións e irregularidades detectadas neste tipo de dispositivos, por iso é polo que o número de investigacións abertas resulte relevante nesta área.

A especial dificultade de aplicar a mencionada lei aos diferentes ámbitos e a excepcionalidade que incumbe a algúns deles coincide neste sentido coa imposibilidade que esta institución ten de supervisar ao órgano con capacidade de control do cumprimento e potestade sancionadora, por tratarse dun ente estatal: a Agencia Española de Protección de Datos.

Con todo en numerosas ocasións o Valedor do Pobo se dirixiu a esa axencia en demanda de axuda para coñecer os informes e datos sobre presuntos incumprimentos efectuados por entidades públicas radicadas en Galicia, atopando sempre a resposta e colaboración demandada.

Durante a anualidade que sometemos a repaso interesámonos pola regularización de sistemas de videovixilancia implantados en concellos, instalacións portuarias de competencia autonómica, e entidades financeiras. Algunhas destas actuacións tiveron a súa orixe no exercicio precedente, aínda que dada a persistencia dalgúns extremos apuntados polos reclamantes, reabrímolos para sometelas de novo a supervisión.

É o caso da investigación aberta ao redor das cámaras de seguridade instaladas nos accesos a diferentes sedes da entidade ABANCA. A pesar de estar vinculada á seguridade privada, a captación de imaxes realizada por entidades de crédito está suxeita a regras específicas e a normativa propia. Así a Lei Orgánica 1/1992, de seguridade cidadá prevé que, por razóns de seguridade pública se adopten determinadas medidas. En virtude

desta, o regulamento de seguridade privada esixe a instalación de cámaras e videocámaras nos devanditos establecementos.

Con todo, as instalacións situadas en entidades financeiras son de titularidade privada sendo as entidades responsables delas, aínda que existen peculiaridades no seu réxime xurídico que hai que ter en conta. Gran parte delas gardan relación coa comisión de feitos delituosos. En concreto as imaxes só deben estar a disposición das autoridades xudiciais e das Forzas e Corpos de Seguridade. O contido captado polos soportes será estritamente reservado e as imaxes gravadas só poden ser utilizadas para identificar a autores dos actos ilícitos. Nos ficheiros non é posible o dereito de acceso dos afectados, sen prexuízo de que se poida invocar a tutela da Agencia Española de Protección de Datos.

Como é de todos coñecidos, ABANCA é unha entidade financeira de índole privada nacida das antigas caixas galegas. Cando estaba participaba polo FROB coa nomenclatura Novagalicia Banco, desde o valedor desenvolvemos unha intensa investigación acerca dos seus dispositivos de videovixilancia que concluíu, coa aceptación por parte dos seus responsables, dunha recomendación realizada para que supervisase o cumprimento estrito da normativa respecto destes mecanismos e o respecto á proporcionalidade na captación de imaxes.

Chegados novos escritos por parte do reclamante interesándose polo mesmo obxecto, por mor da emisión de imaxes en televisión captadas por eses dispositivos, desde esta institución decidimos instar a reapertura da investigación para coñecer de que maneira, e tras os cambios de natureza e dirección da entidade, estaba a darse efectividade ao recomendado desde a institución. A tramitación deste expediente sufriu demoras notables achacables ao escenario cambiante ao que estivo sometida durante meses a entidade aludida.

A pesar do cambio de natureza da entidade, eminentemente privada, que limita a nosa actuación a mecanismos de comunicación informal puidemos contactar coa presidencia de ABANCA que, por mor da nosa acción, procedeu a facer comprobacións en relación coas cámaras de seguridade instaladas nas oficinas de Santiago de Compostela e os seus arredores, como se nos demandou.

Esta institución leva anos mostrando a súa preocupación polo incumprimento da normativa de protección de datos na comunidade, asunto que considera de especial importancia. As instalacións de videovixilancia utilizadas en bancos, caixas de aforro e

outras entidades de crédito están suxeitas como dicíamos anteriormente a regras específicas.

A propia Agencia Española de Protección de Datos, entidade con plenas competencias no Estado en materia de protección de datos, recoñece que nalgúñas ocasións a protección de espazos privados só se fai posible coa localización de cámaras nas fachadas, ou mediante a colocación dos dispositivos que fan necesario captar os accesos, portas ou entradas, de modo de que aínda que a cámara se atope nos interiores, en ocasións resulta imposible non rexistrar parte do que sucede na porción da rúa que inevitablemente se capta. De aí que se dispoña de instrucións respecto diso nas que se especifica que as cámaras instaladas en espazos privados non poidan obter imaxes de espazos públicos “salvo que resulte imprescindible para a finalidade de vixilancia que se pretende, ou resulte imposible evitalo por razón da localización de aquelas”. A única especificación que se engade é que non poderá existir unha localización alternativa de instalación.

O artigo 16.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo fixa as funcións que ten encomendadas esta institución, indicando que de oficio ou a instancia de parte poderemos supervisar a actividade da administración da Comunidade Autónoma galega para garantir o respecto dos dereitos comprendidos no título I da Constitución e o seu sometemento pleno á lei e ao dereito. Con este mesmo fin podemos ademais supervisar a actividade da administración local no ámbito das competencias que o Estatuto de Autonomía e a lexislación vixente confiren á Comunidade Autónoma.

O cambio de natureza da entidade ABANCA, anteriormente Novagalicia Banco, ao converterse en firma de crédito de natureza eminentemente privada escapa a tal previsión, o que fixo que a nosa intervención se vise limitada a esa colaboración informal demandada, e cuxos resultados se trasladaron ao interesado, sen apreciarse, nun principio, disfuncionalidades.

Ao carecer dun homólogo na nosa comunidade, debe ser o órgano competente en materia de protección de datos, a Agencia Española de Protección de Datos, a que dirima se efectivamente a entidade financeira está incumprindo algunha desas directrices que lle afectan en relación coa normativa aplicable e valorar se resulta imprescindible que as cámaras capten parte da vía pública. A axencia, ao contrario que esta institución, ten capacidade ademais para sancionar as posibles infraccións nas que puidese incurrir a entidade.

Outro grupo de queixas focalizaron a atención dos sistemas de videovixilancia instalados por diferentes concellos na comunidade. En concreto os reclamantes fixan a atención en 18 consistorios da comunidade aos que se dirixiron nunha actuación en serie destinada a coñecer os motivos que xustifican a instalación dos equipos de vixilancia en diferentes puntos. Unha plataforma de defensa dos dereitos cidadáns remitiu decenas de escritos idénticos a alcaldías de toda Galicia que incluían unha serie de apreciacións que cuestionan a efectividade dos sistemas de videovixilancia co obxecto de evitar actos delituosos. Moitos dos consistorios que recibiron esa comunicación inicial desestimaron a petición de información recibida por motivos do máis variado.

Cabe neste punto realizar a seguinte reflexión. As administracións públicas, nas relacións cos cidadáns e as cidadás, deben dirixir o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, o deber administrativo de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á lei e ao dereito. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das administracións públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente lle demanda, entre elas, o deber da administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares.

A Lei 30/1992 de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común é, deste xeito, a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar (art. 42) que “a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación”.

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición, a diferenza do silencio administrativo positivo que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento, configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte

dos interesados. Por tanto, a administración non queda eximida do súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xurisdiccional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por tanto en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, desde o Valedor non nos cansamos de reiterar que é urxente e necesaria a supresión desta práctica por parte dos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo iso, nos casos coñecidos nos que os concellos fixeron caso omiso á petición de información por parte de cidadáns, dirixímoslles recomendacións no sentido de “que adopten as medidas necesarias para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo 42 da Lei 30/1992 de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e no caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante”.

Aínda que algunha destas queixas quedaba pendente de tramitarse ao final do exercicio, todas as autoridades que responderon á resolución do valedor accederon a facilitar a información demandada.

7. Preocupación polos contidos de páxinas web de trastornos alimentarios

Constitúe xa un clásico da área de sociedade da información que algunhas actuacións cidadás nos insten a investigar cuestións relevantes, que afectan a dereitos das persoas de maneira importante, pero que, polo seu carácter xenérico, poderían escapar de mecanismos estándar de supervisión. Se o ano pasado iniciabamos unha actuación respecto diso da venda de videoxogos violentos a menores na provincia de Pontevedra (que concluíu con sancións a algúns establecementos) este ano interesámonos polo contido de determinadas páxinas web que poden instar a comportamentos inaceptables relacionados con trastornos como a bulimia e a anorexia.

Ante esta institución compareceu unha persoa en representación da Asociación de Bulimia e Anorexia de Pontevedra. No escrito que nos fixo chegar denuncia o dano que determinadas páxinas web que promoven actitudes pouco saudables ao incentivar a anorexia e a bulimia están a ocasionar entre os rapaces e rapazas que, pola súa idade, ou situación psicopatolóxica resultan vulnerables ante eses contidos perniciosos.

A asociación traslada ao valedor que non existe respecto diso unha investigación exhaustiva dos fins desas páxinas, que normalmente perseguen un afán de lucro derivado da venda de produtos adelgazantes. Os reclamantes atópanse indefensos, aseguran e apuntan a uns blogs en concreto que recollen este tipo de contidos inaceptables.

A pesar de descoñecer a orixe das webs e os servidores dos que se valen os seus promotores, desde o Valedor do Pobo consideramos relevante que as administracións públicas con responsabilidades na protección da mocidade, a familia, a saúde e a infancia tomen posición respecto diso. Por este motivo dirixímonos tanto á Consellería de Sanidade como á Consellería de Traballo e Benestar. Buscamos un posicionamento de ambas ante o problema exposto e que definan se, no ámbito das súas competencias, teñen previsto activar algún tipo de protocolo ou actuación sobre esta realidade, ben por si mesmas como a través da coordinación inter institucional e de contacto con órganos do goberno.

Ao peche do exercicio o valedor aínda non ten rexistrada a resposta de ambos os departamentos da Xunta aínda que este valedor confía que, en aras de salvagardar os dereitos das persoas que padecen estes trastornos na comunidade, se habiliten mecanismos de denuncia e/ou detección deste tipo de webs problemáticas para tentar erradicalas e sancionar aos seus promotores, na medida do posible.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

1. Suxestión dirixida ao Director Xeral da CRTVG en data 28 de xullo de 2014, sobre as mencións á procedencia xeográfica e etnia de persoas aludidas nas informacións (Q/19618/14)

Ante esta Institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención, con domicilio no Porriño.

No seu escrito, esencialmente, indicábanos a súa desconformidade coa mención da orixe e etnia dun grupo de delincuentes presuntamente relacionados cunha rede de explotación de menores. Na peza informativa en cuestión facíase referencia a un “clan xitano romanés”, dato que segundo o criterio do reclamante “non achega nada á información e si contribúe a aumentar as actitudes racistas contra os membros da etnia xitana e xenófobas contra as cidadás e cidadáns de Romanía”.

Ante iso requirimos a esa dirección xeral a información que xa nos remitiu.

Desde esta institución traballamos continuamente para que os colectivos minoritarios teñan unha presenza digna tanto na súa contorna social como nos medios de comunicación. Na defensa dos seus dereitos mantemos frecuentes reunións cos representantes de diferentes

colectivos nas que nos mostran as súas preocupacións. Temos resolucións aceptadas por parte dos diferentes corpos de seguridade no sentido de extremar a vixilancia sobre o tratamento que fan da orixe xeográfica ou racial nos seus informes policiais e notas de prensa, moitas veces abusiva. Cóstanos que en moitos casos están a realizar un esforzo neste sentido, aínda que queda moito camiño que percorrer.

Tamén nos consta que os medios de comunicación, en especial os públicos, teñen conciencia sobre esta problemática e están a atender as diferentes recomendacións emanadas para o efecto por parte de colexios profesionais e diferentes órganos audiovisuais. Neste sentido cada vez resultan máis habituais programas que difunden os avances na integración social de diferentes colectivos, co obxecto de fuxir dos estereotipos que prexudican a súa imaxe.

O caso que nos concirne afecta en concreto ao colectivo xitano. O último informe anual da Fundación Secretariado Xitano denuncia o rexeitamento social que padecen e parte do tratamento informativo que reciben: “O rexeitamento social cara á comunidade xitana está causado pola imaxe social negativa que pesa sobre a mesma; prexuizos e estereotipos que algúns medios de comunicación social difunden, como puidemos observar no programa televisivo Palabra de Xitano, que causou un dano incalculable á promoción e a inclusión social desta minoría étnica”. Entre as conclusións do traballo desenvolvido pola área de igualdade da amentada fundación recollen que a discriminación da comunidade xitana ten como base a imaxe negativa e os prexuizos que sobre a mesma mantén unha parte maioritaria da sociedade e que algúns medios de comunicación están a transmitir unha imaxe social negativa ou moi estereotipada desta minoría. Neste sentido recomendan que se fixe un procedemento áxil e efectivo que “impida a difusión de contidos nos medios de comunicación e internet que fomenten o rexeitamento social e a incitación ao odio da comunidade xitana”.

O Foro sobre comunicación e minorías étnicas do Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia ao respecto do esforzo que merece a visibilización do pobo xitano recolle: “Na súa longa historia como minoría étnica endóxena no noso ámbito, a súa marxinación na información foi ás veces mesmo maior que a doutras minorías de implantación menor e máis recente. A súa aparición nos medios adoita perpetuar o tratamento morboso, a marxinalización e o tópico dobre das xitanas e dos xitanos de Hungría como artistas ou delincuentes. Os e as profesionais do xornalismo teñen a responsabilidade social de visibilizar a realidade deste colectivo fundamental na nosa sociedade”.

É certo que moitas veces para facer comprensibles as informacións que afectan as minorías resulta moi difícil delimitar a necesidade ou non de mencionar a etnia ou orixe como no caso que nos concirne. Pero todas as recomendacións coñecidas ao respecto, algunhas mencionadas por vostede no informe, insisten en extremar a vixilancia e manter a prudencia no caso de informacións en que un determinado colectivo apareza relacionado con conflitos ou mesmo actividades delituosas.

Con todo, e dada a especial sensibilidade coa que esta institución trata todos os asuntos que gardan relación con salvagárdala dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade, e co obxecto de reforzar as políticas de protección ao respecto, considérase oportuno, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa entidade a seguinte suxestión:

Que en cumprimento do seu servizo público a TVG manteña o esforzo constatado e extreme a prudencia sobre a mención da orixe étnica ou xeográfica de persoas que protagonicen

informacións que poidan contribuír a estereotipos xenófobos e prexudique a colectivos vulnerables.

Resposta do Director Xeral da CRTVG: Aceptada

2. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Cervo (Lugo) en data 26 de agosto de 2014, para que responda as peticións cidadás de información sobre sistemas de videovixilancia (Q/20812/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de....., en relación a unha petición de información cursada ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de videovixilancia que non foi atendida convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu. Coa información achegada confírmase a recepción e rexistro de entrada do documento remitido polo reclamante a esa autoridade en data 8 de maio de 2014 en relación á instalación e funcionamento das cámaras na súa demarcación. Indican ademais que entenden que o escrito presentado por, entregado o día 6 de maio no rexistro da Xunta e recibido polo concello o 8 de maio de 2014, chegou "fóra do prazo establecido para presentar alegacións, e formulado en base a unha nota de prensa, na cal se fai referencia aos feitos que motivan esta decisión, así como ao fin que se persegue".

Esa autoridade municipal explica, por outra banda, que o Concello de Cervo "dispón efectivamente de diferentes infraestruturas distribuídas no termo municipal, nas que leva sufrindo algúns actos vandálicos e roubos, un dos inmobles é a nave de obras situada no Polígono Industrial de Cuíña, decidíndose desde o grupo de goberno a instalación dunhas cámaras de vídeo vixilancia para tratar de intimidar, eliminar ou, no peor dos casos, reducir os actos vandálicos e roubos".

Á marxe do fondo do asunto exposto a ese concello polo reclamante, é preciso destacar que, xa a nivel xeral, estea ou non na man do Concello a resolución do problema exposto, o órgano municipal debe dar resposta de forma expresa á solicitude presentada polo autor da queixa. Centrándonos así na omisión de contestación por parte do Concello, as administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben canalizar o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obriga administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da Administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da

fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Devandito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que "a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación."

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa obriga de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xurisdiccional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Cervo a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Cervo: Pendente

3. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Lalín (Pontevedra), en data 8 de setembro de 2014, para que responda as peticións cidadás de información sobre sistemas de videovixilancia (Q/20811/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito , en relación a unha petición de información cursada ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de vídeo vixilancia que non foi atendida convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu, accedendo a dar conta da súa resposta ao reclamante por medio da nosa institución.

Á marxe do fondo do asunto exposto a ese concello polo reclamante, do que dá conta detalladamente no informe que hoxe lle remitimos, é preciso destacar que, a nivel xeral, o órgano municipal debe dar resposta de maneira expresa á solicitude presentada polo autor da queixa. Centrándonos así na omisión de contestación por parte do Concello, as

administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben canalizar o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obrigaón administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da Administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a idónea defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Devandito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que "a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación."

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa obrigaón de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xurisdiccional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Lalín a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Lalín: Aceptada

4. Recomendación dirixida á alcaldesa-presidenta do Concello de Melide (A Coruña) en data 16 de setembro de 2014, para que para que responda ás peticións cidadáns de información sobre sistemas de videovixilancia (Q/19567/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de..... en relación a unha petición de información cursada ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de videovixilancia que non foi atendida convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu, accedendo a dar conta da súa resposta ao reclamante por medio da nosa institución.

Á marxe do fondo do asunto exposto a ese concello polo reclamante, do que dá conta detalladamente no informe que hoxe lle remitiremos, é preciso destacar que, a nivel xeral, o órgano municipal debe dar resposta de forma expresa á solicitude presentada polo autor da queixa. Centrándonos así na omisión de contestación por parte do concello, as administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben dirixir o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obriga administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das administracións públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a idónea defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Devandito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que “a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación.”

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía

xurisdiccional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Melide a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo. 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta da alcaldesa-presidenta do Concello de Melide: Non aceptada (por incumprimento da súa obrigaón de responder de forma tácita ás resolucións desta institución)

5. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Ribeira (A Coruña), en data 8 de outubro de 2014, para que responda as peticións cidadás de información sobre sistemas de videovixilancia (20810/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de en relación ausencia de resposta por parte dese concello a varias peticións de información cursadas ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de videovixilancia que non foron atendidas convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu, accedendo a dar conta da súa resposta ao reclamante por medio da nosa institución.

Á marxe do fondo do asunto exposto a ese concello polo reclamante é preciso destacar que, a nivel xeral, o órgano municipal debe dar resposta de forma expresa á solicitude presentada polo autor da queixa. Centrándonos así na omisión de contestación por parte do concello, as administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben canalizar o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obrigaón administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a idónea defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Devandito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que “a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación.”

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xudicial para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Ribeira: Pendente

6. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Carballo (A Coruña), en data 8 de outubro de 2014, para que responda as peticións cidadás de información sobre sistemas de videovixilancia (20813/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de en relación á ausencia de resposta por parte dese concello á petición de información cursada ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de videovixilancia que non foi atendida convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu, accedendo a dar conta da súa resposta ao reclamante por medio da nosa institución.

Á marxe do fondo do asunto exposto a ese concello polo reclamante é preciso destacar que, a nivel xeral, o órgano municipal debe dar resposta de forma expresa á solicitude presentada polo autor da queixa. Centrándonos así na omisión de contestación por parte do concello, as administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben canalizar o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos

administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obrigaón administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da Administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexitimos.

Devandito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que “a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación.”

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a administración non queda eximida da súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xurisdiccional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar a ese concello a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo. 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Carballo: Pendente

7. Recomendación dirixida ao alcalde-presidente do Concello de Silleda (Pontevedra), en data 2 de decembro de 2014 para que responda ás peticións cidadás de información sobre sistemas de videovixilancia (22957/14)

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de en relación a unha petición de información cursada ante ese concello acerca da eficacia dos sistemas de videovixilancia que non foi atendida convenientemente.

Ante iso requirimos informe a esa alcaldía, que xa nolo remitiu. Nel elude dar conta da súa resposta ao reclamante por non conter a escrito acción-actuación algunha, como di, para o seu municipio.

As administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben dirixir o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, a obrigación administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a idónea defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Dito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común a encargada de dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que “a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación.”

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que lles obriga a acudir á vía xudicial para a resolución dos seus conflitos, convertendo por elo en inoperante a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facerlle chegar ao Concello de Silleda a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias polo Concello para dar cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo. 42 da Lei 30/1992, de réxime xurídico e procedemento administrativo común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polos administrados e neste caso concreto, atender á demanda informativa do reclamante.

Resposta do alcalde-presidente do Concello de Silleda: Aceptada.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Desde o Valedor do Pobo, un ano máis insistimos en inculcar aos máis novos unha cultura real acerca da seguridade nas súas relacións coas novas tecnoloxías. Este ano conseguimos coñecer con datos moi fiables que efectivamente nos fan reflexionar acerca da necesidade de seguir actuando respecto diso. Sen caer nos alarmismos, constatamos que é necesario incidir na necesidade de que os adolescentes vixíen con quen tratan a través das aplicacións e redes sociais, eviten contactar con descoñecidos e se defendan de posibles acosos aos que ven sometidos por medio de todos estes instrumentos.

Tamén seguiremos na liña de transmitir á sociedade a necesidade de actuar en contra da utilización das novas tecnoloxías como novo mecanismo para exercer a violencia de xénero.

Solucionamos situacións nos que os cidadáns vían vulnerados aspectos relacionados coa protección dos seus datos persoais. Vemos que as diferentes administracións empezaron a tomar conciencia da necesidade de non excederse na petición de información innecesaria para a finalidade cometida. Vixiaremos os protocolos de custodia documental dalgunhas administracións para evitar perdas como as que constatamos ao longo da anualidade.

Exercer tarefas de supervisión dos contidos emitidos polos medios de comunicación, garantindo en todo momento o respecto aos dereitos das persoas que neles aparecen continúa sendo nosa misión. Este ano conseguimos chamar a atención sobre as mencións á etnia ou nacionalidade das persoas relacionadas con delitos. Ademais estamos inmersos nun proxecto de educomunicación para mellorar a presenza das minorías nas canles informativas habituais con informacións próximas á súa realidade.

En definitiva, o 2014 supuxo novos avances na protección dos dereitos de cuarta xeración que vinculan a cidadanía con tecnoloxías. O 2015 preséntase con novos retos acerca da e-administración, a información dispensada polas administracións aos cidadáns e a necesidade de mellorar o acceso dos cidadáns a Internet de maior velocidade. Permaneceremos vixiantes.

ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE IDENTIDADE SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

I. INTRODUCCIÓN

A identidade de xénero e a orientación sexual son características propias da personalidade humana. Por tanto, o dereito a vivir libremente a propia orientación sexual ou identidade de xénero e a expresalas sen temor son dereitos humanos no máis pleno sentido da palabra.

Con todo, aínda existen demasiados países no mundo e pese ao compromiso dos seus gobernos de protexer os dereitos humanos de todas as persoas sen discriminación ningunha, prívase a lesbianas, *gays*, bisexuais e persoas transxénero do seu dereito fundamental á vida, á seguridade e á igualdade ante a lei.

A discriminación por motivo de raza, sexo, relixión ou discapacidade e a forma en que se sofre varía de maneira considerable existindo diferenzas dentro da diferenza. O factor común é o dano que se inflixe á dignidade das persoas como consecuencia da súa pertenza a determinados grupos.

No caso de lesbianas e *gays*, a historia ensínanos que a invisibilidade á que se viron condenados trouxo consigo un gran número de estereotipos e prexuízos. Por descoñecemento, atribuíronse nocións de perversidade e vergoña ás formas de relación homosexual e aos seus modos de expresión. Este feito inxusto vulnera a dignidade e a autoestima deste grupo.

Esta institución está comprometida expresamente na defensa de que todas as persoas, independentemente da súa orientación sexual ou identidade de xénero, deben gozar de todos os dereitos descritos na Declaración Universal dos Dereitos Humanos. Lesbianas, *gays*, bisexuais e persoas transxénero non poden ser obxecto de discriminación ou abuso por non responder os estereotipos de xénero.

Existen diferentes modelos de violencia contra o colectivo de lesbianas, *gays*, bisexuais e transxénero (LGBT). Os devanditos modelos están interrelacionados e prodúcense en diferentes contextos. Abordar a complexidade e gravidade destes abusos é tamén subliñar a obrigaón que teñen os Estados de ocuparse tanto da violencia “homófoba” e “tránsfoba” como da discriminación da que nace esa mesma violencia.

Unha das principais armas da “homofobia”, a “bifobia” e a “transfobia” é o ocultamento e a negación da existencia de persoas homosexuais, bisexuais e transexuais.

Durante a adolescencia, adóitanse rexeitar os sentimentos de desexo e/ou afecto cara a persoas do mesmo sexo e téndese a negalos, non só ante os demais, senón tamén ante un mesmo. Un gran número de mozos LGBT “non quere ser así”, e consecuencia diso adoitan ocultar os seus sentimentos e a súa forma de vida. Isto non é difícil pois, a pesar dos tópicos existentes, nin a maioría dos *gays* son efeminados nin a maioría das lesbianas son masculinas. Nalgúns casos este ocultamento vai xunto cun esforzo por asumir os comportamentos e condutas que, a xuízo do individuo, poderían reforzar unha hipotética aparencia heterosexual.

Tamén está presente o medo ás represalias que dificulta e impide moitas veces o desenvolvemento dunha identidade sa e positiva. Nestas situacións non é estraño que xurdan condutas autodestrutivas, complexos de inferioridade, ansiedade ou depresións. Hai estudos que indican que os mozos homosexuais son tres veces máis proclives a cometer suicidio na adolescencia que os seus compañeiros e compañeiras heterosexuais, e que algunhas persoas seguen mostrando estes síntomas de falta de autoestima e rexeitamento de si mesmas ao longo do resto da súa vida adulta.

Sen dúbida por falta de información, moitos e moitas adolescentes LGBT chegan a crer que os seus sentimentos son únicos e están sos. No ámbito familiar, e a diferenza do que ocorre con outras minorías marxinalizadas (pola súa relixión ou raza), non atopan referentes nin se lles fala sobre a identidade da súa subcultura e do seu grupo. Temos que sinalar que a maioría das persoas LGBT crecen no seo dunha familia heterosexual que, a miúdo, desenvolveu e transmite os prexuizos homófobos propios da nosa cultura. Ademais, xa nos centros de estudo, adoitan ter moitas máis dificultades que os seus compañeiros e compañeiras heterosexuais para relacionarse emocional e sexualmente con outras persoas.

O illamento intensifícase tamén polo medo que teñen a falar da súa situación ás persoas que lles rodean, anticipando posibles reaccións negativas. Gran cantidade de mozos e mozas LGBT sofre acoso nas aulas ou na súa contorna xeral sen atopar apoios externos. Estaría ben reflexionar sobre cantas veces utilizamos palabras discriminatorias da homosexualidade ou a transexualidade na vida cotiá, que poden ferir ou molestar ás persoas homosexuais, bisxuais ou transexuais que nos rodean.

En calquera caso hai que sinalar que moitos e moitas adolescentes reciben unha reacción mellor do que esperaban cando as persoas próximas se decatan. Mostrar sorpresa ante a revelación de que alguén próximo é lesbiana, *gay* ou bisexual é habitual e comprensible, xa que na nosa cultura a heterosexualidade presuponse, e todo o contrario supón unha

revelación non esperada. Para a maioría das familias, a aceptación da identidade de xénero ou a orientación homosexual ou bisexual dos seus fillos e fillas pode supoñer unha certa inestabilidade durante unha tempada, pero a situación acaba sendo aceptada e a vida familiar volve á normalidade unha vez que foron superados o medo ao escándalo e o temor á soidade e ao desamparo que poida sufrir o seu fillo ou filla ao facerse maior.

1. Situación dos dereitos das persoas lesbianas, *gays*, bisexuais e transxénero (LGBT)

Hoxe en día, a homosexualidade é ilegal en ao redor de 70 países no mundo. En dez deles castígase coa morte. Os Estados con castigos máis severos para a homosexualidade son países musulmáns que aplican a lei Shari'a e as antigas colonias do imperio británico, que aínda fundamentan as súas leis na lexislación colonial británica. Pola contra, a homosexualidade era raramente ilegal baixo a dominación francesa e a maioría das antigas colonias españolas abandonaron as leis anti-*gay* hai xa algún tempo.

Vivir en democracia non significa estar protexido pola lei nin amparado polo Estado. Pero non só é o Estado quen persegue senón tamén a sociedade, moitas veces ante a pasividade das autoridades.

Por iso, ao falar da situación no mundo non nos podemos centrar só nos códigos legais de cada país. A sociedade, en moitas ocasións, é homófoba aínda que as leis sexan favorables. Non todo se consegue coas reformas legais. As actitudes sociais teñen que cambiar. Pero a lei é un comezo e o instrumento para quen está en perigo e deben ser protexidos. As leis que tratan ás persoas como cidadáns iguais con iguais dereitos constitúen unha mensaxe clara por tanto para as minorías sexuais

A Declaración Universal dos Dereitos Humanos aprobada o 10 de decembro de 1948 pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas establece o seguinte: "Considerando que a liberdade, a xustiza e a paz no mundo teñen por base o recoñecemento da dignidade intrínseca e dos dereitos iguais e inalienables de todos os membros da familia humana (...) *Artigo 1:* Todos os seres humanos nacen libres e iguais en dignidade e dereitos e, dotados como están de razón e conciencia, deben comportarse fraternalmente os uns cos outros. *Artigo 2.1.* Toda persoa ten todos os dereitos e liberdades proclamados nesta Declaración, sen distinción algunha de raza, cor, sexo, idioma, relixión, opinión política ou de calquera outra índole, orixe nacional ou social, posición económica, nacemento ou calquera outra condición".

Despois dos 66 anos que pasaron desde que se aprobou esta Declaración desgraciadamente aínda podemos constatar que a dignidade dos seres humanos non é universalmente respectada no noso planeta. Se por dignidade temos que entender a liberdade da persoa para autodeterminarse e para realizarse na vida conforme ás súas características persoais e á súa vontade, nun contexto de respecto mutuo e de salvagarda das condicións materiais mínimas de vida, podemos constatar que o dereito fundamental á dignidade das persoas de orientación homosexual ou de identidade transexual ou transxénero non está debidamente garantido en termos equiparables ao dos homes e mulleres de orientación heterosexual en practicamente ningún país do planeta, sendo moi notables as diferenzas entre países e chegando a ser abismais entre aqueles onde existen regulacións legais que recoñecen para as citadas persoas o dereito á igualdade e os que criminalizan a homosexualidade coa pena de morte, como xa citamos máis arriba.

En consecuencia, debemos subliñar a necesidade de que as institucións tanto públicas como privadas que traballamos a favor dos dereitos humanos teñamos presente nas nosas actuacións a realidade das persoas lesbianas, *gays*, transexuais e bisexuais, abandeirando a defensa dos seus dereitos fundamentais e por conseguinte a demanda de que se habiliten as reformas normativas e políticas públicas necesarias e eficaces para a protección e a promoción deses dereitos. Neste sentido, é preciso sinalar que no ADN dos defensores do pobo está o ser institucións garantistas que teñen asignada a función xenérica de velar polo respecto dos dereitos das persoas, de onde se deriva o deber de levar a cabo aquelas actuacións que teñan por obxecto a protección do dereito fundamental máis básico, a dignidade, sobre o que pivotan en boa medida o resto dos dereitos elementais do ser humano, aqueles que deberan constituír unha sorte de código xenético de valores éticos e normas constitutivas de toda sociedade que se organiza sobre o gran alicerce do respecto aos dereitos humanos, que na súa expresión máis elevada se manifestan na Declaración Universal.

O dereito á dignidade humana constitúe a fonte da que emanan os dereitos fundamentais relativos á liberdade persoal, ao libre desenvolvemento da personalidade, á igualdade e á non discriminación nin exclusión, e á integridade física e moral. Pois ben, temos que significar que a realidade que viven os colectivos que tratamos nesta área do noso informe, na inmensa maioría dos países supón unha vulneración dos ditados desta. As normas sociais —e mesmo as legais en moitos países— obrigan ás persoas homosexuais a ocultar, a reprimir e a autocensurar a natureza do seu amor para evitar situacións de discriminación, exclusión ou estigmatización, ou mesmo riscos de agresións ou de ser encarcerados, todo o cal carrega, á súa vez, consecuencias lesivas na autoestima e no desenvolvemento da personalidade en moitas desas persoas.

É evidente, de todos os xeitos, que no referente ás persoas LGTB se produciron avances positivos nas últimas décadas. Así o 17 de maio de 1990, a Organización Mundial da Saúde suprimiu a homosexualidade da súa listaxe de enfermidades mentais. As formulacións sobre diversidade de orientacións sexo-afectivas e de recoñecemento e garantía da igualdade formal e material entre todas elas son relativamente novos en termos históricos. Agora ben, o comezo dos procesos de emancipación e igualdade para as mulleres ou para a poboación negra en EEUU ou en Sudáfrica son tamén relativamente recentes na Historia da Humanidade e podemos afirmar sen temor a equivocarnos que os citados procesos non alcanzaron aínda os obxectivos desexados e que, en consecuencia, faise necesario que os poderes públicos sigan implementando, reforzando e xerando políticas proactivas. Algo similar ocorre con respecto á minoría LGTB, coa diferenza de que o proceso que ten por obxecto a garantía legal e real dos seus dereitos fundamentais non fixo máis que comezar e ten un longo percorrido, mesmo nos países democráticos máis avanzados.

Cando falamos de avance da Humanidade, partindo da Declaración Universal dos Dereitos Humanos, que vincula a todos os países membros de Nacións Unidas e inspira todo o marco xurídico internacional de protección dos dereitos humanos, non podemos referirnos máis que a unha continua ampliación e afondamento de dereitos que conduza a democracias cada vez máis inclusivas e máis respectuosas coa dignidade de todas as persoas. Lembremos que cando se aprobou a Declaración, a situación das minorías étnicas e das mulleres era deplorable e, afortunadamente, producíronse avances notables no relativo aos dous colectivos referidos, mercé, en gran parte, ao incansable labor das institucións pro dereitos humanos que, no momento presente, deberían incorporar inescusablemente ás súas actividades a defensa da dignidade das persoas de orientación homosexual ou de identidade transexual.

2. Dereitos das persoas LGBT en España

Desde o século XIX en ningún código penal español se recollía penalización ningunha da homosexualidade, aínda que a liberdade sexual era reprimida a través doutras figuras como o “escándalo público”. Pero durante a ditadura franquista reformouse en 1954 a *Ley de Vagos y Maleantes* para incluír aos homosexuais xunto a “*proxenetes, mendigos, enfermos mentales o lisiados*”. Unha nova lei represora, a Lei de perigo e rehabilitación social de 1970, castigaba aos homosexuais co internamento en centros de reeducación.

Tras a recuperación da democracia, iniciouse o camiño cara á normalización da homosexualidade na sociedade española. Un camiño difícil. En ocasións a falta de

sensibilidade de moitos xuíces e maxistrados non favoreceu a consolidación real de importantes avances, como foron a modificación da Lei de perigo en xaneiro de 1979 para excluír ás persoas homosexuais do ámbito de aplicación desta ou a eliminación, en xuño de 1988, do delito de "escándalo público" do Código Penal. Unha nova reforma de xuño de 1989 permitiu castigar, por primeira vez, os delitos sexuais cometidos contra homes e mulleres homosexuais.

O Código Penal de 1995 supuxo a definitiva introdución en España dunha lexislación penal avanzada, democrática e progresista que respecta e protexe a libre orientación sexual dos cidadáns. Unha modificación do Código en decembro de 1998, situou nos 13 anos a idade legal para manter relacións sexuais consentidas, aínda que volveu incorporar o equívoco e ambiguo concepto de "corrupción de menores", susceptible de ser aplicado a calquera tipo de relación mantida con menores de 16 anos. Tamén castiga a discriminación por orientación sexual no emprego público ou privado.

En canto á protección dos datos relativos á orientación sexual das persoas, a lexislación sobre tratamento automatizado de datos de carácter persoal de outubro de 1992 prohibe expresamente a creación de ficheiros cuxa finalidade sexa almacenar datos que revelen a vida sexual.

A Lei de asilo de 1984 recoñece a posibilidade de conceder a condición legal de refuxiado a quen sexa perseguido nos seus lugares de orixe pola súa pertenza a un grupo social determinado, polo que tecnicamente é posible --e xa houbo algúns casos-- recoñecer a un home ou muller homosexual a súa condición de perseguido e, por tanto, de refuxiado. A pesar diso, sería conveniente unha regulación máis explícita do dereito de asilo para os homosexuais provenientes de países onde a homosexualidade é ilegal ou está violentamente reprimida.

Tras a aprobación do "Proxecto de lei de reforma do Código Civil" en 2005, as parellas homosexuais quedan equiparadas coas heterosexuais en todos os seus dereitos. Esta reforma dá luz verde á posibilidade de adopción ás parellas homosexuais.

A Lei de identidade de xénero, aprobada no ano 2007, permite aos transexuais cambiar o sexo e o nome que figuran nos documentos oficiais como o DNI ou a inscrición no Rexistro Civil, sen ter que someterse á cirurxía de reasignación xenital. En cambio, bastará con demostrar que levan un período vivindo co sexo que senten como seu. Este modelo de regulación é similar ao que anunciou o Reino Unido. En cambio, en Alemaña e Suecia esíxese a cirurxía para que o cambio conste na documentación oficial.

A reforma do Código Civil de xuño de 2005 permitiu en España exercer o dereito constitucional ao matrimonio ás persoas homosexuais e bisexuais. Continuábase así o camiño iniciado por medio de resolucións *ad hoc* do Tribunal Supremo de varios estados de Estados Unidos de América, así como as resolucións do Tribunal Constitucional de Sudáfrica que en gran parte fundamentou a súa decisión na prohibición expresa da discriminación por razón de orientación sexual que a Constitución daquel país recolle. Nesta mesma liña pronunciábase tamén o Tribunal Supremo de Brasil para amparar legalmente a parellas do mesmo sexo.

A Constitución Española recoñece aos españois e españolas o dereito fundamental á igualdade (art. 14) e prohíbe a discriminación. Menciona, de forma expresa, o nacemento, a raza, o sexo, a relixión, e a opinión como circunstancias de posible discriminación, aos que engade unha cláusula residual ("*ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social*") onde están recollidos todos os demais elementos que conforman a personalidade do individuo (incluídas como xa puxo de manifesto a doutrina e a xurisprudencia a orientación sexual e a identidade de xénero). Esta disposición constitucional vén intimamente unida á consideración da igualdade como un dos catro valores nos que se fundamenta o ordenamento xurídico-constitucional (art. 1), o cal implica que eses valores han de impregnar todas e cada unha das leis. Neste punto, así mesmo, é de importancia capital o artigo 9-2 da Constitución o cal establece claramente o deber para todos os poderes públicos de eliminar as circunstancias que producen desigualdade.

As citadas disposicións constitucionais están integradas no núcleo esencial da parte dogmática da Constitución e fortemente ancorado na protección dos dereitos fundamentais da persoa. É de conformidade cos citados preceptos como se ha de interpretar o artigo 32 da Constitución que recoñece o dereito ao matrimonio, de maneira que as persoas homosexuais tamén son titulares dese dereito, loxicamente para poder casar coa persoa á que aman.

Deixando a un lado o dereito constitucional ao matrimonio, é importante que nos propoñamos a aplicación do disposto polo anteriormente referido artigo 9-2 da Constitución á poboación de orientación homosexual ou de identidade transexual, cuestión esta que ata a data permaneceu practicamente no limbo das políticas públicas. Non resulta preciso patentizar que, no que respecta á situación que as persoas homosexuais e transexuais (que non ocultasen a súa condición de muller ou home homosexual) ao longo da historia e ata a actualidade foron vítimas de exclusión,

marxinación e rexeitamento social, e todo iso pesa aínda moito e deixou no pensamento social unha profunda pegada aínda viva.

Mantense, aínda que con menor intensidade, tamén nos países que máis avanzaron no campo do recoñecemento da dignidade, a liberdade e a igualdade para as persoas LGTB, igualdade que, aínda cando na esfera do xurídico-formal conseguise nalgúns países como España o recoñecemento que debía, no plano material ou social non deu máis que os primeiros pasos dun longo percorrido. En consecuencia podemos dicir, que, aínda que se produciron avances notables nalgúns países no concenrente ao tema que nos ocupa, aínda perviven nas súas normas sociais e morais elementos homofóbicos, así como a consideración da heterosexualidade como "o normal" cando non como a única lexítima con carácter excluínate, todo o cal xera situacións de desigualdade, discriminación e exclusión para as persoas *LGBT*.

De acordo cos estudos feitos ata a data, a maioría das persoas homosexuais e transexuais ocultan total ou parcialmente a súa condición para evitar, problemas, o cal produce lesións na súa autoestima e barreiras e déficits considerables na comunicación cos demais, en cuxo ámbito as cuestións relativas á sexo-afectividade ocupan un lugar moi importante, o que, repercute negativamente na socialización e o normal desenvolvemento destas persoas.

No mundo laboral, aquelas persoas que exteriorizan con liberdade a súa circunstancia homosexual ou transexual atópanse, en moitas ocasións, con numerosos problemas tales como non renovacións de contratos temporais ou parálises na promoción profesional dentro da empresa con indicios sólidos de que iso se debe a actitudes de discriminación material por razón de orientación sexual ou de identidade de xénero. Sen deixar o ámbito laboral, debe dicirse que as persoas transexuais (sobre todo as mulleres) atopan serias dificultades para atopar traballo.

Nas escolas prodúcense situacións de acoso ou *bullying* contra adolescentes que exteriorizaron a súa orientación homosexual ou aos que se atribúe tal condición por posuír algún elemento na súa personalidade que se asocia coa devandita condición. En calquera caso, por medo a agresións, insultos, vexacións, miradas hostís ou a comentarios maldicentes, a inmensa maioría das parellas homosexuais non se comportan con liberdade e autocensúranse. Estes son algúns exemplos dun fenómeno estendido e profundo caracterizado por unha gran desigualdade da que, nas diferentes esferas da sociedade, son vítimas as persoas homosexuais e transexuais. E esta realidade contravén de modo flagrante o disposto polo citado artigo 9-2 da Carta Magna.

A aplicación do mandato constitucional de igualdade á realidade social que vive a poboación LGTB leva aos poderes públicos a obrigación de adoptar políticas públicas proactivas implantando medidas de acción positiva que teñan por obxecto remover os obstáculos que impiden ou dificultan a igualdade, de forma similar ao que se está facendo para conseguir a igualdade entre mulleres e homes. Evidentemente, non se trata de trasladar de forma mimética ao campo da realidade da poboación LGTB as políticas e ferramentas que se empregan para promover e garantir a igualdade das mulleres, porque aquelas hanse de axustar ás características e necesidades das persoas e das situacións sobre as que vaian operar. Só o argumento dos abusos e fraudes que puidesen cometerse pola imposibilidade de determinar a homosexualidade dunha persoa mediante elementos externos obxectivables sería suficiente para descartar esa posibilidade. Pero a tipoloxía e o número de accións que poden acometerse por parte dos poderes e administracións públicas para cumprir o disposto polo artigo 9-2 da Constitución en relación coa minoría LGTB son amplísimos e, lamentablemente, temos que constatar que ata a data é ben pouco o que se fixo.

3. A Lei galega do 2014

Tamén a nivel autonómico se desenvolveron iniciativas lexislativas. Así as comunidades de Andalucía, País Vasco e Navarra.

Probablemente, a lei máis xeral e de amplo contido sexa a Lei do Parlamento de Galicia 2/2014 pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, *gays*, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. En primeiro lugar, debe destacarse que, a diferenza da normativa comunitaria e estatal, tamén fai referencia aos colectivos transexual, bisexual e intersexual, aos que xa alude no seu título.

No seu art. 2, que dedica ao ámbito obxectivo de aplicación, enúnciao sen restrición ningunha, incluíndo *"a vida política, social, económica, cultural e familiar"*, facendo fincapé nunha serie de áreas. O seu art. 3, dedicado ás definicións, recolle case textualmente os conceptos de discriminación directa, indirecta e de acoso da Directiva 2000/78/CE. Pero, a maiores, define expresamente a discriminación múltiple, en termos bastante adecuados. Así, sinala que *"existirá discriminación múltiple cando unha persoa sexa discriminada por razón da súa orientación sexual e/ou identidade de xénero conxuntamente con outra causa ou causas de discriminación, como idade, relixión ou crenzas, convicción ou opinión, sexo, orixe racial ou étnica, incapacidade, enfermidade, lingua, situación económica ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social, creando unha forma específica de discriminación"*. E engade que *"a discriminación*

múltiple, pola súa propia natureza, será obxecto de especial atención, e, en particular, aquela na que concorre a causa de sexo conxuntamente coa de orientación sexual e/ou identidade de xénero, de conformidade coa lexislación internacional, europea, estatal e autonómica para o efecto".

Nesta definición de discriminación múltiple aprécianse aspectos de interese. Pero debe destacarse como na definición se advirte, acertadamente, de que a través da xustaposición de causas de discriminación se produce unha forma específica desta, cualitativamente diferenciada das súas causas orixinarias. Por outra banda, despois de advertir sobre a necesidade de que se lle preste unha especial atención, faise fincapé nas conexións entre a discriminación por orientación e identidade sexual -ou de xénero, coa discriminación por sexo do que se infire a especial proximidade entre unhas e outra, especialmente en todo o que incumbe ás discriminacións por estereotipo.

Continua a lei establecendo unhas regras que poderían considerarse como ortodoxas acerca da prohibición de represalias e expresa a contemplación de medidas de acción positiva. Así mesmo atribúese á Xunta o deber de divulgar entre os colectivos e individuos interesados a norma e cantas disposicións se adopten en virtude desta. De seguido no art. 7 recóllense unha serie de medidas que debemos considerar moi apropiadas acerca das asociacións, organizacións e colectivos de LGTBI, polo que comportan de visibilización destes e da diversidade na orientación e identidade sexuais. A lei tamén impón aos poderes públicos de Galicia o establecemento dun diálogo fluído e unha colaboración con estas entidades, o cal nos leva a efectuar unha positiva valoración sobre as mesmas e dos seus fins. Todo iso ten unha importancia decisiva nos dereitos colectivos de reunión e manifestación, en concordancia coa xurisprudencia nesta materia ditada polo Tribunal europeo de dereitos humanos (TEDH). Para estes fins, a garantía de que poderán concorrer ás convocatorias de axudas e subvencións coincidentes cos seus fins tamén resulta decisiva. Destacar, a este respecto, todas as convocatorias que teñen que ver co mantemento e apoio ás estruturas familiares, que constitúe sempre una das máis importantes reivindicacións dos colectivos LGTBI. E, como manifestación deste apoio decisivo, a lei tamén compromete a actuación das administracións públicas galegas mediante a posta en marcha de campañas de divulgación de accións e de impulso do asociacionismo LGTBI, co obxecto de que toda a sociedade poida participar nas súas actividades e programas. Ademais, todo o citado acompáñase de medidas específicas de concienciación e sensibilización social en temas como igualdade, dignidade e respecto das persoas con independencia da súa orientación ou da súa identidade sexual.

A partir destes mandatos xerais, a lei entra a regular medidas máis específicas, nos seguintes ámbitos: policial e de xustiza -art. 9 a 11-, laboral -art. 12 a 14-, familiar -art. 15 a 18-, de saúde -art. 19 e 20-, de educación -art. 22 a 26-, cultura e lecer -art. 27 e 28-, deporte -art. 29-, mocidade -art. 30- e comunicación -art. 31 a 33-.

No referente ás medidas laborais, a lei encarga ao organismo con competencias en materia de traballo que elabore programas de información e divulgación normativa, dirixidos, en xeral, aos axentes públicos e privados das relacións laborais e que incorporen nos seus plans de formación materiais sobre igualdade con independencia da orientación ou da identidade sexual. Así mesmo, compromete á Administración autonómica para a realización dun estudo sobre a situación laboral e medidas a adoptar en relación con estes colectivos para a súa plena incorporación ao mercado de traballo, á vez que a convida a poñer en marcha mecanismos de información e avaliación periódica.

En canto aos servizos públicos de emprego, deberán velar con especial coidado polo respecto ao principio de igualdade de trato e non discriminación no acceso ao emprego, de conformidade coa lexislación estatal. E establece que a Inspección de Traballo, como órgano ao servizo das competencias de execución da lexislación laboral que lle corresponden á Xunta de Galicia, debe garantir eses mesmos principios tanto no acceso ao emprego como nas condicións de traballo.

De especial interese é a previsión de que nas bases reguladoras das subvencións públicas e nos pregos dos contratos públicos poderase impoñer como condición especial de execución o respecto a certos estándares que se poidan pactar no marco do diálogo social, coa consecuente devolución de cantidades percibidas ou a resolución do contrato en caso de incumprimento.

No ámbito do diálogo social, a lei encomenda á consellería competente que promova, en colaboración coas partes sociais, un protocolo de igualdade e de boas prácticas para as relacións laborais. E, por outra banda encomenda ao goberno da Xunta que inste as organizacións sindicais e empresariais a impulsar medidas inclusivas dos LGTBI nos convenios colectivos "*de todos os sectores laborais*", a informar sobre a normativa en materia de discriminación por orientación sexual e identidade de xénero, a promover os dereitos e a visibilidade das persoas LGTBI nos centros de traballo e a tratar de modo específico a discriminación múltiple, de modo que se incentive a súa contratación. De igual forma, atribúe á representación legal dos traballadores a misión de velar pola promoción do dereito á igualdade de trato e non discriminación e pola adopción de medidas de acción positiva.

O capítulo de medidas de índole laboral péchao o art. 14 dedicado ao traballo por conta propia. En primeiro lugar, pecha a posibilidade á existencia de limitacións, segregacións ou exclusións de acceso de LGTBI ao desenvolvemento dunha actividade por conta propia. O cal expón, como regra de principio, a imposibilidade de que existan excepcións por criterios profesionais determinantes homologables á excepción de boa fe ocupacional. Seguindo nesta idea, o mesmo art. 14 estende a posibilidade de establecer limitacións, segregacións ou exclusións a través dos acordos de interese profesional regulados na Lei 20/2007. Polo demais, o precepto admite que os acordos de interese profesional inclúan medidas de acción positiva.

Debemos facer referencia tamén ao capítulo III, que en canto ás medidas no ámbito da familia, a lei aborda un concepto da mesma -art. 15- omnicompreensivo, que inclúe desde logo aquela conformada por ou integrada por persoas dos colectivos LGTBI. E faise especial mención aos dereitos en materia de adopción, para esixir a garantía de que naqueles procesos non exista discriminación ningunha por motivos de orientación sexual ou de identidade de xénero. Temos que significar por último a importancia do resto das medidas de información e promoción da igualdade, en especial entre os colectivos especialmente vulnerables e apoio ás vítimas da discriminación. Debe insistirse na plena equiparación das relacións nos contextos de convivencia familiares integrados por LGTBI, porque calquera diferenza de trato en temas de dereitos de conciliación de vida familiar e laboral está abocada a constituír unha discriminación inaceptable.

Da lei galega ha de destacarse por último o seu perfil institucional. Por unha banda, hai que aludir ao mandato de que se avale a creación dun servizo de apoio e mediación aos LGTBI. Pero, sobre todo, á adscrición das competencias de supervisión nestas materias á institución do Valedor do Pobo como autoridade independente con facultades para velar pola igualdade de trato e non discriminación polas causas previstas na lei. Aínda que as competencias específicas que se lle outorgan resultan amplamente mellorables, debe destacarse este trazo institucional da lei como unha das súas achegas máis interesantes.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2		2	
Admitidas	2	100 %	2	100%
Non admitidas	0	---	0	---
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	---	0	---

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1	50 %	1	50 %
En trámite	1	50 %	1	50 %

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Ao longo do exercicio 2014 presentáronse nesta área dúas queixas das cales unha mantense en trámite á espera do seu informe pola administración.

En canto á segunda, en abril de 2014, compareceu solicitando a nosa intervención, unha cidadá. O problema que se expuña era o seu dereito para realizar unha cirurxía correctiva xenital.

Expúxonos que tras o correspondente procedemento xudicial, o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia ditou sentenza en 27 de febreiro de 2012, pola que se estimaba a súa demanda contra o Servizo Galego de Saúde (Sergas), para facilitar a cirurxía correctiva xenital por padecer desde o nacemento un trastorno do desenvolvemento sexual, coñecido como síndrome de Harry Benjamin. A dita sentenza foi considerada firme e non recorrible por auto do Tribunal Supremo de data 23 de maio de 2013.

Desde esa data a interesada permanece á espera de que se lle realice a cirurxía, ante o que decide acudir novamente ao xulgado de Vigo que, con data do 11 de novembro de 2013, emite un decreto polo que require ao Sergas para que no prazo dun mes dea cumprimento á resolución ditada polo Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.

Tampouco nesta ocasión se cumpre o mandato dado polos tribunais e a demora evidente na realización da cirurxía, xunto co longo proceso xudicial que arrastra, vanlle causando graves problemas emocionais ao impedirlle realizar un proxecto de vida normalizada.

A cirurxía que precisa non se realiza en calquera centro da sanidade española pública ou privada, de feito o hospital que o Sergas indica como de referencia e que logo se acredita que non é tal, o Carlos Haya de Málaga, responde a requirimento do xulgado de Vigo que non teñen experiencia na técnica cirúrxica indicada, como así a interesada viña relatando insistentemente.

A súa experiencia vital con tratamento hormonal desde o ano 1991 e tamén psiquiátrico por estar diagnosticada con síndrome ansiosa-depresiva asociada e consecuencia da falta de tratamento cirúrxico da síndrome de Harry Benjamin, fai que coñeza de maneira pormenorizada qué centros públicos ou privados realizan en España estes tratamentos e as cirurxías correspondentes. Con todo toda esta información que pon a disposición da administración e pola que reclama a operación indicada no seu caso, non se ten en conta, prolongando así a súa espera e a desesperación de non poder curar a patoloxía xenética de nacemento que vén sufrindo toda a vida, pois o seu caso fora diagnosticado cando contaba sete anos de idade.

A última petición que trasladou ao xulgado de Vigo, encargado de esixir o cumprimento da sentenza, despois de que este ditaminara a necesidade dunha nova avaliación ante a resposta do Hospital Carlos Haya de Málaga, é que a deriven ao Hospital público Clinic de Barcelona, posto que neste centro coñecen a súa situación, para acelerar esa avaliación e realizar a súa operación no único centro que coñece en España que realice esa cirurxía, que é a Clínica do Doutor Iván Mañero en Barcelona.

Pola nosa parte tivemos varias reunións coa interesada e con representantes de distintos colectivos LGTB para un coñecemento máis profundo do caso. Puxémonos en contacto tanto por escrito como telefónico cos responsables da Consellería de Sanidade tentando mediar para a pronta solución do asunto á vista da situación de urxencia e desesperación da interesada.

Tras as nosas xestións o asunto resolveuse favorablemente aos intereses da interesada que nestes momentos conseguiu realizar a cirurxía necesaria de corrección e no centro médico adecuado para iso coa asunción dos gastos por parte do noso servizo público, iniciando unha nova vida.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Nesta área non foi preciso ditar resolucións.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

En primeiro lugar temos que partir da idea principal e irrefutable de que se ha de procurar o mesmo nivel de protección aos dereitos fundamentais de todas as persoas, principio que deriva da Declaración Universal dos Dereitos Humanos, así como do noso ordenamento xurídico-constitucional democrático.

É preciso sinalar que resulta ineludible para os poderes públicos asumir o deber de atender aquelas realidades que presentan índices significativos de vulnerabilidade ou de precariedade no exercicio dos seus dereitos fundamentais á dignidade, á igualdade, á liberdade, ao libre desenvolvemento da personalidade ou á súa integridade para, en consecuencia, desenvolver as ferramentas normativas e planificar as políticas públicas que sexan precisas para garantilos e protexelos debidamente.

De acordo cos informes publicados por diferentes organismos públicos e privados de supervisión de protección de dereitos fundamentais, as persoas homosexuais (lesbianas e gays) e transexuais ou transxénero, así como as bisexuais e intersexuais, non posúen nas súas contornas sociais (no noso caso referidos á Comunidade Autónoma de Galicia), as condicións necesarias que fagan posible o seu desenvolvemento en termos de igualdade real e efectiva.

Todo iso fundamenta a necesidade de crear políticas públicas proactivas eficaces, non sendo suficientes as que se están desenvolvendo na nosa comunidade.

Por último, e en cumprimento do establecido na nosa Lei 2/2014 esta institución manifesta o seu especial compromiso para velar polo cumprimento efectivo dos dereitos de igualdade de trato e non discriminación de lesbianas, *gays*, transexuais, bisexuais e intersexuais no marco das nosas competencias, incorporando ás nosas actuacións os labores e compromisos específicos con respecto á realidade destes colectivos a través da promoción e control de políticas proactivas e medidas de acción positiva dirixidas á poboación LGTBI que os nosos poderes públicos teñen o deber de articular.

Utilizando os instrumentos que temos nas nosas mans temos que xerar as condicións adecuadas para que as persoas con orientacións sexuais distintas vexan protexidos a súa dignidade e os seus dereitos fundamentais á integridade física e moral, ao libre desenvolvemento da personalidade, á liberdade e, como resultado final, a efectiva igualdade de trato ante a lei e a sociedade.

QUEIXAS DE OFICIO

Área de emprego público e interior

Un aspecto destacado na actividade supervisora do Valedor do Pobo en materia de emprego público é a que afecta as convocatorias de procesos de selección, de forma que os procedementos se leven a cabo respectando as garantías formais temporais que permitan o acceso en condicións de igualdade a todos os posibles aspirantes. Este control da necesaria observancia dos tempos procedementais en todo proceso selectivo motivou que se iniciase de oficio unha investigación relativa a unha convocatoria para a cobertura temporal dun posto de administrativo no Concello de Bande, debido a que se estableceron uns prazos moi curtos entre a publicación da convocatoria e o inicio do primeiro dos exercicios. A reducida marxe establecida pola administración local convocante para presentar as candidaturas (unicamente 3 días desde a publicación), do que tivemos coñecemento a través das redes sociais, motivou a apertura de oficio deste expediente de queixa que, á data de peche del informe, se atopaba pendente de resolución.

No segundo gran apartado de queixas que se rexistran nesta área de emprego público e interior, onde se agrupan as actividades de supervisión do Valedor do Pobo en materia de tráfico, temos que mencionar unha queixa iniciada de oficio ante a problemática que nos trasladaron os usuarios do aparcadoiro situado na zona da praia e xestionado polo Concello de Miño durante os meses estivais, xa que non é posible realizar un pago fraccionado segundo o tempo de estancia, senón que se cobran unha única tarifa por día completo. Actualmente este expediente atópase en fase de análise, dando debida conta da súa resolución no próximo informe.

Área de urbanismo e vivenda

A situación de crise na que estamos inmersos e a falta de respostas efectivas ante casos como os que nos ocupa, onde precariedade e falta de recursos fan difícil o cumprimento dos compromisos e deberes (ben motivados por situación persoal, ben por certos abusos e prácticas non idóneas) leva unha desprotección do cidadán xa sexa pola súa situación de desemprego ou falta de recursos que motiva falta de pagamentos e procesos con resultados de desafiuzamento.

Por isto, iniciouse queixa de oficio co número de expediente Q/22625/14 ante a posibilidade de que se producise un desafiuzamento de vivenda na cidade da Coruña; o resultado da actuación concluíu co arquivo do presente expediente de queixa, tendo en conta que na data do 11-12-2014 en conversación telefónica coa interesada comunícanos que a entidade bancaria coa que ten un crédito hipotecario indicoulle que non iniciaría procedemento executivo ata tanto se resolvese a percepción do cobro da Risga, que polo que manifestaron da Consellería de Traballo sería inminente, quedando a reclamante de comunicarnos posibles demoras.

Igualmente, e ante os continuos desafiuzamentos que seguen producíndose, existe unha liña aberta por parte do Valedor do Pobo, o cal nos obriga de oficio a vixiar e estar atentos a calquera situación que aínda que non chega a nós polas canles normais de comunicación (mail, correo postal...) ao ter noticias delas (xornais, radio, tv...) pode e dá pé a esta institución para que tente axudar na medida das súas posibilidades. Neste sentido, no ano 2014 abríronse distintas queixas de oficio, aínda en trámite e procuras de solucións como a Q/21928/14.

Outra actuación de oficio foi a referida ao expediente Q/22654/14, en relación co estado dunha edificación ruínosa en Bergondo.

Ao parecer varios propietarios presentaron escritos para que se adoptasen as medidas urxentes e necesarias ante o risco de derriba dun inmovble en estado de abandono e ruína, foco de insalubridade que mesmo provocaba problemas estruturais en propiedades anexas. Os afectados eran unha parella de mediana idade con fillos, que levaban anos requirindo a actuación ante o risco obviado polo propietario.

Requirido o informe de situación ao concello, facilitounos o histórico de actos administrativos levados a cabo en relación con ese expediente e a incoación de expediente de execución forzosa de medidas urxentes, mediante a imposición de multas

coercitivas (Decreto 1065/2014 de 28 de outubro), estando aínda aberta a queixa de oficio a expensas de resolución final.

Área de medio ambiente

En materia de medio ambiente as nosas actuacións de oficio céntranse en corrixir vertidos de diferentes tipos.

A queixa Q/22597/14 iniciouse de oficio debido a que os veciños da Gándara-Oleiros denunciaron descargas procedentes de industrias do polígono de Espírito Santo, en Cambre, o que provoca un cheiro nauseabundo. Algúns veciños avisaron á policía local de Cambre e pensan continuar coas súas denuncias ata que se solucione este prolongado problema. Fai un lustro que sofren estes episodios de cheiros fétidos procedentes das industrias do polígono.

Reclamamos explicacións ao Concello de Cambre e á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, que responderon indicando que desde hai tempo tense constancia dos problemas, especialmente nos días de moita choiva, que se abordaron en parte cunha serie de obras de mellora na rede do polígono, e que as futuras obras que se tramitan permitirán a solución definitiva. Ademais o ente local confirmou a vixilancia das verteduras á súa rede de sumidoiros e realizou inspeccións a dúas empresas situadas nel, aínda pendentes de avaliar. Pola súa banda a consellería confirmou que á marxe de problemas puntuais que poidan darse, a rede do polígono atópase conectada á EDAR de Bens-A Coruña.

Outra vertedura contaminante provocou a apertura da queixa de oficio Q/23099/14. Os veciños dunha parroquia do Porriño denunciaron o enterramento de máis de 20.000 metros cúbicos de terra procedente da antiga depuradora do Lagares en Vigo. Nas análises realizadas destaca a presenza de hidrocarburos e de materia orgánica en niveis elevados. "... Son terras contaminadas e por tanto non aptas para o lugar no que se están depositando, xa que contaminarán os mananciais ... e augas subterráneas, así como o ecosistema e unha lagoa que se atopa dentro de zona protexida de Rede Natura ...", afirmou un portavoz. O colectivo veciñal levou os feitos a Consellería de Medio Ambiente e mantiveron unha reunión. Os veciños están preocupados. Un grupo de afectados presentou no Concello do Porriño unha solicitude de paralización, pero o ente local tramita unha licenza de ampliación da vertedura, xa que os 20.000 metros cúbicos solicitados inicialmente resultan insuficientes.

Reclamamos informes á consellería e ao concello. A primeira indicounos que realizara varias visitas de comprobación e que nunha tomáronse mostras. Anunciouse tamén que se remitirían as conclusións, pero ao peche do informe aínda non as enviou. Pola súa

banda, o Concello do Porriño non respondeu, a pesar de que se lle requiriu a información e se lle reiterou dúas veces.

Tamén por unha vertedura contaminante iniciamos a queixa de oficio Q/23196/14. A vertedura de augas fecais prodúcese en Xermade. Uns veciños denuncian a falta de rede de sumidoiros e de fosas sépticas, polo que as augas fecais saen de maneira incontrolada e chegan ás leiras próximas. Conviven con constantes cheiros «insuportables» e coa presenza indesexable de todo tipo de insectos. Os veciños de algo máis de media ducia de casas levan sufrindo esta tortura desde hai demasiado tempo. As reivindicacións comezaron hai sete ou oito anos, cando solicitaron ao consistorio que buscara unha alternativa. Dixéronlles que ían tentar instalar fosas sépticas cunha subvención, unha promesa que nunca se chegou a cumprir, por iso agora piden que instale a rede de sumidoiros. Sinalan que gran parte dos desfeitos quedan estancados e almacenados nas súas propias leiras, nas mesmas nas que plantan as súas producións. «No verán é insuportable. O cheiro métese na casa aínda que non abras a xanela, sobre todo pola noite e cando o vento vén dun lado concreto», sinalan os veciños, que ademais non poden ventilar as súas casas pola aparición constante de insectos. Ao non ter resposta algúns veciños chegaron a recorrer a Adegas. Ademais, os operarios dunhas obras abriron unha canle e as augas fecais que discorren ao pé da antiga estrada Vilalba-As Pontes poderían estar a chegar ata o río.

O concello respondeu confirmando a situación descrita e indicando que se debía fundamentalmente á conexión de varios veciños a unha canalización de augas pluviais. Sinala tamén que a solución máis viable para o saneamento do núcleo sería a instalación dunha fosa con depuración e infiltración por cada vivenda, o que sería responsabilidade de cada propietario. Destaca que de acordo coa lei en solo rural este problema debe estar resolto polos propietarios. Con todo, despois sinala tamén que o concello quere acometer as obras de saneamento, pero precisa financiamento doutras administracións. Á vista desa resposta dirixímonos de novo ao ente local para coñecer cal será a solución final e sobre todo se se tomarán medidas para evitar que se produzan verteduras ilegais por parte dos responsables identificados. Ao peche do informe atopámonos á espera desa aclaración final e da solución do problema.

Por unhas verteduras supostamente ilegais iniciamos a queixa de oficio Q/24118/14. Vertíanse xurros ao río Limia e como consecuencia detectáronse moitos puntos negros nun estudo do Centro Superior de Investigacións Científicas. Ao peche do Informe atopámonos esperando a resposta da Confederación Hidrográfica competente.

Área de educación

Dous ámbitos principais centraron as queixas de oficio nesta área: os problemas derivados da seguridade viaria na contorna dos centros escolares e o estado dos edificios e infraestruturas destinados a usos educativos.

En canto ao primeiro, abríronse tres queixas (Q/19558/14; Q/22591/14; Q/22592/14; Q/22595/14). O marco xeral na nosa comunidade é que as cifras de vítimas de accidentes de tráfico, a pesar da diminución rexistrada nos últimos anos, seguen sendo alarmantes e obrigan á sociedade galega e ás súas institucións a incrementar o esforzo para reducir as cifras actuais ata situalas ao nivel dos países máis eficientes en materia de seguridade viaria. Trátase, como recoñecen todas as institucións, dun problema que afecta preferentemente á saúde e á vida de persoas en idade activa e en particular, aos adolescentes e aos nenos e nenas en idade escolar. Resulta clara a necesidade de inculcar nos nenos, desde os primeiros anos, comportamentos responsables e exemplos de boas prácticas como usuarios das vías de comunicación. Para estes obxectivos, a participación das familias e da escola é fundamental. A educación viaria debería formar parte do currículo escolar.

Pero, á súa vez, as administracións asumen a obrigaón de garantir as mellores condicións de seguridade nas proximidades dos centros escolares. Este problema agudízase en Galicia xa que na nosa comunidade existe unha elevadísima cifra de alumnos que utilizan os autobuses de transporte escolar; unha localización problemática de moitos edificios educativos, situados en travesías ou xunto a vías interurbanas con gran densidade de tráfico; trazados perigosos con curvas de escasa ou nula visibilidade nas inmediacións de colexios; deficiente sinalización vertical e horizontal de zonas escolares; problemas de iluminación ou un número insuficiente de axentes de circulación que permitan ordenar o tránsito de vehículos e peóns nos momentos de entrada e saída do colexio, por mencionar só algúns dos elementos conflitivos.

En todas as investigacións realizadas, o Valedor do Pobo enfróntase co problema da derivación de responsabilidade ao ente titular da vía, sexa o Estado, a comunidade autónoma, a deputación provincial ou a administración local, e na concorrencia de múltiples administracións con competencias: a titularidade da infraestrutura educativa, que é da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria; as competencias sobre o seu mantemento, que recaen no ente municipal; a sinalización vertical e horizontal e os límites de velocidade, que corresponde ao titular da vía, e as funcións de

ordenación e control de tráfico, que recaen na Garda Civil ou na Policía Local, segundo se trate ou non de vías urbanas.

A rede viaria galega necesita unha auditoría de seguridade. En toda a rede, con independencia do titular, atopamos estradas sen beirarrúa ou sen beiravías, sen protección nos pasos para peóns, sen semáforos en puntos próximos ao acceso ao centro escolar, etc. Ademais da mellora en conservación necesaria na rede viaria, hai algunhas medidas que, no noso criterio, poderían contribuír a mellorar a seguridade para os alumnos dos centros educativos: zonas exclusivas de aparcadoiro para os autobuses escolares, con accesos seguros desde o centro educativo; prohibir o tránsito simultáneo de vehículos e peóns no recinto escolar; pasos elevados para cruzar vías con tráfico intenso; sinais luminosos e mesmo radares que cumpran a función de sancionar os excesos de velocidade na proximidade de centros escolares; unha adecuada iluminación exterior..., etc. Por outra banda, é evidente a necesidade dunha maior presenza dos axentes de tráfico na proximidade dos centros escolares nas horas de entrada e saída dos colexios, como se fai ordinariamente nas principais cidades de Galicia.

No expediente Q/22591/14 solicitamos informe ao Concello de Padrón sobre os problemas de seguridade viaria que poderían producirse no CEIP Flavia, situado nesa localidade, por ter o centro escolar os seus accesos nas proximidades da vía AC-307, que ten bastante tráfico e unha sinalización que se considera insuficiente para alertar debidamente da localización do colexio. Por outra banda, infórmase de que os pasos de peóns, na súa actual configuración, poden resultar perigosos nos momentos de maior densidade de tráfico e condicións meteorolóxicas adversas e de mala visibilidade xa que nun espazo relativamente reducido conflúen autobuses escolares, vehículos particulares que recollen os escolares e peóns, a pesar da presenza da Policía local en funcións de control e vixilancia do tráfico.

O concello comunicounos que, tendo coñecemento dos informes da policía local respecto diso, na zona da rúa do Carmen adoptáronse varias medidas para minimizar o perigo de accidentes: colocáronse oito sinais de tráfico, unhas de limitación de velocidade, outras de perigo alertando de zona escolar e outras de sinalización de paso de peóns. Durante as horas de entrada e saída do alumnado permanece no lugar sempre algún axente da policía local.

En canto ás bandas rugosas e dado que a vía é de titularidade autonómica, mantivéronse diversas conversacións con persoal responsable do Servizo de Estradas da Xunta de Galicia e a súa conclusión é que non son unha boa medida porque o colexio sitúase nunha

zona residencial e as bandas, co paso dos vehículos, producen uns elevados niveis de ruído e que, por tanto, non se autorizaría a súa colocación dado que a súa experiencia noutros lugares foi que ao pouco tempo de instalalas tiveron que retiralas.

Este ano continuamos a tramitación dunha queixa de oficio aberta en 2013, o expediente Q/13526/13, sobre os problemas de seguridade viaria no CEIP Xosé Neira Vilas, en Peiteiros, Gondomar, formulando recomendacións ao Concello de Gondomar e á Deputación de Pontevedra. Esta última foi especialmente receptiva manifestando que respecto da realización dunha auditoría de seguridade viaria na contorna dos centros educativos situados nas estradas da rede provincial da deputación, consideraba moi interesante a proposta do Valedor do Pobo. A Deputación de Pontevedra adquiriu o compromiso de redactar un documento técnico de base no que, unha vez identificados todos e cada un dos centros escolares, se analice a problemática relativa á seguridade viaria na contorna destes. Para a correcta análise desta problemática deben involucrarse e participar todos os organismos con algún grao de responsabilidade na materia: a Consellería de Educación, o concello, o Consello escolar, a Policía Local, a Dirección General de Tráfico e os órganos de dirección dos centros. En calquera caso e como primeiro paso, a deputación, a través do Servizo de Infraestruturas comprometeuse a elaborar un catálogo identificativo de todos os centros situados na contorna das estradas provinciais.

Recomendouse ao Concello de Gondomar que se establecesen mecanismos de colaboración co ente titular da vía para a realización de auditorías de seguridade viaria que melloren as condicións de tránsito para todos os usuarios. Entre os obxectivos que poderían conseguirse na Xunta de Seguridade Local está a instalación de sinais de advertencia aos condutores da presenza de escolares, situadas nas dúas curvas de escasa visibilidade sobre a recta na que se atopa o centro; sinais luminosos no paso de peóns ou que se garanta a visibilidade do cruzamento, impedindo a parada na vía; habilitar zonas de parada e espera nas proximidades do colexio para os vehículos privados; e estudar a maneira máis segura de estacionamento dos autobuses de transporte escolar procurando, de ser posible, que os usuarios non teñan que cruzar a vía. A resposta de concello, que houbo de requirirse en varias ocasións, foi positiva.

Outra queixa de oficio tivo por obxecto comprobar a veracidade das informacións que alertaban sobre carreiras de coches ilegais nas inmediacións de zonas escolares no Concello de Viveiro. Informáronnos de que aínda que existían rumores sobre carreiras de vehículos non había ningunha denuncia presentada ante a Xefatura da Policía Local. O inspector xefe informou que durante este ano se recibiron dúas chamadas anónimas de

cidadáns denunciando supostas prácticas ilegais. Realizados os pertinentes controis por parte da policía, localizouse e denunciouse por condución temeraria un condutor que realizaba derrapaxes na zona do polideportivo. A xefatura indicou que sempre que se conta con efectivos suficientes, se realiza vixilancia nas zonas de competencia da policía local, no centro urbano de Viveiro.

O informe sinalaba que hai dous anos recibíronse correos electrónicos dun veciño da parroquia de Galdo que denunciaba supostas carreiras nas estradas da devandita parroquia en dirección a Vieiro e a Landrove, zonas de competencia da Garda Civil a quen se trasladou a dita información de forma reiterada para que controlasen os feitos referidos. Nestes momentos, a Policía Local de Viveiro é coñecedora de que algúns mozos se reúnen na estación de servizo de Landrove e de Celeiro durante as fins de semana. A Policía Local informa que se intensificaron os controis e a vixilancia para evitar calquera actividade ilegal ou que supoña un perigo para a seguridade viaria.

Tamén as deficiencias nos accesos ao CEIP Frei Luís de Granada, en Sarria, deron lugar a unha apertura de queixa de oficio. A asociación de pais e nais do centro xa se dirixiu a nós polo seu desacordo coa modificación de horarios no colexio como consecuencia dunhas obras que se iniciaron na súa contorna. O Valedor do Pobo estaba preocupado tamén polos problemas de seguridade viaria derivados desta situación. O concello informou que desde xaneiro de 2014, a Confederación Hidrográfica do Miño-Sil está a executar no municipio de Sarria as obras correspondentes a un plan de canalización e ordenación das marxes do río Sarria. Esta actuación, de seu complexa polo seu volume e por desenvolverse no centro urbano do municipio, supón para todos os sarriaos asunción de numerosas molestias e complicacións, e obriga ás administracións públicas implicadas a tomar todas as medidas que sexan adecuadas para paliar no posible os seus efectos.

A decisión de modificar o horario lectivo no colexio público Frei Luís de Granada foi adoptada pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, e tomouse de maneira coordinada co concello tras ponderar as seguintes circunstancias: a proxectada derriba de dúas pontes que se consideran fundamentais dentro do organigrama de tráfico do municipio, e que se sitúan en dúas vías de acceso prioritario á zona escolar: a Ponte Ribeira e a ponte da rúa Castelao. Por outra banda, as circunstancias excepcionais e sobrevidas derivadas dunha resolución xudicial que dispuxo a paralización das obras na Ponte Ribeira e na súa contorna, decisión que modifica o calendario de execución dos traballos e que obriga a prolongar de maneira indefinida o peche ao tráfico desta importante vía de acceso ao centro escolar.

O Concello de Sarria informounos que, no ámbito das súas competencias, adoptara diversas medidas tendentes a minimizar o impacto das obras no funcionamento ordinario dos centros escolares, entre as que destaca o reforzo do control policial da zona e a instalación de medidas de protección e sinalización idóneas.

O segundo ámbito de supervisión foi o estado das infraestruturas educativas. Certos problemas estruturais afectan a numerosos edificios escolares, sobre todo os de maior antigüidade: falta de illamento térmico adecuado; cubertas de fibrocemento; condensacións e humidades en paredes e teitos; saneamentos obsoletos; insuficiente potencia eléctrica ou mal estado da instalación; falta de adaptación aos alumnos con problemas de mobilidade; problemas de accesos e de seguridade viaria polo tránsito de vehículos particulares peóns ou autobuses de transporte en recintos reducidos... etc. Moitos colexios carecen de patio cuberto, o que obriga ao alumnado a quedar nas aulas, ou a concentrarse en espazos cubertos reducidos os frecuentes días de choiva.

No momento de pechar este informe, seguimos pendentes de recibir datos sobre a situación do CEIP Fermín Bouza Brey, en Ponteareas, tras comunicarnos a asociación de pais e nais de alumnos os problemas do colexio. Aínda que por causas demográficas diminuíu o alumnado, segue existindo un problema de masificación. Neste caso concreto, o edificio principal, despois de 50 anos de utilización continuada, atópase gravemente deteriorado e sen cumprir as condicións de habitabilidade, seguridade e hixiene, segundo o ANPA.

Entre as queixas de oficio, dirixímonos ao Concello de Guitiriz (Q/22593/14) para que informase sobre os posibles problemas de seguridade xurdidos como consecuencia da configuración das escaleiras de acceso ao CEIP de Lagostelle, en concreto, polos chanzos de cemento cunha protección de ferro que ocasionou lesións na cabeza a un menor por unha caída accidental; e tamén das advertencias feitas desde o centro educativo pola inadecuación dos alicerces de ferro que sustentan a cuberta do patio. Solicitabamos do concello información sobre a comprobación do estado das instalacións do colexio; as medidas que se van adoptar desde o concello para garantir, de maneira inmediata, a seguridade dos escolares nas escaleiras de acceso e para protexelos de golpes fortuítos contra os alicerces de fundición do patio; a existencia ou non de informes sobre posibles riscos para o alumnado nas actuais instalacións; a existencia ou non dun proxecto para adaptar a actual edificación, no que sexa legalmente obrigatorio e tecnicamente posible, ao Real Decreto 132/2010, de 12 de febreiro, polo que se establecen os requisitos mínimos dos centros que impartan as ensinanzas do segundo ciclo de educación infantil, educación primaria e educación secundaria. Recibiuse un informe do técnico municipal de

infraestruturas, obras e servizos, consistente, basicamente, nun esbozo das instalacións e unha reportaxe fotográfica a través do que podía confirmarse facilmente a existencia dos elementos perigosos denunciados. O informe indicaba que o edificio tiña unha antigüidade superior aos 40 anos. Estamos pendentes de concluír unha recomendación ao concello sobre este asunto.

Noutra queixa de oficio (Q/22594/14), solicitamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que informase sobre a situación na que se atopa o pavillón situado á beira do CEIP de Arzúa e, en particular sobre a comprobación de se, en efecto, o edificio tivo que pechase hai máis dunha década por perigo de derrubamento; as medidas adoptadas para garantir a seguridade no centro educativo anexo; e cal é a situación prevista no futuro e os prazos de execución dos traballos necesarios para resolver definitivamente os problemas de uso do inmovible. O informe sinalaba que as supostas dúbidas sobre a estrutura do edificio obxecto do expediente poderían ter a súa orixe hai aproximadamente oito anos, cando se sinalou a falta de certificación técnica sobre a seguridade da estrutura como a causa que impedía utilizar o salón de actos, pero en ningún caso se considerou nunca un risco de derrubamento. E debe aclararse, ademais, que as mencionadas sospeitas unicamente afectaban á parte suroeste, edificada con posterioridade polo concello, non á nordeste inicial, que a día de hoxe segue utilizándose para certas actividades.

De feito, xa no seu momento, en 2007, a Unidade Técnica Provincial estimou que a estrutura do edificio en cuestión podería non soportar unha carga de máis de 200 Kg/m², polo que tendo en conta que a carga para considerar para un uso educativo, segundo a normativa vixente no momento desta estimación era de 300 Kg/m²; que o salón de actos non é un elemento obrigatorio nun colexio e que o edificio principal contaba con todos os locais preceptivos, recomendou que non se usase o edificio anexo como salón de actos. A Unidade Técnica Provincial pronunciouse tamén nese informe sobre a deformación que presentaba unha das vigas, recomendando a colocación de testemuñas para facer un seguimento e determinar a necesidade dun reforzo puntual. Debe destacarse do informe anterior, que unicamente se facía referencia a un problema moi singular, dunha soa viga, cuxa solución, en caso de ser necesaria, sería un reforzo puntual. En ningún caso se falaba de risco de derrubamento, nin de problemas estruturais graves, se o edificio se destinaba aos usos para os que fora deseñado. Actualmente, a zona do edificio anexo que xeraba dúbidas de seguridade, a edificada polo concello cara ao suroeste, atópase en desuso, tanto na súa planta alta (salón de actos), como na baixa (patio cuberto). De todos os xeitos, aínda tomando en consideración algunha dúbida sobre o estado da súa estrutura, nunca existiu perigo de derrubamento nin ningunha situación que se aproximase sequer a tal circunstancia.

Con todo, dadas as dúbidas da comunidade escolar sobre a seguridade do edificio, un técnico da Unidade Provincial realizou recentemente unha inspección visual do edificio na que non apreciou síntomas de ruína, nin sequera de falta de seguridade estrutural, salvo unha certa patoloxía de carbonatación do formigón, pero que non afectaba de forma significativa á estrutura do edificio. Aínda así, encargouse un informe técnico ao Departamento de Estruturas da Universidade da Coruña, autoridade recoñecida na materia, para que resolvese calquera dúbida de maneira definitiva, mantendo mentres tanto o edificio pechado, como aínda o está na actualidade. As conclusións deste informe son totalmente favorables, con base nos datos obtidos das probas de resistencia de testemuñas de formigón extraídas dos alicerces e das vigas, e da realización de dúas probas de carga de forxado e viga e dos cálculos oportunos e necesarios.

De acordo co anterior, o criterio técnico afirma que non hai necesidade de reforzar a estrutura, xa que o aforamento autorizado no informe para o salón de actos (600 persoas) é máis que suficiente para as necesidades do centro, tendo ademais en conta que non se trata dun espazo obrigatorio nos colexios de educación infantil e primaria. Con base nestas conclusións técnicas, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informaría o centro de que debe colocar un cartel á entrada con esta limitación, coidando de que non se supere ese aforamento, independentemente de que se trate de nenos ou de persoas adultas.

En conclusión, aínda que certamente a construción non cumpre a normativa actual dada a súa antigüidade, como moitas outras que se usan con normalidade na Comunidade Autónoma, as probas realizadas confirman que está en boas condicións de uso, sempre que se respecten as súas características físicas. Con todo, con independencia de que non existe risco ningún de derrubamento, dado que nos estudos realizados só se detectou unha patoloxía de carbonatación por reacción dos compoñentes do formigón co CO₂ atmosférico, que a súa vez provoca corrosión das armaduras de aceiro ao desaparecer a protección que ofrecía o medio alcalino presente no formigón de recubrimento, e aínda que esta patoloxía no estadio actual non afecta á estabilidade estrutural da construción, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria previu reparar a dita carbonatación e a corrosión das armaduras durante o exercicio 2015.

Outra queixa de oficio abriuse nesta área de Educación por causa dos prezos públicos universitarios. Con motivo da tramitación dalgúns expedientes de queixa, tivemos coñecemento de que as universidades do Sistema Universitario de Galicia están a aplicar criterios e normas de recadación propias, establecidas á marxe do Decreto 119/2013, do 18 de xullo, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á

obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2013/14 na Comunidade Autónoma de Galicia, e dos anteriores decretos co mesmo obxecto. Dúas cuestións problemáticas motivaron esta queixa de oficio (Q/19773/14). Por unha banda, coñecer a habilitación normativa pola que as universidades do SUG están a impoñer penalizacións do 20% ou do 10% da contía dos prezos públicos impagados, ou unha recarga fixa de 30 euros por cada procedemento de recadación de falta de pagamentos; por outra, esclarecer a situación pola que as unidades de xestión académica reteñen os expedientes académicos, impedindo o dereito ao exercicio da liberdade de acceso á educación superior consagrada no artigo 42 da Lei Orgánica 6/2001, de 21 de decembro, de universidades que declara que o estudo na universidade é un dereito de todos os españois nos termos establecidos no ordenamento xurídico, sempre que posúan o título de bacharel ou equivalente, de acordo coas normas básicas para a admisión dos estudantes que soliciten ingresar nos centros universitarios, sempre con respecto aos principios de igualdade, mérito e capacidade. Polo tanto, unha unidade administrativa non pode impedir o acceso dunha persoa aos estudos universitarios, á marxe da subsistencia dos seus deberes económicos no caso de falta de pagamento.

1.- Sobre o primeiro aspecto, en concreto, o artigo 4.2 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 da Universidade de Santiago de Compostela sobre pago e recadación de falta de pagamentos por matrícula, establece que, unha vez iniciado o procedemento de recadación en caso de falta de pagamento da matrícula por transcorrer os prazos establecidos, o alumnado deberá aboar os prezos deixados de aboar e unha recarga fixa de 30 euros en concepto de gastos de xestión e tramitación do procedemento de impagados, recarga que vén establecida por Acordo do Consello de Goberno do 18 de novembro de 2004 ou normativa que o substitúa. O artigo 4 subliña que esta recarga será única por cada procedemento de recadación incoado por falta de pagamento.

Pola súa banda, a Universidade de Vigo, no caso de falta de pagamento de prezos públicos establece que no caso de que os prezos públicos non sexan aboados dentro do prazo indicado, segundo a forma de pago elixida, ou cando os recibos domiciliados resulten rexeitados pola entidade bancaria, sempre que sexa necesario emitir a nova folla de liquidación para a corrección dunha falta de pagamento, aplicárase a penalización que aprobe o Consello de Goberno e ratifique o Consello Social da Universidade de Vigo, e dará lugar á suspensión temporal dos dereitos como estudante e, no seu caso, ao arquivo da matrícula e dos efectos que esta producise, sen dereito a ningún reintegro. Este arquivo farase de maneira cautelar no momento no que conste a falta de pagamento dos prezos públicos ou calquera dos seus fraccionamentos, polo procedemento que a universidade estableceu para a corrección de falta de pagamentos. En todo caso, poderá

comportar a esixencia dos importes correspondentes polo procedemento de prema sobre o patrimonio de obrigado ao pago, de acordo coa normativa vixente. A suspensión temporal de dereitos non afectará o réxime de permanencia nin impedirá concorrer ás probas de avaliación de acordo cos calendarios fixados polos centros.

No caso da Universidade da Coruña, os alumnos que formalicen a súa matrícula en calquera dos cursos dos estudos que conducen á obtención de títulos oficiais e con validez en todo o territorio nacional, satisfarán os prezos públicos por servizos académicos que establece o decreto da Xunta de Galicia polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos oficiais no ensino universitario. Con todo, de acordo co disposto no apartado 2 do artigo 9 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagados por prezos públicos de matrícula, o alumno coa matrícula declarada en suspenso por falta de pagamento no curso académico anterior, cando solicite matricularse de novo na UDC, deberá pagar previamente os atrasos que lle correspondan. Segundo o artigo 13.3 da Normativa de Xestión Académica da Universidade da Coruña, para o curso académico 2013/2014 establecerase unha recarga por un importe de 30 euros, en concepto de gastos de xestión e tramitación, en caso de existir atraso no pago dos prezos públicos que se deben satisfacer, así como no caso de reactivación da matrícula tras ser declarada en suspenso por falta de pagamento, sen prexuízo do que está disposto no artigo 9 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagados por prezos públicos de matrícula.

Todas as universidades contemplan, ao mesmo tempo, a opción de iniciar a vía de prema e recadación executiva que é a única posibilidade expresamente habilitada pola lei e polo Decreto 119/2013, do 18 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios oficiais. A pesar desta coincidencia, o procedemento é tamén distinto segundo a universidade. Na Universidade de Santiago de Compostela, o artigo 5 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 sobre pago o e recadación de falta de pagamentos por matrícula establece que finalizados os procedementos de reclamación de débedas sen que o alumnado xustifique o pago, o Servizo de Xestión Académica, a través das súas Unidades procederá a ditar a "Providencia de prema" indicando o importe da débeda non cobrada.

A dita providencia, que non se notificará aos interesados, comunicarse á Xunta de Galicia a través da aplicación informática para os efectos de iniciar o procedemento de recadación executiva conforme ao Convenio de 3 de maio de 2001 asinado entre a Xunta

de Galicia e a Universidade de Santiago de Compostela. Na comunicación á Xunta indicárase unicamente a débeda principal sen intereses de demora, gastos ou recargas. A Xunta tramitará o procedemento de prema e notificará aos interesados a resolución indicando a recarga e intereses que procedan.

Na Universidade da Coruña, o artigo 8 da Resolución reitoral do 27 de abril de 2012, mediante a que se aproba o procedemento para a recadación de impagados por prezos públicos de matrícula establece que, finalizados os procedementos de reclamación de débedas sen que os alumnos con pagos pendentes xustificasen o ingreso, elaboraranse unhas listaxes de impagados para que, con base nas mesmas, os decanos, directores ou responsables doutras unidades de matriculación formulen unha proposta de inicio da vía de prema á Xerencia da Universidade da Coruña, que poderá ditar providencia de prema ao amparo da cláusula quinta do convenio asinado coa Xunta de Galicia con data do 3 de maio de 2001.

En relación con este problema, o Valedor do Pobo considera que as universidades, a pesar da posibilidade de ditar normas en exercicio da súa autonomía, carecen de facultades para impoñer multas coercitivas por falta de pagamento de prezos públicos, á marxe da recarga de prema propia do procedemento de prema que, como declarou reiterada xurisprudencia, non ten natureza sancionadora senón indemnizatoria ou resarcitoria e carácter accesorio respecto da débeda principal. Con todo, as penalizacións de 30 euros de recarga fixa, ou do 20% ou do 10% da contía total da débeda, no caso da Universidade de Vigo, teñen, como é evidente, unha natureza sancionadora da falta de pagamento polo que requiren unha habilitación legal e unha clara xustificación, o que impediría un tratamento tan asimétrico e desigual dos estudantes galegos ante o mesmo feito (a falta de pagamento en prazo dun prezo público) segundo a universidade na que se matricularon.

Xunto a esta cuestión, outro tema preocupante é a extensión dos efectos da falta de pagamento aos dereitos académicos do alumnado. Como é evidente, a falta de pagamento dos prezos polo servizo educativo pode dar lugar á suspensión dos servizos universitarios e dos dereitos derivados da matrícula tales como a asistencia a clase, grupos prácticos, saídas de campo, exames ou avaliación. Estes efectos poden concorrer cos mecanismos de recadación executiva dos prezos públicos devindicados. Moito máis problemático resulta o feito de que unha unidade administrativa de xestión académica poida manter retido un expediente e impedir o exercicio da liberdade de acceso aos estudos universitarios como parte do dereito fundamental á educación.

A Universidade de Vigo, na resolución reitoral pola que se aproban as normas de matrícula, establece que se esixirá como condición previa de matrícula, de modificación, de resolución de peticións de anulación total, de expedición de títulos, de emisión de certificacións, de xestión de traslados e de acceso á secretaría virtual para calquera consulta ou tramitación, o pago das cantidades pendentes por matrículas de ensinos conducentes á obtención de títulos oficiais de cursos académicos anteriores e simultáneos.

A Universidade da Coruña establece efectos moito máis moderados, limitados ao servizo académico principal (acceso á secretaría virtual, emisión de certificados académicos, carácter provisorio das cualificacións obtidas...) e, e, todo caso, a posibilidade de recorrer ante o reitor estas medidas complementarias da falta de pagamento, contemplando mesmo a súa revogación. Así se establece na Resolución reitoral do 27 de abril de 2012.

A Universidade de Santiago de Compostela, no artigo 4.5 da Resolución reitoral do 30 de abril de 2013 sobre pago e recadación de falta de pagamentos por matrícula establece que a resolución reitoral de suspensión da matrícula por reclamación de falta de pagamento que se notifique ao alumnado incluírá as seguintes medidas cautelares:

-Indicación de que todas as cualificacións, recoñecementos e anotacións no expediente que se produzan como consecuencia da matrícula non pagada serán provisionais ata o efectivo pago da matrícula, debendo constar en calquera documento que expida a USC.

-Imposibilidade de consulta do alumnado do seu expediente nas Unidades de Xestión Académica ou na Secretaría Virtual. Na Secretaría Virtual do alumnado constará "acceso denegado por falta de pagamento da matrícula".

-Imposibilidade de expedición de certificacións e títulos, traslados de expediente, modificacións de matrícula ou novas matrículas, e petición de renuncia ás convocatorias.

No caso de que o procedemento de reclamación de débedas se inicie con posterioridade á finalización dos estudos, quedará imposibilitada a expedición de títulos ata o aboamento efectivo do pago das débedas pendentes.

Estes efectos parecen excesivos e desproporcionados. Debería distinguirse claramente entre a débeda contraída, que subsiste e podería ser executada polas vías de prema legalmente previstas e a facultade de reter un expediente e mesmo impedir o acceso ou consulta do mesmo, tratándose ademais dun documento académico persoal. O caso

podería asimilarse ao feito de que a Seguridade Social retivese a historia clínica dunha persoa impedindo o seu acceso, a súa consulta ou a asistencia sanitaria polo feito de que o usuario non estivese ao corrente dos seus deberes de cotización ou do pago de débedas. A tal fin, solicitouse informe sobre cal é a habilitación legal das universidades do SUG para impoñer multas coercitivas sobre os prezos públicos regulados polos correspondentes decretos da Xunta de Galicia; e que a Secretaría Xeral de Universidades informase sobre o fundamento legal da retención dos expedientes académicos do alumnado universitario por parte das unidades de xestión académica das universidades pola falta de pagamento dos prezos públicos de matrícula.

En síntese, a Secretaría Xeral de Universidades sinala que tanto o anterior Decreto 119/2013, como o actual Decreto 77/2014, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2014/15 na Comunidade Autónoma de Galicia determinan que os obrigados ao pago deberán liquidar os importes correspondentes no momento de facer a súa matrícula e residencia na correspondente resolución reitoral o establecemento dos prazos de matriculación do alumnado e a fixación dos prazos correspondentes para efectuar a liquidación e o pago dos prezos públicos e o seu fraccionamento, de ser o caso.

Por este motivo o decreto do goberno autonómico, que conta co informe preceptivo do Consello Galego de Universidades no que están representadas as tres universidades públicas galegas, fai unha remisión expresa ás resolucións reitorais, por tratarse dunha materia cuxa competencia vén residenciada na propia universidade pola lei orgánica, que a define como unha das facetas que inclúe a autonomía universitaria.

É certo que o artigo 79 da LOU indica que no exercicio desta competencia as universidades deberán rexerse pola propia lei orgánica e polo previsto na lexislación financeira e orzamentaria aplicable ao sector público, determinación acorde co carácter de entes integrantes do sector público autonómico. Segundo iso, o marco normativo que delimita o alcance da autonomía universitaria neste ámbito para as universidades do Sistema Universitario de Galicia vén determinado tanto pola LOU como pola Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións da Comunidade Autónoma de Galicia, a Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia e as súas normas de desenvolvemento e, de forma supletoria, a Lei xeral tributaria e demais disposicións xerais en materia tributaria, así como as súas normas de desenvolvemento.

A autonomía universitaria faculta ás universidades para dotarse das súas propias normas, de acordo coas súas peculiaridades en determinados campos. Cada universidade ten a capacidade de autoorganizarse e a autonomía universitaria garante uns ámbitos constitucionalmente reservados para tomar decisións con amplitude de criterio. Neste sentido o artigo 2.2 da LOU, enuncia o conxunto de potestades en que se concreta o contido esencial desa autonomía, entre as que figuran a admisión, réxime de permanencia e verificación de coñecementos dos estudantes (letra f), a expedición dos títulos de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, dos seus diplomas e títulos propios (letra g) ou a elaboración, aprobación, xestión dos seus orzamentos e a administración dos seus bens (letra h). Esta potestade organizativa recoñecida ás universidades, ás que se encomenda pola lei a realización do servizo público da educación superior, ten loxicamente os límites impostos pola lexislación, tanto estatal como autonómica, polo que as universidades deberán exercer a súa capacidade de autoorganización respectando tales limitacións.

No caso concreto motivo da queixa, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indica que será de aplicación ás universidades galegas a Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, tendo en conta que as ditas entidades forman parte do sector público autonómico. A dita lei no seu artigo 44, acorde co establecido no seu artigo 6, especifica que en todo o non previsto nesta lei os prezos públicos que son obxecto da mesma regularanse polo disposto no texto refundido da Lei de réxime financeiro e orzamentario de Galicia e as súas normas de desenvolvemento. Aplicaranse de forma supletoria a Lei xeral tributaria e as demais disposicións xerais en materia tributaria, así como as súas normas de desenvolvemento.

Será este, polo tanto, o marco normativo ao que se deben circunscribir as normas que cada unha das universidades diten neste campo.

Ademais, a consellería manifesta que o artigo 48.4 da mencionada Lei 6/2003, establece que os ingresos derivados de prezos públicos estarán sometidos ao réxime orzamentario da entidade perceptora, mentres o punto 5 dispón que os prezos públicos poderanse esixir desde que se efectúe a entrega dos bens ou se inicie a prestación dos servizos que xustifican a súa existencia. O punto 7 do mesmo precepto establece que "as débedas por prezos públicos esixiranse mediante o procedemento administrativo de prema cando non fosen satisfeitas nos prazos establecidos na normativa de aplicación.

De feito, as tres universidades galegas contan con normativa *ad hoc*, na cal establecen o procedemento de recadación en caso de impagados. Trátase de normativas que inclúen

disposicións administrativas de carácter xeral no seu ámbito de aplicación, de natureza regulamentaria e que como tales vinculan tanto á administración (universidade) como aos administrados (estudantes). Dítanse no ámbito da autonomía autoorganizativa da universidade e adoptan a forma xurídica adecuada á repartición competencial entre os órganos de goberno das mesmas, derivada dos preceptos da propia LOU e dos estatutos de cada unha delas.

Polo tanto, actuando no campo da propia autonomía e sempre que sexan respectadas as limitacións legais impostas pola normativa vixente nesta materia, é lóxico atopar diferenzas na regulación destes casos, e con alcance diverso en cada unha das universidades e con atribucións de competencias en materia de xestión residenciadas en diferentes órganos dentro de cada unha das universidades. Así mesmo convén ter en conta que se trata de medidas ditadas coa finalidade de persuadir ao debedor para que cumpra o seu deber coa facenda universitaria, tratando de evitar no posible o procedemento legalmente establecido para os casos de non pago da matrícula e que leva á vía executiva.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria conclúe que as diferenzas de regulación entre as universidades galegas, tanto no relativo ás consecuencias económicas nos supostos de falta de pagamento, como respecto ao procedemento de recadación en vía executiva e á extensión dos seus efectos, son consecuencia da autonomía recoñecida constitucionalmente ás universidades no artigo 27 da Constitución.

O Valedor do Pobo discrepa destas consideracións entendendo que, en ningún caso, a autonomía universitaria pode prevalecer sobre o disposto na lei e que se dá nesta caso unha vulneración do establecido con carácter xeral para os prezos públicos na nosa Comunidade Autónoma no artigo 48 da Lei 6/2003, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, impoñendo as universidades obrigacións accesorias que non lles corresponden e asumindo funcións relativas aos procedementos de recadación que exceden, con moito, as súas competencias en materia económica e financeira. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sostén o criterio de que, mediante a publicación do decreto autonómico, a Xunta de Galicia cumpre coa competencia que ten atribuída na LOU, que se limita á fixación dos prezos públicos, sendo as universidades, prestadoras do servizo que dá lugar ao deber de pago, as entidades ás que lles corresponde a xestión e liquidación. Estes dous ámbitos deben diferenciarse claramente das funcións de recadación e das sancións por falta de pagamento.

Área de industria, comercio e turismo

Dentro desta área promovemos actuacións para coñecer a evolución da pobreza enerxética e dos mecanismos para corríxilos, así como outras circunstancias de relevancia en materia enerxética.

A primeira (Q/19552/14) vincúlase ao gasto desproporcionado por consumo eléctrico en instalacións destinadas á iluminación pública municipal.

Ante a situación exposta por algúns concellos a través dos medios de comunicación, o Valedor do Pobo promoveu unha queixa de oficio ante a FEGAMP coa finalidade de convidar os concellos a realizar auditorías enerxéticas sobre o consumo de iluminación pública. A resposta da FEGAMP foi positiva poñendo de manifesto as actuacións practicadas.

Nese sentido coa finalidade de convidar os concellos a realizar auditorías enerxéticas sobre consumo da iluminación pública. A resposta da FEGAMP (transcríbese): foi positiva poñendo de manifesto as actuacións practicadas.

En outubro de 2012 desde a FEGAMP solicitouse á totalidade dos alcaldes galegos, que se informase de cales eran as problemáticas concretas nos seus respectivos concellos para poder articular unha solución de forma coordinada e conxunta nos municipios da nosa comunidade.

Recibidas as queixas e peticións dun terzo dos seus asociados, a Federación mantivo reunións coas compañías eléctricas que operan en Galicia para trasladar as distintas cuestións que os concellos lle expuxeron.

Nas reunións mantidas coas compañías eléctricas, non só se trasladaron as cuestións particulares de cada un dos concellos afectados, senón que ademais abriuse, a petición da FEGAMP, unha canle directa de comunicación tanto telefónica como a través dun correo electrónico habilitado a tal fin para a totalidade dos concellos da nosa Comunidade Autónoma.

En abril de 2013 a FEGAMP a través dunha nova comunicación aos alcaldes galegos, solicitou que se informase do grao de cumprimento e satisfacción deste servizo de atención creado a tal fin polas compañías eléctricas. Desde esa data anotáronse tres

consultas puntuais telefónicas, que lles foron trasladadas ás respectivas compañías eléctricas.

Por último ultímase a prestación dun servizo de asesoría xurídica en materia enerxética co fin de que os municipios asociados dispoñan de asesoramento puntual sobre as referidas cuestións que os ocupan.

O resultado final da iniciativa estimouse positivo.

Na segunda (Q/2600/14) o Valedor do Pobo interesouse pola creación, a iniciativa da Xunta de Galicia, do denominado tícket enerxético social e polos resultados obtidos.

Contabilizouse un número de solicitudes, ata o 28 de outubro de 2014, de 342, número que se pode incrementar xa que quedou aberto o prazo de presentación ata o 30 de novembro de 2014.

As xestións tramitáronse a través dun portal ampliado coa finalidade de facilitar a participación das entidades locais e dos usuarios a través de internet

Sobre a súa operatividade formuláronse varias críticas consistentes en que a solicitude desta axuda se formalice por vía telemática –sen referencia a que poida facerse por escrito-, o seu limitado importe e a necesidade de acompañar á documentación un informe dos servizos sociais municipais que valoren a necesidade da familia solicitante, sen que poida ser substituído coa achega da declaración da renda do último ano.

Por último debemos destacar que se atopa en estudo, unha medida cautelar suspensiva, referida ao corte ou interrupción do servizo eléctrico en relación con aquelas familias que se atopen incursas nunha situación de pobreza eléctrica declarada.

Área de agricultura, gandería e pesca

Dúas queixas de oficio se contabilizaron nesta área.

A primeira, rexistrada co número 22.598/14 someteu a consideración pública as medidas adoptadas pola Consellería do Medio Rural e do Mar ante a proposta de modificación do regulamento do Parlamento Europeo e do Consello en relación coa prohibición de pesca con redes de deriva.

De oficio o Valedor do Pobo solicitou unha intervención urxente ante a administración estatal e ante a Unión Europea para garantir a pesca en augas interiores das rías galegas coas artes pesqueiras *do xeito e do racú*.

Sobre esta primeira cuestión, a posición da Consellería do Medio Rural e do Mar quedou definida. Sempre defendeu sen concesións a continuidade da arte *do xeito*, a única afectada o seu xuízo, fundamentando a súa posición nas seguintes consideracións: o seu carácter artesanal, a súa utilización en exclusiva en augas interiores, a súa selectividade e a súa escasa incidencia no recurso das poboacións de sardiña.

Para defender o sector afectado, a consellería informou a esta institución sobre as actuacións practicadas.

- Publicada a proposta de regulamento, iniciou unha roda de consultas verbais cos representantes do sector con maior incidencia na *arte do xeito* : Patrón maior da Confraría de Rianxo, presidente da Confraría Provincial de Pontevedra e co presidente da Federación Galega de Confrarías.

- O 2 de xullo de 2014, desde a Secretaría Xeral do Mar, remitiuse un primeiro informe á Comisión Europea denominado *Alegacións á proposta do regulamento do Parlamento Europeo e do Consello* polo que se prohíbe a pesca con redes de deriva modifícanse os regulamentos (CE) 580/98; (CE) 812/2004; (CE) 2187/2005 e (CE) 1967/2006 do Consello e derrógase o Regulamento (CE) 894/97 do Consello.

- Con posterioridade o 23 de setembro do 2014 recibíuse un escrito da Comisión Europea no que se solicitaba máis información sobre algúns aspectos concretos da pesqueira. No seu cumprimento, o 30 de outubro, a Secretaría Xeral de Pesca do MAGRMA, en relación coas pesqueiras de artes de deriva remitiu un segundo informe denominado *sobre a arte do xeito: caso particular de actividade profesional pesqueira*

artesanal con redes de deriva en augas interiores de competencia da Comunidade Autónoma de Galicia. Neste informe poñíase de manifesto a selectividade da arte, o control sobre a pesqueira, o alto valor das capturas e a normativa existente sobre ela, así como a súa importancia histórica tradicional.

Na queixa de oficio iniciada polo valedor tamén se expuña unha segunda cuestión relativa ao recoñecemento dunha compensación económica para os barcos que realizan esta actividade pesqueira coa *arte do xeito*, petición de carácter subsidiario no caso de que a exclusión da devandita arte non fose aceptada.

Respecto ao establecemento de medidas compensatorias –no suposto de paralización da actividade pesqueira por decisión da Comisión Europea-, esta mesma Comisión é a que debe autorizar a súa concesión ao empregarse fondos europeos de financiamento. A xuízo da consellería e con base na experiencia de casos anteriores, entende que é pouco probable que a comisión autorice unha medida deste tipo para *o xeito*, porque a totalidade das embarcacións que a empregan dispoñen doutras artes autorizadas, o cal lles permitiría manter unha actividade pesqueira.

Ante o exposto, esta institución mantén o seu interese ante a Consellería do Medio Rural e do Mar pola obtención dunha declaración que exima a arte *do xeito* da prohibición de pesca con redes de deriva, confiando que a posición maioritaria favorable, inicialmente mantida polas autoridades comunitarias, sexa ratificada na orde do día da Comisión Comunitaria de Pesca na que se atopa pendente de acordo.

A segunda rexistrada co número 23.954/14 foi dirixida ao Concello de Mondariz-Balneario para que adoptase as medidas de protección necesarias ante a caída de árbores en espazos públicos e a realización de podas en arboredo con características singulares.

A administración municipal ofreceu unha resposta satisfactoria a iniciativa institucional.

Área de servizos sociais

As actuacións de oficio neste ámbito centráronse na defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional. Tamén iniciamos outras por problemas sociais doutra orde ou que afectan a outros colectivos.

Na comparecencia na Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia na que se presentou informe especial *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* reclamouse do Valedor do Pobo un estudo que detallase as circunstancias que concorren na violencia das que son vítimas as mulleres con discapacidade dese tipo, cun grao de vulnerabilidade maior e con escasos recursos para formular denuncias, reclamar medidas de protección ou defender os seus intereses. Reclamábase profundar nun tema de interese e alcance que fora tratado no capítulo do informe titulado “Os dereitos das mulleres con discapacidade intelectual” (páxina 55).

A convención internacional recoñece a concorrencia de motivos engadidos de posible discriminación no caso das mulleres con discapacidade. No seu preámbulo sinálase que “as mulleres e as nenas con discapacidade adoitan estar expostas a un risco maior, dentro e fóra do fogar, de violencia, lesións ou abuso, abandono ou trato negligente, malos tratos ou explotación”, polo que considerou necesario subliñar “a necesidade de incorporar unha perspectiva de xénero en todas as actividades destinadas a promover o pleno goce dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais polas persoas con discapacidade”. Esta necesidade faise patente en todas as áreas de estudo, pero a súa adecuada abordaxe debe permitir coñecer e corrixir as políticas que non evitan os frecuentes casos de violencia de xénero. Nesta orde o art. 6 da convención sinala que “os Estados Partes recoñecen que as mulleres e nenas con discapacidade están suxeitas a múltiples formas de discriminación e, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que poidan gozar plenamente e en igualdade de condicións de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais”. Deben tomar todas as medidas pertinentes para asegurar o pleno desenvolvemento e potenciación da muller, co propósito de garantirlle o exercicio e goce dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais establecidos na convención.

No noso informe sinalábase que “no que se refire á protección das vítimas de violencia de xénero, resulta claro que a vulnerabilidade á hora de sufrir e facer fronte a este grave problema agrándase se se suma a condición de persoa con discapacidade intelectual, xa sexa esta vítima directa ou membro dunha familia que sofre no seu conxunto as consecuencias desta secuela. Así, como exemplo, no que se refire á protección dos fillos

das vítimas como necesitados de atención específica, o Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado prevé (art. 28, alumnado afectado por medidas de violencia de xénero e/ou acoso escolar), que “a consellería ... asegurará ... a escolarización inmediata do alumnado que se vexa afectado por cambios de centro derivados de situacións de violencia de xénero. Así mesmo, os centros educativos prestarán atención especial á inclusión e normalización do devandito alumnado”.

Constatamos que un dos problemas fundamentais para saír da espiral da violencia machista é a promoción das denuncias e a garantía das mulleres que denuncian, aspectos nos que avanzamos considerablemente; pero ese problema axigántase para as mulleres con diversidade funcional se temos en conta que en moitas ocasións non están en condicións de defenderse, que a sociedade non lles outorga credibilidade, ou que non contan con canles adecuadas para denunciar a situación que padecen.

Comprometémonos a realizar tal estudo e para iso en primeiro termo dirixímonos á Secretaría Xeral de Igualdade (Q/15254/14). Reclamamos os plans ou medidas para abordalo. A secretaría respondeu co envío do *Estudo sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia*, informe final, e do *Informe executivo do estudo sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia. Resumo do informe final de resultados*. Concluímos que neles contense unha ampla análise dos diferentes problemas e as conclusións e recomendacións precisas para mellorar o tratamento da violencia de xénero de que son vítimas as mulleres con discapacidade. Iso faise no primeiro documento con entrevistas a profesionais (capítulo 4) ou coa análise do discurso de mulleres e homes con discapacidade e persoas coidadoras (capítulo 5). Destácase que a violencia é unha dos principais problemas en materia de xénero e discapacidade. A violencia é física, psicolóxica e sexual, e mesmo social e/ou económica, segundo os profesionais. A indefensión e a dependencia doutras persoas motivadas pola situación de discapacidade contribúen a unha maior vulnerabilidade desas mulleres. Algúns expertos chegan á conclusión de que unha muller con diversidade funcional ten tres veces máis risco de sufrir violencia, e máis aínda na de carácter sensorial e intelectual (mulleres cegas, xordas...); “o maltratador busca eses puntos de debilidade, de quen ten menos credibilidade, menos facilidade de comunicación (...). En discapacidade psíquica está máis presente o tema dos abusos... Na intelectual as persoas están máis prexudicadas neste sentido e os maltratadores, ademais, aprotéitanse diso”. Nalgún caso apúntase a que o propio maltrato condiciona a aparición dunha diversidade funcional sobrevida, como enfermidades mentais. Á inversa, tamén se sinala que “persoas que teñen unha

enfermidade mental, que teñen bastante deterioración... son propensas a recibir abusos e isto no rural dáse moito”.

As barreiras das que son vítimas as mulleres con diversidade funcional contribúen á súa vulnerabilidade. Compróbase á hora de poder denunciar, como sucede coas persoas xordas, que precisan un intérprete no xulgado, na policía ou nas urxencias sanitarias. As mulleres xordas non poden denunciar a través do teléfono habilitado para tal fin. Os mesmos problemas poden telos algunhas outras persoas con diversidade funcional, como as persoas con déficit cognitivo (“unha persoa con discapacidade intelectual pode padecer malos tratos continuados, xeneralizado, e non ser suficientemente consciente de iso”). Ademais, a falta de comunicación leva a que resulte moito máis difícil romper co círculo dos malos tratos. Percíbese un maior grao de dependencia do maltratador. Mesmo se produce unha inxusta autoculpabilización da muller vítima de violencia de xénero. As mulleres con diversidade funcional en moitas ocasións non están en condicións de defenderse e a sociedade non lles outorga credibilidade, sen que tampouco se dean canles alternativas para que denuncien ou se denuncie por terceiros a situación de violencia que sofren (“moitas veces cuestiónase que unha muller con discapacidade estea a sufrir violencia porque se prioriza o feito de que é unha persoa con discapacidade, coma se iso restase crédito ao que relata”).

Os expertos mencionan que deben articularse novos recursos específicos e a adaptación dos recursos comúns existentes ás súas necesidades. No relativo ás denuncias deben removerse os obstáculos de comunicación e accesibilidade física. Para a súa estancia en casas de acollida, estas deben adaptarse á súa realidade e responder as súas necesidades. Os servizos sociais comunitarios e os de atención ás vítimas de violencia de xénero non se coordinan suficientemente para unha adecuada atención. Destes derívase a aqueles. Pero os servizos sociais sinalan que poden axudar en materia de discapacidade, pero pouco en materia de violencia. Os servizos de atención á muller deben atender adecuadamente e de forma integral a calquera muller, mesmo ás que teñan diversidade funcional.

Conclúese que “a violencia de xénero erosiona a autoestima da muller ata o punto de anulala como persoa, o que nun contexto de discapacidade ten consecuencias terribles”. Tamén entenden que a violencia sexual na discapacidade é un tema escasamente analizado. A maior prevalencia dáse no medio rural debido a que aumenta o grao de illamento social, polo que reclaman medidas específicas. Os servizos sociais deben procurar un maior contacto coas persoas e as familias, de tal maneira que rompa co illamento e a falta de comunicación que se observa con carácter xeral, pero especialmente no medio rural. Aínda que esa carencia debe ser suplida da forma

indicada, debe facerse de tal forma que a familia, que en moitos casos é o principal apoio da persoa pola súa dedicación e coidados, non se sinta “sospeitosa” de forma inxustificada.

Nas conclusións e recomendacións sinálase que “en relación á violencia de xénero, por unha banda, existe a percepción de que se produce un gran número de casos que nunca chegan a ser coñecidos nin denunciados, especialmente nas zonas rurais. Por outra banda, existen numerosos obstáculos na potencial denuncia das mulleres con discapacidade (maiores dificultades para expresar os malos tratos debido a problemas de comunicación, dificultade de acceso aos puntos de información e asesoramento). O vínculo de dependencia co maltratador pode chegar a ser moi forte se é el quen prové do que precisa para vivir debido á súa discapacidade: o medo é por tanto proporcional. As mulleres atópanse nunha situación de vulnerabilidade a causa do xénero para recibir este tipo de violencia; esta vulnerabilidade multiplícase no caso das mulleres con discapacidade: menos informadas, con menos acceso aos recursos, menos capaces de defenderse fisicamente, menos credibilidade á hora de denunciar feitos desta natureza ante algúns estamentos sociais, etc. En relación con isto, demándase un reforzamento da capacitación profesional nos servizos sociais comunitarios debido ao seu papel como porta de acceso ao sistema” (conclusións do capítulo 4).

Nas recomendacións do capítulo 4 sinálase que deben promoverse “recursos específicos para mulleres con discapacidade e habilitación dos recursos comúns existentes en función das súas necesidades específicas. Hai que remover os obstáculos en materia de accesibilidade física e da comunicación que dificultan a denuncia”. - “Deseño de medidas específicas para a detección e atención de casos de violencia de xénero en zonas rurais”.

No capítulo 5 díse que “existen casos de violencia de xénero psicolóxica, física e sexual, e resulta especialmente relevante que a primeira non é considerada como violencia de xénero, senón como un comportamento simplemente inapropiado, con base no discurso das mulleres consultadas. O illamento, as dificultades engadidas á discapacidade, a dependencia económica e mesmo física, son factores que se convirten nun impedimento para a denuncia nos casos de violencia de xénero sobre mulleres con discapacidade” (conclusións). Como recomendacións derivadas deste capítulo sinálanse as seguintes: - “Potenciar o papel das asociacións como ligazón e como fonte de información e formación en materia de violencia de xénero. – “Crear un protocolo de intervención e prevención da violencia de xénero específico para as asociacións de persoas con discapacidade, co obxectivo de que contén cunhas pautas sobre como actuar ante casos de violencia ou de sospeita destes”.

Proseguimos cos contactos coa Secretaría Xeral da Igualdade co fin de complementar algúns aspectos. Indicáronnos que nos enviarían as medidas adoptadas para dar efectividade ás conclusións e recomendacións. Finalmente a secretaría indicou que en 2015 planificaría entre as súas actuacións o deseño e impartición de formación especializada sobre as necesidades específicas das mulleres con discapacidade que son vítimas de violencia de xénero, e comprometeuse a incluír nesa formación, en colaboración coa Escola Galega de Administración Pública, módulos relativos ás especiais necesidades que presentan as mulleres que posúen algunha discapacidade intelectual. Esta actuación enmarcaríanse dentro do eixo “acción integral para combater a violencia de xénero”, do VI plan galego para a igualdade entre mulleres e homes, estratexia 2013-2015, en concreto dentro do obxectivo operativo 6.2., “mellorar a formación das e dos profesionais implicados na prevención, atención e integración das mulleres vítimas de violencia de xénero”, e da medida 6.2.5., “promoción de formación especializada sobre as necesidades específicas das mulleres con discapacidade que son vítimas de violencia de xénero”. Igualmente, para garantir un tratamento idóneo, os protocolos que elabore a secretaria contemplarán de maneira específica a problemática das mulleres con discapacidade, especialmente daquelas con discapacidade intelectual. Con iso entendemos cumprida a actuación proposta, sen prexuízo do seguimento preciso para coñecer a execución das medidas sinaladas e a súa eficacia.

Outra das nosas actuacións de oficio en materia de servizos sociais perseguíu que non se cobrase o imposto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM) ás persoas con discapacidade, incluídas as persoas declaradas incapaces. Nunha queixa anterior (Q/1121/13) o afectado indicaba que a Deputación Provincial da Coruña cobroullo a pesar de contar co devandito recoñecemento. Enviara toda a documentación, salvo o certificado de discapacidade, porque entendeu que bastaba con acreditar unha pensión do Instituto Nacional da Seguridade Social por incapacidade permanente en grao de total, que segundo a lei equivale a un grao igual ou superior ao 33% de discapacidade, o que a normativa esixe para eximilo do imposto.

A queixa referíase á posible aplicación do art. 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade. Para os efectos da lei terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas a quen se lles recoñeceu un grao de discapacidade igual o superior ao 33 por cento, e os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e aos de clases pasivas con pensión de xubilación ou por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade. A Deputación da Coruña e outras administracións locais rexeitaban a aplicación automática desa extensión por entender que non era aplicable ao ámbito fiscal

salvo cando expresamente se trasládase á normativa sectorial correspondente. A norma xeral dese imposto non se modificou e por tanto a exención sería aplicable só se as ordenanzas locais a prevén, cousa que non sucedía. A posición que nos trasladou a deputación estaba avalada por unha Sentenza do Tribunal Supremo; o precepto desprega eficacia no ámbito desa lei, pero non atribúe a condición de persoa con discapacidade con carácter xeral. A mesma solución propónse nas consultas da Dirección Xeral de Tributos.

Non obstante, resultaba evidente a confusión creada pola disposición que tratamos, posto que, aínda que advirte de que a súa aplicación só se dará nos ámbitos previstos pola propia lei, esta ten un carácter amplísimo, como corresponde á súa finalidade declarada, garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, evitar a discriminación e fomentar as medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social. Polo tanto, resultaba lóxico que os potenciais beneficiarios pensasen que a norma operaba de forma xeral, tamén no relativo ás medidas fiscais orientadas a compensar as desvantaxes das persoas con discapacidade.

Ademais, a extensión do beneficio aceptouse en diferentes ámbitos fiscais, como na lei do imposto sobre a renda das persoas físicas, no texto refundido da lei do imposto sobre sociedades, e no regulamento do IVE. Para os seus efectos son discapacitados os pensionistas da seguridade social que teñan recoñecida a súa pensión por incapacidade permanente, total ou absoluta, ou por gran invalidez.

Outro factor á hora de valorar a conveniencia da extensión da definición legal da discapacidade para este imposto é que se producen importantes atrasos nas valoracións de discapacidade.

O noso criterio é que a extensión resulta necesaria, xa sexa pola modificación da lei de facendas locais ou mediante a súa inclusión nas ordenanzas municipais. Sería conveniente que o panorama cambiase no mesmo sentido en que xa cambiou para as principais figuras tributarias.

Despois de expoñer isto no informe de 2013 anunciamos un estudo en profundidade e a reclamación das modificacións oportunas; e iso é o que fixemos con ocasión da actuación de oficio Q/15255/14. Dado que o cambio esixe as medidas indicadas e estas afectan as administracións locais, solicitamos a colaboración da FEGAMP e as entidades locais que a compoñen para que se promovan as modificacións oportunas.

Ao recibir a resposta da FEGAMP sinalamos que despois de coñecer a queixa de 2013 publicouse o texto refundido da Lei de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Nel prodúcese unha importante modificación; o art. 4 (titulares dos dereitos) sinala agora que “terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas a quen se lles recoñeceu un grao de discapacidade igual o superior ao 33 por cento. Considerarase que presentan unha discapacidade en grao igual o superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e aos pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou de retiro por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade”. Por tanto, xa non existe a mención expresa que antes se contiña na Lei 51/2003 (“para os efectos desta lei...”). Sen dúbida ten que ver coas circunstancias expostas, fundamentalmente a confusión creada polas disposicións anteriores; aínda que era certo que a lei advertía do carácter limitado da extensión, ela mesma tiña un carácter amplísimo, como correspondía ao seu obxecto e finalidade.

As anteriores obxeccións á extensión do concepto de discapacidade xa non son adecuadas. Agora deba darse a extensión con carácter xeral, o que é congruente coa interpretación extensiva precisa en canto aos dereitos das persoas con discapacidade e de calquera norma que lles afecte favorablemente, de acordo co previsto na convención e na normativa nacional que a desenvolve.

Polo que se refire ás posibles actuacións da FEGAMP, non podía indicar aos concellos e demais entidades locais o que debían facer, pero pretendeuse que a situación exposta se dese a coñecer entre os entes locais de Galicia. Por iso formulámoslle unha suxestión para que trasladase aos seus órganos e a todas as entidades locais galegas o noso criterio. A FEGAMP respondeu que existe unha importante fraude nas solicitudes de exención, posto que determinados familiares aproveitan a circunstancia examinada para evitar o pago do imposto. Por iso considera “axustados” os procedementos de cada concello para conceder ou non a exención e que poden consistir nun mecanismo para “combater estas prácticas anómalas e fraudulentas”. Ademais sinala que entre as súas funcións non se atopa trasladar as “peticións, recomendacións ou suxestións”. Tamén aludiu á autonomía local para xestionar e ordenar as súas finanzas. Desá resposta deduciuse que a FEGAMP non dera efectividade ao suxerido.

A través deste informe trasladamos aos concellos e os demais entes locais a necesidade de aplicar a medida exposta como plasmación dun dereito recoñecido ás persoas con discapacidade.

Na queixa de oficio Q/21488/14 tratáronse os importantes prexuizos ocasionados durante o verán aos usuarios da AP-9 nas peaxes de saída cara á autovía galega do Salnés. Miles de condutores se viron atrapados en enormes atascos na peaxe cara á autovía do Salnés en dirección a Sanxenxo e O Grove. A peaxe, con moi poucas cabinas, converteuse nun estreitamento e as retencións foron de quilómetros. A empresa non abriu as barreiras, a pesar das enormes colas -superaron o tempo común de percorrido- e da súa incapacidade para atender adecuadamente aos usuarios que pagan por un servizo que non se deu. Algúns condutores negáronse a pagar, o que non foi admitido, co que se deron prexuizos engadidos para as persoas que estaban na cola.

Sucesos como os que tratamos déronse en ocasións anteriores e non se lles puxo remedio. A empresa concesionaria non aplica nin medidas correctoras nin de compensación aos usuarios. A situación descrita, pola súa gravidade e reiteración, debe considerarse un prexuízo inadmisíble para os moitos cidadáns afectados, e pode constituír unha grave irregularidade en materia de consumo e noutros moitos aspectos, o que se pretende concretar a través desta actuación de oficio co fin de promover as medidas que correspondan.

Polo anterior requirimos información da empresa concesionaria, da Secretaría de Estado de Infraestruturas e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas sobre o problema que tratamos, en concreto sobre as circunstancias dos grandes atascos; sobre os que tiveron lugar en anos anteriores; sobre as causas polas que non se aplicaron medidas correctoras para evitar os atascos desproporcionados; sobre as causas polas que a empresa non dá orde de abrir as barreiras cando non pode atender o servizo de forma adecuada.

A consellería sinalou que a cuestión é de competencia estatal, que ten coñecemento da apertura dun procedemento de inspección no que se analizarían os incidentes, e que o Estado transmitiu que ía actuar para a mellora da funcionalidade dos puntos de cobro ou peaxe. Nin a empresa concesionaria nin o ministerio indicaron nada ao respecto do sinalado ou das súas previsións para solucionar o problema.

Dada a situación, que se confirma ano tras ano, reclamamos da consellería que concretase se as actuacións anunciadas por parte da administración estatal xa se deran e con que resultado. No caso contrario a administración autonómica debería aclarar cales eran as súas actuacións para protexer os dereitos dos consumidores galegos nesta orde, posto que da situación descrita resultan evidentes prexuizos para os cidadáns. Ao peche do informe atopámonos á espera desta información. Se desta non se deriva que o

problema se abordará de tal forma que se actúe en contra das prácticas descritas pola nosa banda reclamaremos que se dean actuacións contundentes por parte da administración para evitar este grave prexuízo para os usuarios da autoestrada.

A queixa de oficio Q/23952/14 iniciouse como consecuencia dunha noticia que sinalaba que veciños do barrio da Sagrada Familia denuncian que o paso elevado que lles facilita o cruzamento da Ronda de Outeiro só conta con rampla no lado da Rúa Pasteur, no polígono da Grela, polo que resulta inútil para as persoas con discapacidade, carros de bebés ou persoas de idade avanzada ás que subir escaleiras lles resulta dificultoso. Ante iso requirimos informe ao Concello da Coruña, que sinalou, basicamente, que teñen un contrato licitado e adxudicado desde 2013 para obras de reparación das pasarelas aínda en execución. Ademais conta cun plan de mellora da accesibilidade dotado con 4.122.714,69 €, ao amparo do cal se contratou a redacción dun proxecto de mellora de 13 pasarelas. Polo tanto, concluímos que o concello confirmaba o problema, pero anunciaba a súa solución mediante a execución dos plans ou proxectos mencionados.

Tamén se iniciou o expediente de oficio Q/22970/14 como consecuencia dos prexuízos á frota pola supresión da emisión en onda curta de REE, de RNE. As asociacións do mar non deixan de recibir queixas polo silencio das frecuencias de onda curta polas que emitía Radio Exterior de España (REE). As que representan aos palangreiros de superficie son as que máis se queixan. Nada estraño se se ten en conta que os seus tripulantes son os que fan mareas máis longas, duns cinco ou seis meses, e en embarcacións tecnoloxicamente menos dotadas para a recepción en alta mar que, por exemplo, os atuneiros. Dirixíronse ao presidente do goberno e á ministra para reclamar que medie para o restablecemento das emisións. A Asociación Española de Radioescucha (AER) lanzou unha campaña contra o cesamento das emisións. O apagamento ten como efecto inmediato a desaparición do 95 % da audiencia de REE, e iso que o custo do mantemento da emisora era ínfimo en comparación con calquera das emisoras de radio do ente público ou das canles televisivas e temáticas de RTVE.

Ante iso reclamamos informes da Consellería do Medio Rural e do Mar e a RNE. A primeira respondeu que non ten competencias na materia, que é unha decisión dun ente estatal e que en calquera caso deberían pronunciarse os órganos autonómicos en materia de medios de comunicación. Pola súa banda RNE non respondeu á solicitude de colaboración. Tamén coñecemos que diferentes órganos da Administración Xeral de Estado reclamaran a restitución do servizo, en particular a Secretaría Xeral de Pesca. En principio logrouse un compromiso para repoñer as emisións, pero nos últimos tempos fixéronse públicas certas dificultades. Por iso dirixímonos á Delegación do Goberno en

Galicia para que traslade a RNE a nosa solicitude de restitución do servizo, moi apreciado entre os traballadores do sector da pesca marítima da nosa comunidade.

Iniciamos unha queixa de oficio para garantir o acceso das persoas con discapacidade ao Pazo de Meirás, un ben declarado BIC (ben de interese cultural) con obrigação de garantir o acceso público para visitalo (Q/22416/14). Reclamouse a intervención das Consellerías de Traballo e Benestar e de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta respondeunos que antes requirira dos propietarios que abrisen o lugar ás visitas tamén durante o mes de agosto, cando se atopaban nel, e que ante a noticia do sucedido abrida un expediente de investigación para actuar polo posible incumprimento dos dereitos de visita previstos na normativa de patrimonio cultural. Indicou que aínda que o lugar non tería que contar con accesibilidade universal debido ás súas circunstancias, iso “non xustifica que no resto dos ámbitos se limite a visita a unha persoa con necesidades específicas”. Pola súa banda a Consellería de Traballo e Benestar sinalou que reclama do propietario que realice un programa de accesibilidade para mellorar esa cuestión e eliminar as barreiras que non precisen obras nos elementos protexidos, “habilitando as axudas técnicas necesarias para que eses edificios se adecúen, na medida do posible, para a súa visita por persoas con limitacións ou con mobilidade reducida”. Con iso entendemos que as actuacións para corrixir a situación denunciada foran adecuadas.

Área de sanidade

Un apartado importante na área de sanidade confórmao a actuación do Valedor do Pobo en materia de xestión de centros sanitarios, sendo as posibles deficiencias en recursos materiais unha das causas que inciden na calidade asistencial.

A preocupación nesta materia levou ao Valedor do Pobo a iniciar un queixa de oficio (Q/22300/14) ante a existencia de filtracións de auga localizadas no edificio do Hospital do Meixoeiro de Vigo. A consellería respondeunos sinalando que, debido ás inclemencias dos temporais que tiveron lugar o pasado ano, e ás medidas urxentes que levaron adiante polas inundacións en diversas áreas do hospital, fíxose necesaria a realización dunha revisión da totalidade da edificación para comprobar o estado xeral do inmovible, evidenciándose a necesidade de realizar diversas actuacións de mantemento integral en toda o seu envolvente, tanto nos cerramentos como nas cubertas. Nas fachadas, as filtracións débense, en xeral, á perda de eficacia da solución do cerramento existente fronte á acción da auga de choiva, agravada, substancialmente, cando vén unida á acción do vento forte, como aconteceu no pasado inverno.

Co obxecto de solucionar estes problemas, a consellería confirmábanos que a realización das intervencións necesarias faise en distintas fases, ao tratarse dun edificio ocupado e coa finalidade de provocar as menores molestias posibles, tanto aos profesionais sanitarios como aos pacientes. Así, como primeira medida actúase sobre a fachada máis exposta e que tivo máis filtracións de auga no ano pasado. O 23 de xuño foi entregado o proxecto correspondente a esta obra e o 1 de agosto deu comezo a execución cunha duración prevista de tres meses. A segunda obra a realizar é a reparación de fachadas do edificio nº 2 do Hospital, estando no momento da contestación en fase de contratación. Así mesmo, está a procederse á licitación, por procedemento negociado, da obra de reparación do lucernario situado no acceso principal do edificio nº 1 do Hospital, na que se substituirá o material da cuberta e revisaranse as placas de policarbonato e a estrutura de soporte.

A consellería indicaba tamén que as filtracións de auga están perfectamente localizadas e afectan a partes concretas do edificio e non as partes esenciais para o funcionamento con plena garantía do mesmo, polo que non provocan alerta na actividade ordinaria do centro.

Á vista do anterior, entendemos que a Consellería de Sanidade e o Servizo Galego de Saúde estaban a realizar as actuacións técnicas necesarias para solucionar o problema

considerando suficiente o compromiso asumido e trasladado pola administración no seu escrito, procedendo á conclusión deste expediente de queixa.

Tamén debemos destacar na área de sanidade o expediente Q/20830/14 iniciado de oficio ante alarma sanitaria e local xerada por mor da situación provocada pola folga de lixo no Concello de Lugo. Ao ter constancia o Valedor do Pobo da grave problemática derivada da folga iniciada polos empregados da empresa concesionaria da recollida de lixo Urbaser na cidade lucense, ante a longa duración do conflito e os incumprimentos dos servizos mínimos prefixados que estaban a provocar unha acumulación desproporcionada de lixo con risco para a saúde das persoas, considerouse necesaria a intervención desta institución para, de ser o caso, instar a unha rápida actuación dos órganos públicos competentes.

Partimos do feito evidente de que o dereito de folga dos traballadores, para a defensa dos seus intereses, constitúe un dereito fundamental recoñecido no artigo 28.2 da Constitución Española, e por tanto non pode ser cuestionado nin limitado no seu exercicio legal. Tal aseveración non impide afirmar que o exercicio de tal dereito debe ser enmarcado tendo en conta o establecemento de servizos mínimos que atendan a criterios de proporcionalidade, motivación e fundamentación, e que permita manter os servizos esenciais demandados pola comunidade.

Trátase, por tanto, de engarzar o exercicio do dereito de folga co establecemento duns servizos mínimos que eviten á cidadanía problemas de insalubridade e situacións de risco para a saúde.

Á vista da información obtida polo Valedor do Pobo, xa detectada mediante diversos expedientes de queixa iniciados a instancia de parte, recoñecida pola administración e corrixida puntualmente, dirixímonos ao Concello de Lugo dada a prolongación da folga dos traballadores de Urbaser e a aparición de novos casos de alarma sanitaria e local, co fin de tentar paliar na medida do posible as extremas condicións que poden estar a sufrir os cidadáns lucenses, despois de que as alertas detectadas nas rúas do concello non son as equivalentes ás molestias propias derivadas dunha folga, senón que parece que están a superar as cotas que permitan garantir os niveis asistenciais mínimos para a poboación.

O aseguramento dos servizos esenciais, que aparece como mecanismo básico de equilibrio entre o san desenvolvemento do dereito colectivo de folga dun grupo de traballadores e os intereses da poboación en xeral, debe ser responsabilidade de quen ten un mandato de tipo político, neste caso o concello, sendo este ente local quen debe

asegurar o cumprimento dos servizos mínimos de maneira que evite as situacións de alerta sanitaria e local como as que se estaban a producir na cidade de Lugo. Todo isto con independencia da esixencia e depuración de responsabilidades derivadas do incumprimento de tales servizos mínimos por parte dos traballadores infractores.

Con base no anterior, recomendouse ao Concello de Lugo que, con urxencia se adoptasen as medidas precisas para garantir os servizos mínimos no exercicio do dereito de folga dos traballadores da empresa de recollida de lixo, evitando así a aparición de situacións de emerxencia sanitaria e/ou local, recomendación aceptada inmediatamente polo ente local.

Área de xustiza

A finais do mes de novembro apareceu en distintos medios de comunicación locais unha noticia relativa á situación de deterioración na que se atopaban as instalacións do arquivo dos xulgados de Lugo. Consecuencia diso, esta institución iniciou expediente de oficio Q/23953/14, de acordo co establecido no artigo 16 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo.

Na recensión xornalística sinalábase que o arquivo dos xulgados lucenses levaba varios días coa porta rota e sen ningún tipo de vixilancia. Nestas circunstancias, calquera persoa podería entrar nas citadas dependencias e acceder aos espazos onde están depositados os expedientes xudiciais cunha multitude de datos de carácter persoal protexidos pola lei.

Así mesmo denunciábase que dentro do espazo do arquivo as carencias afectaban á falta de andeis o que provocaba que os expedientes se amontoasen polo chan. Os funcionarios queixábanse por último de que os andeis estaban tan xuntas que non tiñan espazo para poder colocar as caixas.

Pola nosa banda solicitouse informe ao vicepresidente e conselleiro de Presidencia da Xunta como competente na materia obxecto deste expediente que foi remitido a finais de decembro.

Segundo consta no informe remitido, a véspera da publicación da noticia na prensa (28 de decembro) recibíuse na Xefatura Territorial da Consellería en Lugo unha chamada das organizacións sindicais do ámbito de xustiza na que comunicaban que había un problema coa porta dos arquivos xudiciais e que levaba xa días sen adoptarse ningunha medida. Nese momento, trasladáronse membros do servizo de mantemento dos xulgados de Lugo para realizar as comprobacións oportunas tras o que sinalaron que a porta non estaba nin aberta nin rota, senón que funcionaba correctamente observándose soamente una certa folgura no peche que foi reparada no momento da inspección. Apoiaban o informe con documentos gráficos.

Doutra banda e no que respecta á falta de andeis, obxecto de queixa polos funcionarios sobre a escaseza de espazo existente no arquivo para colocar caixas e por estar aquelas moi xuntas, informaban de que esta problemática afectaba a un espazo en concreto no que os movementos do persoal é reducido debido a que se adoptou provisionalmente unha medida para evitar problemas á hora de evacuación en caso de emerxencia, cuestión que solucionarán en breve coa recolocación dos andeis de forma que non interfiran cos plans de evacuación.

Por último destacaba a consellería no seu informe que no ámbito da administración de xustiza púxose en marcha un programa de expurgo dos arquivos xudiciais coa finalidade de que se chegue a conseguir unha liberación do 75 % do espazo ocupado mediante unha aplicación informática elaborada pola Xunta de Galicia. Nesta mesma liña de actuación e no marco da dixitalización comunicaban que se puxo en marcha o expediente electrónico dixital a través da Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia.

Pola nosa banda, unha vez comprobada a información remitida pola administración así como os testemuños gráficos que enviaron sobre o obxecto deste expediente de investigación, e considerándoa suficiente procedemos ao seu arquivo sen prexuízo de continuar atentos á efectiva resolución total do problema.

Área de administración económica e transportes

Iniciáronse expedientes de oficio en relación coa problemática que suscitan as cláusulas chan nas hipotecas (Q/23172/14) e as participacións preferentes (Q/879/14).

É coñecida a actuación desta institución en relación coas cláusulas chan e participacións preferentes, que máis aló de mero receptor de queixas ou suxestións por parte da cidadanía, adoptou unha posición activa en defensa dos dereitos económicos e sociais que posúe o administrado, mediando nalgúns casos ou/e requirindo a reconsideración de distintas posicións dos axentes e operadores financeiros implicados noutros.

Empeza a ser amplos os pronunciamentos xudiciais que denotan, na maioría dos casos, a inxerencia e superposición do interese particular e o abuso dunha posición dominante fronte ás obrigacións por exemplo de correcta publicidade, información ou consentimento claro sobre o alcance e efectos dos contratos a celebrar.

Área de obras públicas e expropiacións

Iniciouse expediente de queixa de oficio con referencia Q/22655/14 sobre dificultades de acceso ao núcleo de poboación en San Vicente, en Vilamartín de Valdeorras. Queixa de oficio que traía razón doutra do ano 2013 co mesmo problema (Q/1703/13)

Recibiuse unha ampla información remitida pola Deputación Provincial de Ourense con motivo da queixa do ano 2013, que levou a concluír a intervención agardando que se solucionase o problema tendo en conta da información remitida.

Noticias publicadas en medios de comunicación facíanse eco da necesidade de cortar por problemas de seguridade o principal acceso por estrada ao núcleo de San Vicente, en Vilamartín de Valdeorras, o que motivou a reapertura da correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos, en concreto solicitouse da Deputación Provincial máis información sobre o asunto.

Á data de peche deste informe estamos pendentes da actuación que permita solucionar de maneira estable os problemas de acceso ao núcleo poboacional e somos coñecedores do inicio do procedemento de expropiación forzosa urxente “Proxecto de trazado de acceso ao núcleo de poboación de San Vicente de Leira”, Concello de Vilamartín de Valdeorras (Ourense)

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

Ante a denuncia formulada polos veciños do lugar próximos ao Cemiterio de Sedes (Concello de Narón), e materializada graficamente nos medios de comunicación, o Valedor do Pobo solicitou ao Concello de Narón a información urxente sobre a existencia dun vertedoiro incontrolado de lixos á entrada do camposanto e sobre as medidas adoptadas para a súa eliminación.

O alcalde, dentro do prazo concedido, comunicou que os cascallos foron retirados 13 días despois do requirimento efectuado polo Valedor do Pobo. Por tanto a resposta municipal foi dilixente e púxose fin, por razóns de seguridade pública e de ornato veciñal, ao devandito depósito incontrolado.

Área de menores

O Valedor do Pobo recibiu no mes de outubro informacións sobre os problemas que se estaban producindo nalgún centro de internamento de menores, en particular, no centro Santo Anxo, de Rábade, no que se produciron ausencias inxustificadas de menores naquelas datas. Sabemos que o centro é de réxime aberto e, por tanto, non hai especiais restricións para unha certa liberdade de movementos dos menores que viven nel.

Non obstante, non parecía aceptable a xustificación que o equipo directivo do centro dera publicamente –polo menos así quedou reflectido en varios medios de comunicación sen que a consellería desmentise ou aclarase esas afirmacións – de que o feito de que os menores non volvesen ao centro cando debían facelo era equiparable á situación duns adolescentes que se escapasen da casa dos seus pais. Esta non é, de ningún xeito, unha situación habitual nin debe ser vista como tal. As informacións aparecidas son confusas, referíndose nalgún caso a un menor de orixe romanese que foi atopado en Vigo en aparente situación de desamparo ou doutros casos nos que se puxo en marcha un dispositivo de procura sen que ata aquel momento todos os residentes no centro se atopasen de novo nel. Era facilmente comprensible una certa alarma, en particular das familias dos menores, ante estas situacións que, aínda que se traten de xustificar como algo normal, non suceden nas familias nin deben suceder nun centro educativo. Por este motivo, abrimos unha queixa de oficio (Q/22960/14) e solicitamos información á Consellería de Traballo e Benestar sobre as circunstancias concretas nas que se produciron estes feitos así como a valoración que facían os educadores sobre a adecuación das medidas adoptadas en cada caso á historia persoal de cada menor que se ausentou da residencia sen permiso e como se podía garantir no futuro que as medidas de corrección ou o réxime acordado en cada caso podía ser axustado e revisado, tomando en consideración o interese fundamental dos menores.

En contestación á petición desta institución e á vista do informe emitido polo equipo técnico do centro, a consellería manifestou que o Centro de menores Santo Anxo da Garda, de Rábade é un centro residencial de protección de menores, de titularidade e xestión pública, coa tipoloxía de centro de reeducación e cunha capacidade de 32 prazas. Nel préstase acollemento residencial a persoas menores de idade que se atopan baixo a garda ou a tutela da administración pública, por provir dunha situación de risco ou de desamparo no seu núcleo familiar. Dentro deste perfil, os usuarios deste centro son mozos e mozas, en xeral de 14 anos ou máis, que requiren dunha intervención especializada por presentar problemas de conduta, actitudes violentas, falta de

acatamento das normas, etc., que desaconsellan a súa convivencia con nenos e nenas máis pequenos noutros centros residenciais.

O informe da consellería indicaba que máis do 90% dos menores teñen expedientes xudiciais abertos. Algúns deles cumpren medidas xudiciais de réxime aberto, tales como liberdade vixiada, asistencia a centro de día e mesmo permanencias de fin de semana en centro; outros, ao ser menores tutelados pola Xunta, deben regresar a este centro despois de cumprir unha medida de internamento en centro de reforma. A consellería indica que se trata dun centro que debe atender ingresos urxentes de menores conflictivos, e mesmo violentos, que en moitas ocasións chegan alterados. Ao ser o único centro de referencia para toda Galicia daqueles menores que, por ter episodios de violencia no ámbito familiar, son postos a disposición policial, con frecuencia prodúcense ingresos simultáneos de varios menores. Se a este feito lle sumamos que non é infrecuente que cheguen esposados pola policía, axitados e nerviosos, tras o consumo de sustancias estupefacientes ou de protagonizar algún incidente violento, compréndese facilmente que a súa adaptación ás normas de funcionamento do centro, sen apenas outros medios de control que o labor educativo, é unha tarefa difícil, laboriosa e lenta. Ademais, esta tipoloxía de usuario xera con frecuencia un clima hostil que deriva en ausencias sen permiso e outros problemas internos, como violencia cos compañeiros e traballadores e mesmo, ás veces, agresións.

Ao ser o único centro destas características para toda a Comunidade Autónoma, adoitan coincidir menores que se coñecen previamente dificultando o labor educativo de todos os menores residentes. De feito, analizando as ausencias producidas nos últimos meses, obsérvase que moitos son menores que xa se ausentaban doutros centros e que procedían da mesma localidade.

É o propio informe da administración o que pon de relevo que o feito de centralizar este tipo de casos nun único centro, dificulta o labor educativo do equipo de profesionais ao resultar difícil o favorecemento das relacións familiares e sociais na súa contorna de orixe. Convén lembrar que en abril de 2012, a consellería pechou o Centro de menores Montealegre, en Ourense, trasladando os seus residentes ao centro da Carballeira, decisión que o Valedor do Pobo non considerou adecuada e sobre a que no seu momento se abriu unha investigación.

En relación co menor de orixe romanese ao que aludiamos no noso requirimento de informe, a consellería apunta que este estaba a gozar dun permiso de fin de semana na casa da parella da súa nai e que, con motivo dunha disputa entre os dous, o menor

decidiu presentarse voluntariamente á Policía para ser devolto ao centro e así se procedeu.

Respecto das últimas ausencias sen permiso do centro, o informe subliña que a maioría dos menores regresaron de maneira voluntaria. Só un deles foi detido polas forzas de seguridade e outro permanecía ausente no momento de remitirse o informe da administración. Sinálase que, cando se produce unha ausencia non xustificada dun centro, actívase un protocolo de denuncia deste feito ás Forzas e Corps de Seguridade, competentes para a busca e a reincorporación do menor ao centro. O informe advirte que *a publicación e o tratamento que a prensa realiza deste tipo de noticias produce un "efecto chamada" noutros menores que queren ser protagonistas e copian ese tipo de condutas. Por último, todas as institucións e organismos debemos realizar un esforzo na linguaxe empregada, evitando, na medida do posible, a utilización de termos que provoquen alarma social e confusión respecto do réxime de internamento dos menores. Así, non debería ser utilizado o termo "foxe" referido a adolescentes que residen nun centro de protección, no que as saídas non só están permitidas senón que forman parte do proxecto educativo individual de cada neno co obxectivo de conseguir a súa reintegración familiar.*

O informe da Consellería de Traballo e Benestar conclúe que o centro de protección Santo Anxo da Garda, de Rábade ten unha liña educativa eficaz, que indubidablemente pode ser mellorada. Nese empeño traballan a diario todos os profesionais deste centro.

Abriuse tamén unha queixa de oficio (Q/22648/14) polas informacións que recibimos sobre a imposibilidade de tramitar a ficha federativa para xogar ao fútbol dun neno saharauí de 13 anos de idade, que residía en réxime de acollemento cunha familia de Cuntis, en Pontevedra. Alegábase que a normativa aplicable non considera válida a firma da súa acolledora, necesaria por ser menor de idade. Por tanto, non pode xogar nas competicións oficiais co club no que viña adestrando, o Atlético Cuntis.

O neno regresa no verán ao campamento de refuxiados no que se atopan os seus pais e irmáns. Ten a súa tarxeta de residencia vixente e está escolarizado no centro que lle corresponde. As informacións recibidas engadían que o delegado territorial da Federación Galega de Fútbol en Pontevedra manifestou que a situación se complica polo status político-administrativo do Sáhara xa que, segundo establece a normativa aplicable ao caso, se non tivo ficha no seu país de orixe antes dos doce anos, non poderá xogar ao fútbol fóra do seu país, e tería tamén problemas para continuar adestrando. A familia de acollida considera que a práctica deste deporte no club de fútbol é un elemento esencial

para a integración e a socialización do neno. O Valedor do Pobo promoveu unha investigación ante a Secretaría Xeral para o Deporte da Xunta de Galicia, para o esclarecemento das informacións recibidas, e da posible solución do caso.

Con data do 5 de novembro tivo entrada nesta institución o informe requirido no que se sinala que a Secretaría Xeral para o Deporte é unha firme defensora dos valores do deporte e das súas distintas funcionalidades para, entre outros obxectivos, conseguir a maior na integración na sociedade. En atención a esta consideración, e respecto do asunto de referencia, comparte a preocupación por calquera actuación que veña a impedir a posibilidade, a todos recoñecida, da práctica deportiva, especialmente no caso dos nenos e nenas.

Por iso, a Secretaría Xeral para o Deporte está en contacto permanente coa Federación Galega de Fútbol a fin de coñecer de primeira man a problemática existente e que, segundo se informa por esa entidade, afecta nestes momentos en Galicia a, aproximadamente, dez casos como os que se apunta no seu escrito. Polos antecedentes e a información que constan na secretaría xeral, a problemática xorde dunha estrita regulamentación que, con orixe na FIFA, foi incorporada no Regulamento Xeral da RFEF (da que a Federación Galega forma parte) relativa á transferencia internacional de xogadores menores de idade (art. 120, con especial referencia aos seus puntos 5 e 6) e pola que se procura protexer aos menores contra prácticas abusivas nas transferencias internacionais.

Comprobouse que, da aplicación estrita desta norma, poden deducirse algunhas situacións discriminatorias que, desde a Secretaría Xeral para o Deporte, procuran solucionarse a través da comunicación coa Federación Galega de Fútbol. A este respecto, instouse á Federación a que busque a máis pronta resolución dos conflitos xurdidos, debendo sempre ter en conta a posible vía da presentación individual de recursos ante o Comité Galego de Xustiza Deportiva, órgano administrativo superior da xurisdición deportiva no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia e que, entre outros ámbitos, asume o control administrativo respecto das funcións públicas encomendadas ás federacións, entre as que se atopa a expedición de licenzas deportivas para a práctica de cada modalidade deportiva nos termos establecidos na lei (art. 56.4.c).

En efecto, o informe achega copia do Regulamento xeral da Real Federación Española de Fútbol que contén unha disposición moi restritiva respecto das licenzas para xogadores estranxeiros menores de idade.

O Valedor do Pobo considera que a normativa da federación derivada das instrucións da FIFA, aplicada de modo indiscriminado e sen considerar caso por caso as circunstancias dos xogadores, pode vulnerar dereitos fundamentais dos menores de idade, singularmente, o dereito á igualdade no ámbito do deporte escolar federado. Por este motivo resulta fundamental distinguir cada situación concreta e non aplicar a todos os menores estranxeiros que pretenden xogar ao fútbol (por exemplo, en equipos escolares federados) normas que teñen o obxectivo claro de protexer aos menores dos intereses mercantís dos clubs de fútbol profesional. O caso agrávase nos supostos de menores tutelados, en réxime de acollemento familiar ou dos menores estranxeiros residentes, que non poden incluírse en ningunha das excepcións do regulamento para inscribirse en clubs federados ou acollerse á que establece a FEF, que require unha estancia ininterrompida de polo menos cinco anos en España. Inicialmente, consideramos que os recursos individuais ante o Comité Galego de Xustiza Deportiva poden contribuír a esclarecer as circunstancias persoais que concorren en cada menor e a aplicar de forma estrita o principio de protección do interese superior dos menores. Unha regulación pensada para protexer aos nenos de intereses económicos desmedidos nalgúns clubs de fútbol profesional non pode ter como efecto impedir aos nenos o acceso á práctica deportiva.

Unha última queixa nesta área abriuse como consecuencia das informacións que recibimos de usuarios das redes sociais e outras persoas en relación cos problemas de seguridade que afectaban a unha atracción infantil na feira de San Roque, en Vigo. En concreto indicábanos que a atracción de salto dunha cama elástica estaba asentada nuns tacos de madeira, nun terreo pouco estable e carecía das mínimas medidas de seguridade esixibles.

Asegurábanos ademais que, postos en contacto co servizo 010 do concello, coa alcaldía e coa propia comisión de festas, non se lles fixo caso. O concello remitiu o informe requirido con data de 7 de novembro, sinalando que por resolución do concelleiro delegado da área de Seguridade de 14 de agosto de 2014, e tras o informe favorable dos servizos técnicos municipais de igual data, autorizouse á Agrupación de Comisións de Festas de Vigo, á ocupación do espazo público solicitado con motivo da celebración da festa local de San Roque para os días 15, 16, 17 e 18 do mesmo mes e ano, supeditada a determinadas condicións e deberes por parte da entidade beneficiaria da autorización, responsable directa do cumprimento das medidas de seguridade das atraccións públicas para as que se solicitou a correspondente autorización.

Tras as noticias publicadas nalgún medio de prensa local xusto no momento de finalización das festas, levaron a cabo, e de maneira inmediata, determinadas actuacións informativas pola administración municipal tendentes á detección das posibles deficiencias que, en materia de seguridade, puidesen presentar algunhas das devanditas atraccións, todo iso antes de que os seus titulares procedesen ao seu desmante. Da visita de inspección realizada por funcionarios do Servizo de Prevención e Extinción de Incendios o día 19 de agosto de 2014 constatouse, en efecto, a presenza de determinados elementos de risco na montaxe dalgunhas desas atraccións. O escrito do concello achegaba copia do informe do Servizo de Inspección. Á vista de todo o anterior, o Concello de Vigo indicábanos que se propoñería en breve á autoridade municipal competente a incoación e tramitación dun expediente sancionador pola posible infracción da normativa contida na Lei 1/92, de 21 de febreiro, sobre Protección da Seguridade Cidadá, de cuxa tramitación se mantería informada a esta institución oportunamente informada.

Área de sociedade da información

Nesta área de investigación tramitamos unha queixa de oficio (Q/2653/14) en relación á difusión de datos persoais de menores de idade beneficiarios de axudas públicas.

A publicación na páxina web do Concello de Vigo dunhas listaxes con datos persoais de familias (e menores de idade) que solicitaran para os seus fillos axudas municipais para aboar gastos derivados do uso do comedor escolar e da adquisición de libros de texto propiciaron a apertura dunha investigación. A resolución da convocatoria desas axudas permaneceu á vista de todo o mundo durante varios días nunha dirección web.

As listaxes incluían datos persoais tanto dos solicitantes das axudas (proxenitor/a) como dos menores de idade posibles beneficiarios/as das mesmas, mesmo sobre os centros escolares nos que cursaban os seus estudos, algo que permitía identificar a unidade familiar completa, aspectos que estabas a deixar aos menores nunha situación de desprotección.

Tan pronto como desde o valedor cuestionamos a publicación de datos persoais de menores de idade o concello responsable procedeu preventivamente a retirar a devandita información da páxina web municipal, substituíndoa por outra na que só se consignou o nº de DNI do solicitante e o sentido da resolución (concedida / denegada / lista de espera /non solicita).

Como quixo deixar claro a autoridade municipal afectada, conciliar as esixencias de publicidade, transparencia e concorrência derivadas da normativa de subvencións públicas coas propias da protección de datos non sempre resulta fácil. Tampouco coinciden neste punto moitas veces os criterios seguidos pola Axencia Española de Protección de Datos e os tribunais de xustiza.

A Lei 9/2007 de subvencións de Galicia regula efectivamente no seu artigo 15 a publicidade que ha de darse ás subvencións concedidas. Esta inclúe certas excepcións á súa publicación en canles oficiais e páxinas web “cando a publicación dos datos do beneficiario en razón do obxecto da subvención poida ser contraria respecto diso e salvagarda da honra e da intimidade persoal e familiar das persoas físicas”. No caso concreto dos menores, desde a defensoría consideramos que, en virtude do interese superior destes, esa identificación debe resultar proporcional ao fin da convocatoria, sempre que se garanta a transparencia nos procesos concorrência competitiva. Neste sentido, os elementos do baremo deben ser coñecidos por todos os aspirantes, así como

o resultado do proceso, para que non se cre indefensión e se garantan os mecanismos oportunos para proceder a actuar en caso de inadecuación das concesións aos mesmos. A publicidade dos datos, con todo, ten que ser proporcional á finalidade, insistimos.

Moitas veces, como neste caso, os actos administrativos inclúen exceso de información. A nosa preocupación fundamental nesta investigación centrouse en defender o interese superior dos e das menores afectados/as.

A pesar do fallo detectado e da esixencia de cautela demandada desde esta defensoría, arrincamos ao Concello de Vigo o compromiso de que estude, na próxima convocatoria de axudas municipais para asumir os gastos de comedor, libros e material dos escolares, a posibilidade de arbitrar un sistema que permita tamén compaxinar as esixencias de publicidade de toda subvención pública coa debida protección dos datos persoais dos solicitantes. Neste sentido prevé limitar a publicación dalgún deles, por exemplo os referentes aos menores de idade, permitindo só ao acceso telemático individualizado ás listaxes mediante identificación persoal.

Desde o valedor consideramos que o problema puntual que motivou a apertura do expediente de oficio quedou emendado ao apreciarse vontade de mellora por parte da administración implicada.

CAPÍTULO 3

DEREITOS DA MULLER

I. INTRODUCCIÓN

Na institución do Valedor do Pobo temos por labor protexer con carácter xeral os dereitos das persoas. Neste sentido, cobra singular relevancia a función de asegurar o cumprimento do principio constitucional de igualdade de mulleres e homes (artigo 14 CE). Para iso esiximos a todos os poderes públicos galegos que articulen as medidas necesarias para que o devandito principio de igualdade e non discriminación por razón de sexo non se limite a ser un postulado formal, senón que se materialice de maneira real e efectiva, removendo activamente para iso os obstáculos que dificulten dito obxectivo (artigo 9.2 CE).

Na nosa función de supervisar os actos administrativos e contribuír entre todos a unha mellor administración, é conveniente tratar os problemas, que así o requiran, desde unha perspectiva de xénero. Neste sentido, estamos implicados no control das actuacións, ou no seu caso da inactividade, das administracións públicas polo que respecta a calquera conculcación do dereito de igualdade e non discriminación por razón de sexo, tanto desde unha perspectiva formal coma material.

Tamén a nosa actividade institucional e divulgativa (exposta con detalle no capítulo 6 do presente informe) demostra que os dereitos da muller e os seus problemas específicos nos preocupan especialmente. De aí que con certa asiduidade lancemos campañas de sensibilización acerca de situacións como a violencia de xénero tentando achegarnos aos profesionais que, desde os diferentes ámbitos (local, autonómico, municipal), traballan en contacto con elas e poden detectar situacións problemáticas.

Neste apartado trataremos por tanto de abordar, nunha primeira parte, todas aquelas secuelas que afectan as mulleres, pola súa condición de selo. Someteremos a repaso as consultas expostas polos cidadáns, en relación con materias relativas aos dereitos da muller, y tamén todas aquelas accións e iniciativas levadas a cabo pola institución. Fixaremos en especial a atención no papel da muller no ámbito laboral e no establecemento de medidas de conciliación que favorezan o exercicio corresponsable nesta contorna.

Así mesmo expoñemos nas páxinas que suceden a análise ata agora inédita, desde unha perspectiva de xénero, do noso estudo *Mocidade on line* que analiza os usos e hábitos dos adolescentes e as adolescentes de Galicia no uso de Internet e as redes sociais.

O obxecto da actuación do Valedor do Pobo no presente ámbito é contribuír, no marco das competencias que lle encomenda a súa lei reguladora, a que a tutela e salvagarda dos dereitos, así como a defensa e actuación garante na igualdade de xénero, se converta, día a día, nunha realidade efectiva.

A tarefa de supervisión, investigación e promoción en materia de dereitos humanos converte á nosa institución nun observatorio privilexiado desta problemática social.

Temos a oportunidade -e a responsabilidade- de descubrir cales son os grupos de poboación cuxa situación é particularmente fráxil ou vulnerable e que, por tanto, precisan unha atención especial.

II. DATOS CUANTITATIVOS

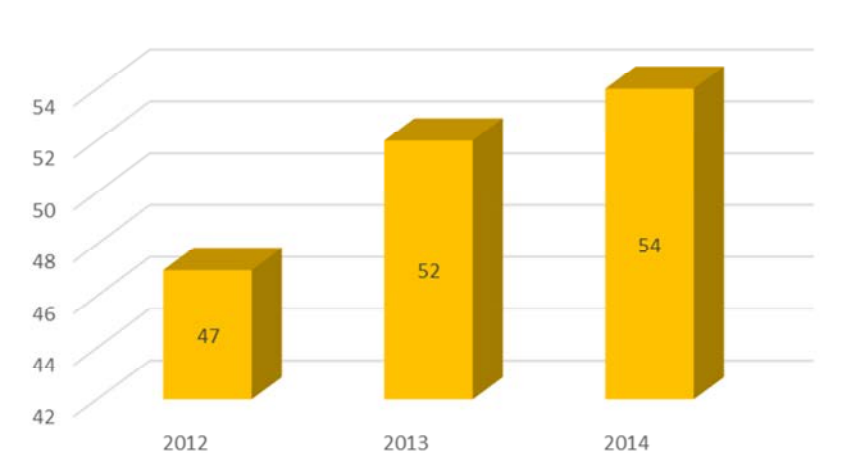
Polo que a Galicia se refire, conséntase que as mulleres se dirixen á institución en proporción algo maior á dos concidadáns homes. Esta diferenza fíxose máis apreciable no último exercicio, no que tamén as actuacións de atención ao cidadán se incrementaron con carácter xeral.

Así, en 2014, un total de 13.104 mulleres demandaron axuda ao Valedor do Pobo, fronte a 11.088 homes. As iniciativas femininas ocupan por tanto o 54% das actuacións desenvolvidas polo Valedor do Pobo. Esta porcentaxe é a máis elevada rexistrada pola defensoría no últimos tres anos xa que, no exercicio 2012, só un 47% das queixas eran presentadas por mulleres, cifra que se superou en 2013, ao acaparar o 52%.

Pode afirmarse que no último exercicio a institución do Valedor do Pobo, por tanto, experimentou un incremento na promoción de actuacións por parte de mulleres.

Esta evolución faise máis patente na seguinte gráfica que mostra a porcentaxe respecto do total de actuacións das queixas iniciadas por mulleres ante o Valedor do Pobo durante os tres últimos exercicios de 2012, 2013 e 2014. Apréciase claramente o crecemento de carácter moderado experimentado nos últimos anos das reclamantes en detrimento dos reclamantes homes.

Porcentaxe de queixas presentadas por mulleres



III. DEREITOS DA MULLER: POLÍTICAS PÚBLICAS E ABORDAXE DE PROBLEMAS

Neste ano 2014 rexistrouse algún avance en canto ás políticas públicas en Galicia en materia de protección dos dereitos da muller. De feito no mes de maio constituíuse formalmente un Observatorio Galego da Violencia de Xénero. Trátase dun órgano previsto na lei galega que regula a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, que ten como funcións encomendadas o estudo, a avaliación e o seguimento das políticas contra esta secuela. Este órgano de nova creación avoga por afrontar o traballo desde unha perspectiva integral polo que dá representación ás diferentes consellerías da Xunta, á Delegación do Goberno, ao poder xudicial, aos concellos (por medio da Fegamp), a sindicatos e á televisión autonómica, entre outras entidades.

No marco do observatorio xa están constituídos e traballando tres grupos de traballo: o primeiro elabora un protocolo de coordinación institucional, o segundo denominado "La voz de las víctimas" quere implicar a estas persoas na posta en marcha das políticas de prevención, e o terceiro está centrado en abordar a violencia de xénero coa mocidade desde o ámbito educativo.

Tamén antes de acabar o ano púxose en marcha unha comisión asesora de publicidade non sexista. O seu obxecto fundamental é o de velar pola erradicación do sexismo nas mensaxes publicitarias e implantar accións que favorezan a eliminación da discriminación por razón de sexo entre as persoas. Deste xeito atende peticións de asesoramento, facilitando criterios e alternativas co fin de evitar o sexismo na publicidade. Este mecanismo servirá de vía para canalizar e orientar as queixas que se reciban sobre

publicidade sexista, de acordo co establecido na lei 34/1988 xeral de publicidade, e contribuirá a difundir a información obtida co fin de fomentar o rexeitamento social ao tratamento discriminatorio ás mulleres a través da comunicación mediática. Un órgano que desde logo o Valedor do Pobo terá en conta como canalizador das reclamacións tramitadas en relación a estas cuestións.

1. Percepción da violencia de xénero por parte da adolescencia

Unha das liñas de actuación máis importantes nos últimos anos despregada polo Valedor do Pobo radica na importancia de sensibilizar aos máis novos acerca da violencia de xénero. Moitos deles, e así o puidemos contrastar nas nosas visitas aos centros escolares aos que acudimos con frecuencia a realizar charlas, non entenden que o uso das novas tecnoloxías (por exemplo o móbil) para controlar a parella pode constituír unha nova forma de exercer o acoso.

A este respecto, e na liña do apuntado, coñecemos no momento de elaborar este informe un traballo exhaustivo desenvolvido respecto diso polo Centro de Investigacións Sociolóxicas (CIS) acerca de *La percepción de la violencia de género en la adolescencia y la juventud* con resultados rechamantes que veñen corroborar as nosas teorías. O estudo partiu dunha enquisa realizada entre 2.457 persoas de ambos os sexos representativa da poboación residente en España de entre 15 e 29 anos.

As conclusións máis relevantes, difundidas desde a Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad e pola Delegación del Gobierno para la Violencia de Género son as seguintes:

- 1. A percepción de que a desigualdade de xénero é grande está estendida entre a mocidade aínda que as persoas novas perciben menos desigualdades entre homes e mulleres que o resto da poboación.*
- 2. A percepción da desigualdade entre homes e mulleres pola poboación nova é diferente en función do sexo, sendo maior nas mulleres que nos homes.*
- 3. A mocidade considera inaceptable a violencia de xénero así como a violencia física e a violencia sexual, sendo o rexeitamento á violencia de xénero algo superior nas mulleres novas que nos homes destas idades.*
- 4. Unha de cada tres persoas mozas non identifica os comportamentos de control con violencia de xénero.*

5. A poboación nova é algo máis tolerante que o conxunto da poboación coas condutas relativas á violencia de control.

6. Un 81% da mocidade coñece a Ley integral contra la violencia de género, o teléfono 016, ou recorda algunha campaña de sensibilización contra a violencia de xénero.

7. O rexeitamento á violencia de control é maior entre as persoas novas que coñecen a Ley integral contra la violencia de género, o teléfono 016, ou recordan algunha campaña de sensibilización contra a violencia de xénero, que entre quen non coñecen ningunha destas medidas.

8. O 88% da adolescencia e a mocidade sabería onde acudir para interpoñer unha denuncia por malos tratos.

A modo de resumo o estudo confirma a percepción de que existen desigualdades de xénero grandes está estendida entre a poboación nova, aínda que as mulleres apréciano en maior grao.

No que se refire aos novos mecanismos de exercer violencia sobre a parella, este informe trae datos alarmantes. Existe un problema no momento en que se lles pide aos enquisados valorar a denominada violencia de control. Non ocorre o mesmo coa violencia de xénero e sexual, rexeitada polo 97% da mocidade, nin coa verbal, que repulsa o 93%. Así, só o 67% dos participantes na enquisa consideran inaceptable a violencia de control, o que se traduce en que 1 de cada 3 considera inevitable ou aceptable, nalgúns circunstancias, controlar os horarios da parella, impedir que a parella poida manter relación coa súa familia ou amizades, non permitir que traballe ou mesmo indicarlle as cousas que pode ou non facer.

As persoas novas de 15 a 29 anos son algo máis tolerantes que o conxunto da poboación coas condutas relativas á violencia de control: aínda que ao cuestionar de forma global a violencia de xénero as mulleres máis novas a rexeitan en maior porcentaxe que o resto de grupos de idade (96% das mulleres de 15 a 29 anos, fronte ao 92% do total de mulleres), ao tratar ítems concretos estas mozas resultan ser o grupo de mulleres menos críticas con algunhas condutas de malos tratos vinculadas ao control da vida da parella (68% consideran totalmente inaceptable a violencia de control fronte ao 71% do total da poboación feminina).

2. Recursos para as vítimas de violencia de xénero

Segundo datos oficiais da Secretaría Xeral de Igualdade da Xunta de Galicia, durante o ano 2014 atendéronse 408 solicitudes de axudas económicas (todas as recibidas e que cumprían cos requisitos necesarios) en beneficio de mulleres vítimas de violencia de xénero. Estas axudas económicas, das que Galicia foi pioneira no seu momento, organízanse en tres modalidades: anuais (con pago mensual), de pago único e a modo de indemnización.

Un total de 336 galegas foron beneficiarias das primeiras, que teñen por obxectivo garantirlles ás vítimas a súa plena independencia respecto dos seus agresores durante un ano. Os importes repártense en 12 mensualidades e poden variar dos 300 aos 800 euros ao mes.

En canto ao segundo tipo, destinado a mulleres que acrediten insuficiencia de recursos e unhas especiais dificultades para obter un emprego, resultaron beneficiarias un total de 65 galegas.

A terceira liña de apoio económico recaeu en sete mulleres. Estas axudas diríxense especificamente ás vítimas que, tendo dereito á percepción de indemnización, exista constatación xudicial do incumprimento do deber de satisfacela e, como consecuencia, prodúzase unha situación de precariedade económica.

A criterio desta institución, aínda que non se apreciaron *a priori* disfuncionalidades respecto diso dos recursos económicos e de emerxencia postos a disposición das vítimas, é un aspecto que hai que seguir a dotar e mellorar para garantir a plena independencia económica das mulleres das súas parellas maltratadoras.

3. Balance de vítimas mortais en 2014

O ano 2014 resultou moi negativo en canto ao balance de vítimas mortais por violencia de xénero na nosa comunidade. Segundo datos oficiais, cun total de 6 falecidas, resultou o segundo peor ano da década, só precedido polo 2008 no que se rexistraron 7 mortas. Galicia suma na última década un total de 37 mulleres, o que supón o 5,3 por cento das 693 que foron asasinadas neste mesmo período en toda España.

A Xunta de Galicia presentouse en 2014 como acusación particular en tres dos seis crimes ocorridos xa que, nos outros tres, os agresores se suicidaron tras o sucedido. En 2014, o

número de denuncias presentadas nos nove primeiros meses do ano achegáronse ás 3.900. Os xulgados ditaron un total de 816 medidas de protección, o que supón 187 menos que o pasado ano.

O servizo para a protección de vítimas de violencia machista disposto pola administración ao servizo das mulleres atendeu a 443 persoas. Un total de 42 homes con orde de afastamento, por outra parte, foron controlados por dispositivos de localización telemática.

No marco do programa de atención psicolóxica a mulleres que sofren violencia de xénero e para os menores, así como outras persoas dependentes que vivan ou padezan estas situacións, foron atendidas 252 mulleres, 93 menores e 10 persoas dependentes. O programa *Abramos o círculo*, de atención psicolóxica a homes con problemas de control da violencia no ámbito da parella, atendeu a un total de 93 persoas, catorce máis que no ano precedente.

É un reto de todos os axentes implicados na loita contra esta secuela traballar desde a prevención na eliminación destas situacións co obxectivo de acabar coas mortes derivadas destes comportamentos. Afrontar esta problemática e formar desde a adolescencia aos máis novos na intolerancia ao exceso de control e a violencia da parella é unha estratexia fundamental para evitar traxedias como as coñecidas este ano.

4. Rede de centros de acollida a mulleres maltratadas

Galicia, a través da Xunta, conta na actualidade cunha rede de casas de acollida para mulleres maltratadas situadas na Coruña, Lugo, Ourense, Culleredo, Ferrol e Vigo. A ocupación dos centros de acollida durante o ano 2014 foi de 277 persoas, 151 mulleres e 126 menores. Nestes lugares ademais de protexer as vítimas, ofrécenselles todos os instrumentos legais, de asesoramento mesmo psicolóxico, para que poidan reconducir a súa situación, aspecto que esta defensoría considera esencial na reincorporación social e laboral das mulleres vítimas.

Unha das novidades do exercicio sometido a repaso ten relación coa posta en marcha do denominado Centro de Recuperación Integral para mulleres vítimas de violencia de xénero (CRI), aberto no mes de xuño en Santiago de Compostela e polo que pasaron xa un total de 28 vítimas, mulleres e menores de idade.

5. Políticas de igualdade e tempos de traballo

A enquisa europea sobre tempos de traballo calcula que os homes traballan de maneira remunerada máis de sete horas semanais que as mulleres, é dicir, que as longas xornadas laborais son un fenómeno propiamente masculino, o cal dificulta unha participación igualitaria na vida familiar: máis do 50% dos homes na Unión Europea traballa máis de 48 horas semanais. Non obstante, as mulleres invisten máis tempo que os homes en traballos non remunerados, como os que se realizan no fogar e o coidado de fillos e fillas e persoas dependentes. Cando se combinan horas de traballo remunerado e non remunerado, as estatísticas mostran un resultado completamente diferente, posto que son as mulleres as que traballan máis horas ao longo de toda a súa vida, incluso cando a súa ocupación laboral se realiza a tempo parcial. O total de horas traballadas por unha muller con emprego a xornada completa é de 65 semanais, fronte ás 54 dun home.

Ese traballo doméstico ou reprodutivo, non remunerado, aínda non se valora suficientemente, e se ben se realizaron estimacións sobre o seu valor real, o coñecemento sobre a súa importancia é aínda insatisfactorio. O INE, en 2008, estimou que o traballo doméstico non remunerado alcanzaba un 27% do PIB, realizando esta estimación a través dun prezo-hora moi baixo, uns 5 euros.

É importante tamén ter en conta a diferenza cualitativa nos usos do tempo por parte de mulleres e homes: mentres que os homes distribúen o seu tempo de maneira lineal, tanto no aspecto diario coma no semanal, mensual ou anual (oito horas para traballar, oito para descansar, traballo cinco días, descanso dous, once meses de traballo, un de vacacións) as mulleres organizan o seu tempo mesturando tempos de traballo doméstico, traballo produtivo e lecer, un modelo que se denomina distribución en estrela. O sistema produtivo industrial, o tradicional, sobre o que aínda hoxe se segue a conformar o noso mercado de traballo, baseábase en distribucións lineais de tempo: traballábase oito horas de maneira continua, e en ocasións facendo quendas. Isto dificultaba a participación das mulleres no proceso produtivo, quedándose nas súas marxes con modalidades como o traballo a tempo parcial, traballo temporal, traballo a distancia etc.

Pasamos dun sistema industrial a un postindustrial, baseado nunha maior flexibilidade dos tempos, de produción en rede, cun predominio do sector servizos sobre o industrial, o cal xerou unha maior flexibilidade, permitindo o ingreso dun maior número de mulleres no sistema produtivo. Pero unha das causas de que exista aínda un menor número de mulleres que de homes no mercado laboral ten que ver coas dificultades de conciliación, pola dedicación ás tarefas domésticas e familiares destas, por unha acumulación de

tempo produtivo e reprodutivo. Está nas nosas mans formar á sociedade e implicar as administracións na promoción dunha cultura real que permita igualar homes e mulleres na repartición dos tempos.

6. Participación da muller no mercado laboral

A gravísima crise económica que sufrimos tivo desiguais efectos sobre o emprego e a actividade feminina. Non existe un efecto desánimo, como ocorrera nas dúas crises anteriores, a dos anos 70 e a dos anos 90; 710.000 mulleres máis incorporáronse á procura de emprego desde 2007, e a taxa de actividade feminina, aínda que desacelerada, seguiu crescendo, do 51% en 2007 ao 52% en 2012, aínda que as mulleres seguen trece puntos porcentuais por baixo da taxa de actividade masculina.

A disparidade entre as taxas femininas e masculinas de desemprego acurtouse, o cal non quere dicir que a crise non estea a afectar igualmente ao emprego feminino: a taxa de desemprego feminino segue a ser máis elevada que a masculina, aínda que acurta distancias. Esta inflexión está ligada á destrución de emprego no sector público, onde as mulleres son un 54% das persoas empregadas, que proporciona o 17% do emprego no noso país. En canto ás cifras de desemprego, aínda que se reduciu a diferenza entre mulleres e homes, séguese por diante, cun 25,5% fronte ao 24,8% dos homes.

O obxectivo da OIT era alcanzar no ano 2020 unha taxa do 82% de actividade laboral feminina na etapa de 25 a 39 anos, é dicir na etapa fértil, e para iso xa indicaba que era preciso incidir sobre a xornada laboral en xeral e sobre a xornada para persoas con especiais necesidades de dedicación familiar. A tendencia en xeral estes últimos anos foi a redución da xornada laboral, dun 5% en sete anos, baixando de 7 horas 47 minutos en 2003, a 7 horas 24 minutos en 2010. Con todo, a crise cambiou a tendencia, e o sentido actual é o contrario, o cal tamén pode incidir na poboación laboral feminina.

España é o país da UE cun crecemento máis intenso da actividade económica das mulleres en idades comprendidas entre os 25 e os 54 anos: entre 1998 e 2009 as taxas españolas creceron en 17 puntos porcentuais, fronte aos 7 da media comunitaria. O crecemento foi récord, situándose a taxa de actividade económica feminina por riba da taxa da UE-15, e todo iso, a pesar da baixa incidencia do traballo a tempo parcial, clave no resto de Europa para manter altísimas taxas de actividade feminina, sobre todo neses tramos de idade.

As dificultades do momento que vivimos evidéncianse con toda claridade na caída do PIB nun 1,6%. Unha porcentaxe dese PIB está dedicado á familia, que non supera o 1,2% fronte ao 2,2% europeo. Contamos cunha taxa de paro que supera o 25% e unha taxa de desemprego xuvenil do 50%. Se a isto engadimos que o 60,9% dos licenciados universitarios españois son mulleres e a brecha salarial que as afecta é de aproximadamente un 14%; que as mulleres só ocupan o 24% dos cargos directivos nas empresas españolas a pesar de representar o 51% da poboación con estudos universitarios de posgrao; e que as mulleres conselleiras nas empresas do IBEX non chegan ao 13%; podemos evidenciar con claridade a gran tarefa que temos por diante. En materia de emprender e traballo autónomo, existe aínda unha brecha, pois só una de cada dez autónomos en España é muller. Pero paralelamente, e debido á situación de crise que afecta os traballadores homes tamén, e ás familias, o número de mulleres non activas que se incorporaron por necesidades económicas á procura de emprego duplicouse de 2009 a 2011.

Outro factor de clara incidencia negativa na mellora da participación das mulleres no mercado laboral e a dobre xornada que supón a súa maior implicación no coidado, atopámola nas modificacións realizadas na Lei 39/2006 de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. Esta lei xera un novo dereito subxectivo de cidadanía, fundamental para a cuestión da igualdade nun país no que, segundo datos da OCDE, a porcentaxe de coidadoras familiares proporcionando coidados intensivos a persoas dependentes é o segundo do mundo despois de Corea do Sur. O 94% das coidadoras familiares en España son mulleres, por iso é evidente a importancia do tratamento legislativo da dependencia na cuestión da conciliación e a igualdade.

A partir da aprobación desta lei, hai máis de oito millóns de usuarios dos servizos sociais públicos. Un de cada tres é maior de 65 anos e o 25%, un de cada catro, é membro dunha familia con menores a cargo. A lei abre un escenario novo de protección, e as prestacións e servizos creados supuxeron un apoio innegable para o benestar de todas esas persoas. Desta maneira, en decembro de 2012 había 1.639.900 solicitudes de atención, 1.538.561 ditames —un 4% da poboación española—, 1.152.000 persoas con recoñecemento de dereitos e 770.944 beneficiarios e beneficiarias, aínda que a lista de espera *cronificada* da dependencia afecta a 230.203 persoas, ás que se lles recoñeceu o dereito pero non se lles indicou a prestación ou servizo que se lles destina.

No último ano o desenvolvemento da lei viu unha redución, un aprazamento da atención dos dependentes moderados ata 2015. Apareciouse unha redución do seu orzamento, ao suprimirse o nivel acordado de financiamento (283 millóns de euros que se concedían ás

comunidades autónomas). O Real Decreto-lei 20/2012 de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade supuxo o incremento das achegas dos usuarios, os descontos sobre as prestacións concedidas e a creación dun prazo suspensivo de dous anos e medio para o posible atraso das axudas económicas. Estas modificacións influíron tamén no financiamento desta lei por parte das comunidades autónomas.

Todo iso ten unha grande influencia sobre as coidadoras familiares, posto que o coidado informal ou non profesional é o predominante en España. O coidado de alta intensidade supón un perigo para o mantemento paralelo do emprego. A cantidade de persoas que reciben coidados familiares en España é superior ao 54%, e son nun 94% mulleres as que proporcionan eses coidados, cando no seu momento a proposta do coidado informal no ámbito familiar se considerou como unha alternativa secundaria. É preciso coñecer en profundidade o impacto real das prestacións económicas da lei na economía doméstica e o problema que supón que sigan a ser as mulleres as que se encarguen de maneira abrumadoramente maioritaria do coidado dos dependentes nos fogares. Trataríase de diminuír a contía das prestacións económicas paulatinamente para manter, por un lado, as coidadoras non profesionais, pero por outro prestar apoio profesional de forma mixta (para respiro e formación) o cal xeraría emprego nunha área na que é absolutamente imprescindible.

7. Os dereitos de conciliación

O primeiro que debemos ter en conta é que os dereitos de conciliación son dereitos fundamentais, e así o estableceu o Tribunal Europeo de Derechos Humanos en numerosas ocasións.

Desde a Subcomisión de racionalización de horarios, conciliación de la vida personal, familiar y laboral y corresponsabilidade enténdese que debe potenciarse o enfoque dos dereitos da conciliación e da corresponsabilidade desde unha perspectiva integrada por ambos os sexos. É necesario avanzar cara a unha sociedade onde se incorpore o exercicio efectivo destes dereitos en igualdade e sen discriminación, e onde as tarefas no ámbito familiar ou doméstico se repartan equitativamente entre mulleres e homes.

Pese aos avances producidos na materia, segue a existir un problema de uso do tempo fortemente caracterizado polo xénero. As mulleres dedican unha gran parte do seu día á realización de tarefas familiares en detrimento do desenvolvemento da súa vida profesional e, evidentemente, do seu propio tempo libre e de recreo. Por iso, hai que

fomentar modelos corresponsables de familia e exentos de estereotipos de xénero, baseados en relacións máis democráticas e igualitarias, á par que avanzamos cara á erradicación de modelos de división sexual do traballo.

Podemos concluír que non existe unha fórmula única e ideal para conciliar, que poida extrapolar a calquera país, en calquera momento e ante calquera circunstancia. É necesario que cada persoa e familia, poida dar resposta ás súas necesidades mediante a implantación de procedementos flexibles capaces de responder a esas situacións concretas.

En 1977 había 3,9 millóns de mulleres que traballaban en España, aumentando a 6,5 millóns a finais do século XX. Foi un proceso rápido que transformou socialmente ao noso país e tivo unha particular incidencia na vida das familias. Hoxe en día, as mulleres non conciben a súa realización persoal sen a participación no mercado de traballo, e da mesma maneira, non desexan abandonar a súa carreira profesional no caso de querer converterse en nais. Queren que a maternidade non supoña un impedimento na súa actividade laboral, igual que non o é no caso dos homes.

Todo isto levou consigo un descenso da taxa de fecundidade, que se mantén desde hai 20 anos en cotas moi baixas, pero, a pesar deste descenso drástico, os problemas que a maternidade supón no acceso ao traballo e na promoción profesional continúan a existir, a pesar das numerosas modificacións lexislativas que se realizaron para impedir esta discriminación. Por outro lado, a imparable incorporación das mulleres ao mercado laboral trouxo consigo novas realidades ás familias e á sociedade española.

Hoxe en día, a dificultade para conciliar en España é un feito. O informe da OCDE *Doing Better for Families* (2011) di que España precisa fortalecer as súas políticas para conciliar traballo e familia. Á vista desta realidade, creouse a Subcomisión para el estudio de la racionalización de horarios, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la corresponsabilidad. No seo da Comisión de Igualdad do Congreso de los Diputados elaborou un informe, resultado das achegas das diferentes persoas expertas comparecentes, do que a continuación reproducimos as súas recomendacións (publicadas no Boletín Oficial de las Cortes, 26 de setembro de 2013):

Conforme ás principais medidas concretas propostas polas persoas expertas intervinientes e como resultado do debate producido nesta Subcomisión fórmulanse as seguintes recomendacións:

4.1 Administración e Políticas Públicas

Grazas ao mandato establecido no artigo 9.2 da Constitución Española, demándase aos poderes públicos a promoción das condicións necesarias para que a liberdade e a igualdade do individuo e dos grupos en que se integra sexan reais e efectivas. Desde todos os ámbitos esíxese poñer unha especial atención naqueles sectores ocupados maioritariamente por mulleres, entre os cales destaca o sector público que está altamente feminizado.

É necesario que sexamos conscientes da capacidade que posúen as administracións públicas á hora de contribuír a compatibilizar responsabilidades a través da optimización dos tempos de lecer e traballo. Por iso, o obxectivo de conciliar debe implantarse con máis forza se cabe, no ámbito das distintas administracións públicas, compactando ao máximo a xornada laboral nos seus centros, e adaptando medidas de flexibilidade a postos e quendas de traballo.

Con carácter xeral, nesta Subcomisión considérase que os plans de igualdade das empresas deberían contar cun contido mínimo en materia de conciliación e corresponsabilidade; que sexan ratificados polo servizo administrativo correspondente, mantendo e reforzando os instrumentos de avaliación establecidos ao respecto.

Do mesmo modo solicítase a necesidade de recoñecer e valorar desde as administracións o bo facer das empresas que cumpran cos plans de igualdade ou contén cun conxunto de medidas que favorezan a conciliación e a corresponsabilidade, propóñense sancións exemplares para aquelas que non o fagan. Poderían establecerse axudas ás empresas que queiran racionalizar horarios para implantar novos modelos de xestión, mediante investimentos bonificados na tecnoloxía ou mediante procesos de asesoramento e certificación, e a tales efectos propónse realizar unha análise de cales poderían ser a efectos orientativos. Igualmente propónse que os criterios de adxudicación de contratos na administración pública inclúan como factor de puntuación a existencia de plans de igualdade que favorezan a conciliación, a corresponsabilidade e a racionalización horaria.

Con carácter xeral, invócase a importancia da negociación colectiva en España como dereito de todos os traballadores e traballadoras e como instrumento ao servizo da competitividade das empresas e da creación de riqueza e emprego. En ocasións, distintas intervencións e posicionamentos nesta Subcomisión subliñaron que a Reforma Laboral non contribuíu á necesaria interrelación e colaboración entre a negociación colectiva e os plans de igualdade, polo que expoñen que é necesario un impulso cara á inclusión de medidas de conciliación e corresponsabilidade nos convenios colectivos. Afirman ademais que debería profundarse no sistema de control da Inspección de Traballo sobre o cumprimento das cláusulas normativas dos convenios colectivos.

Solicítase un marco de horarios comerciais onde o comerciante e os traballadores e traballadoras teñan dereito a conciliar a súa vida persoal, familiar e laboral e que respecte o equilibrio entre os distintos formatos comerciais. Para iso, propónse a elaboración de informes e estudos que permitan obter datos sobre a realidade española e apoiar a posta en marcha de reformas neste sentido.

Ademais destas consideracións, é necesario que os poderes públicos volvan optar por servizos públicos de coidados de calidade: o coidado dos fillos e fillas non é unha cuestión que deba resolver cada familia segundo a súa dispoñibilidade de tempo e capacidade económica. É así como se xera unha das máis importantes fontes de desigualdade de oportunidades. Tamén diversas estatísticas constatan que é nos países onde se ofrecen máis e mellores infraestruturas de coidados, onde as mulleres conseguiron unha independencia económica equiparable á do home, freando a crecente feminización da pobreza.

4.2 Ámbito privado

Desde todos os ámbitos consultados por esta Subcomisión reclámase un cambio de cultura que erradique a plena dispoñibilidade como valor central da relación laboral, e se basee en alternativas ao presencialismo. As normas laborais deben fomentar un cambio no traballo por resultados e na organización laboral, co fin de empregar máis racionalmente o tempo de traballo e incluíndo alternativas á prestación de xornada presencial a tempo completo.

No noso país hai exemplos na negociación colectiva nos que os axentes sociais recorreron a fórmulas alternativas de tempo e traballo que permitiron un mellor equilibrio entre os intereses de traballadores e empresarios. É por iso que se considera conveniente situar no marco da negociación colectiva este tipo de materias, incluíndo xunto aos permisos parentais o establecemento de horarios laborais orientados á conciliación e á corresponsabilidade, a fin de que sexan compatibles coa vida persoal e familiar, os tempos educativos e as actividades culturais, formativas e sociais.

As empresas corresponsables, que adoptan novos modelos de xestión de recursos humanos baseados en flexibilidade, que optan por fomentar un emprego de calidade a través de novas formas de organización do traballo e a flexi-seguridade, son empresas máis valoradas por parte dos traballadores e traballadoras. É un contexto onde calidade do emprego e calidade de vida están moi relacionadas.

É conveniente recoñecer as boas prácticas de empresas que apostan polas persoas como principal valor das súas organizacións e que entenden que traballar con

modelos de xestión baseados en flexibilidade, apostando pola diversidade e investindo en formación e innovación, son pezas crave para mellorar a competitividade. Trátase de empresas que nestes momentos de crises teñen persoais comprometidos e produtivos, resistindo mellor que outras os efectos adversos desta situación.

Debe revisarse desde a óptica da conciliación, a corresponsabilidade e a racionalización horaria, o actual tratamento normativo de:

- *O permiso de lactación.*
- *A redución de xornada e excedencia para o coidado de fillos e fillas.*
- *O parentesco de afinidade como sistema de xeración de dereitos de conciliación.*
- *A carencia de licenzas parentais remuneradas.*
- *A posible implementación dun permiso de curta duración para indisposicións temporais infantís, para mulleres e homes.*
- *O actual marco regulador do traballo a tempo parcial.*

4.3 Permisos parentais e maternais

O actual sistema de permisos consolida a división sexual do traballo e inflúe negativamente na taxa de natalidade. Para lograr a corresponsabilidade é necesario que os permisos sexan iguais e intransferibles.

As distintas persoas intervenientes na Subcomisión achegaron diversas solucións a este problema, aínda que a maioría estiveron de acordo en que, debido á situación que atravesamos o noso país, a implantación dos mesmos debería ter un carácter progresivo. Este sistema debería estar financiado con cargo á Seguridade Social, ou a través dun financiamento mixto público-privado, e responder o incremento de actividade das mulleres nas franxas de idade reprodutiva.

As propostas máis contempladas son as seguintes:

1. *Un permiso parental inicial de dúas semanas, obrigatorias, para gozar nada máis ocorrido o nacemento, acollemento ou adopción, simultáneo para as dúas persoas.*

Estas dúas semanas teñen como obxectivo o coidado da nai e a criatura necesario no primeiro momento.

2. Un permiso parental para a crianza, de 16 semanas, das cales catro teñan un carácter obrigatorio. As demais deberían ser intransferibles pero non obrigatorias, e non terían que desfrutarse necesariamente a continuación do permiso parental inicial. O único requisito é que se tomen durante os 18 meses posteriores ao nacemento, adopción ou acollemento. Deste modo, o menor estaría atendido por un dos seus proxenitores por un período de tempo moito maior.

De conformidade coa Proposición non de Lei sobre modernización del sistema de permisos por nacimiento, adopción y acogimiento, aprobada por unanimidade na Comisión de Igualdad na súa sesión do día 10 de outubro de 2012 e coas conclusións desta Subcomisión, debe abordarse nesta Lexislatura, e tendo en conta a Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, a análise da situación dos permisos por nacemento, adopción ou acollemento e implementar as reformas en canto a conxuntura económica o permita, orientadas a estes obxectivos fundamentais:

- Asegurar o dereito da infancia para recibir os coidados por parte de ambos os proxenitores en pé de igualdade e no seu beneficio e no de todo o núcleo familiar.*
- Garantir en plan de igualdade os dereitos de ambos os proxenitores para compatibilizar o emprego de calidade coa maternidade e a paternidade, sen perder os seus ingresos e sen verse privados do desfrute da súa vida persoal e familiar.*
- Avanzar cara á equiparación dos permisos de nacemento, adopción e acollemento entre ambos os proxenitores de forma que ambos os dous contén co mesmo período persoal e intransferible, eliminando as disfuncións existentes na lexislación actual respecto diso e, singularmente, evitando a subrogación de dereitos que han ser individuais.*

Proponse actualizar o permiso de lactación e modernizalo e vese como algo moi positivo o feito de que se ampliara a súa titularidade ao pai. En ocasións expúxose a posibilidade de que, no momento no que os homes sexan titulares dun permiso propio de 16 semanas, puidese eliminarse o permiso de lactación a condición de aumentar ambos os permisos, o das mulleres e o dos homes, dúas semanas máis.

Finalmente debería analizarse o efecto negativo que unha duración excesiva da excedencia para o coidado de fillos e fillas, utilizada maioritariamente polas mulleres, ten sobre o mantemento do seu emprego, a súa reincorporación ao mercado de

traballo ou a súa promoción profesional. Tamén debería terse en conta a especial protección que merecen os fogares monoparentais.

4.4 Adaptación horaria e educación

España é o terceiro país da Unión Europea con xornadas máis longas. A cultura de traballo de prolongación da xornada e a irregularidade e imprevisibilidade dos horarios expulsa as mulleres do mercado laboral ou relégaas ao traballo a tempo parcial ou de menor dedicación. Por outra parte, a desigual repartición das responsabilidades familiares conduce a un desequilibrio na xornada de traballo e incide na brecha salarial por xénero, sendo as mulleres quen máis se acollen aos instrumentos dispoñibles de flexibilidade de xornada. A reforma laboral de 2012 non contribúe a emendar esta situación coas modificacións introducidas en relación con este tema.

Realidades como a singularidade dos horarios en España, en case todas as facetas da vida cotiá, dificultan enormemente a posibilidade de compaxinar vida persoal e laboral e son causa de graves problemas de saúde que teñen a súa orixe na incapacidade de controlar o tempo dedicado á vida persoal. De aí que unha das principais recomendacións desta Subcomisión sexa a de emprender iniciativas legislativas de carácter transversal que nos encamiñen cara a uns horarios de vida e de traballo máis acordes cos dos países da Unión Europea.

Por iso resulta cada vez máis necesario repensar a organización do traballo. As normas laborais deben fomentar un cambio de organización laboral para empregar máis racionalmente o tempo de traballo. Dispoñer de horarios flexibles e racionais é un elemento de adaptabilidade que redunda nun incremento do rendemento e da competitividade. Polo tanto, para mellorar a produtividade das empresas, debe ser unha prioridade indispensable dos convenios colectivos lograr maiores cotas de flexibilidade na organización do traballo.

Os beneficios son múltiples para todas as empresas que incorporan medidas de flexibilidade horaria, xa que conseguen unha mellora da calidade de vida das persoas, fomentan a corresponsabilidade, a igualdade e a redución do absentismo laboral, á vez que aumentan a produtividade na empresa, melloran o clima laboral e reteñen o talento.

A crise fixo que algunhas empresas reforcen a súa cultura presencial impoñendo xornadas aínda máis extensas, pero isto non axuda a aumentar a súa produtividade, e moito menos a mellorar a calidade de vida dos traballadores, xa que só son efectivas a metade das horas dedicadas ao traballo.

Por tanto, e con carácter xeral, propónse a adaptación progresiva do horario laboral. En ocasións, distintas intervencións e relatoras defenderon a existencia dun horario laboral homoxéneo con saída máxima ás 18 horas, igual que ocorrería se as administracións públicas aplicasen o Plan Concilia, aprobado en 2005. Non obstante, neste punto existen discrepancias xa que se nas grandes cidades todo o mundo saíse á mesma hora, os atascos serían infinitos. O mesmo problema daríase nas oficinas, porque as empresas rendibilizan espazos mediante a utilización de diferentes quendas laborais.

Outra medida alternativa suxerida sería poder promover bancos de horas nas empresas, para abrir a posibilidade de que se poidan acumular e compensar as horas de traballo, flexibilizando tamén as horas de entrada e saída.

Os horarios laborais son a base da conciliación e un factor fundamental á hora de tomar a decisión de ter fillos. A irracionalidade dos horarios inflúe directamente no feito de que as mulleres apenas figuren nos postos directivos das empresas.

En canto aos horarios escolares, a xornada continua non se considera adecuada nin para a conciliación, nin para a igualdade de xénero, nin para atender as necesidades dos menores. É necesario adaptar tanto os horarios, como as vacacións e o resto do calendario escolar ás xornadas de traballo. Propónse que os escolares comecen un pouco máis tarde e se estableza a xornada partida. A oferta de servizos complementarios ou extraescolares, as aulas matinais e os comedores escolares son igualmente claves para a conciliación.

4.5 Organización do tempo e do espazo do traballo

Nun mundo cada vez máis globalizado e móbil, o traballo ha de entenderse como unha actividade, non como un lugar de carácter físico. A flexibilidade espacial ha de ser, pois, unha das bases da conciliación.

A tecnoloxía permítenos revolucionar a maneira de relacionarnos coas nosas empresas e traballos. É necesario aproveitala para levar a cabo un traballo en mobilidade.

É preciso formar as persoas no uso das ferramentas que permitan esa mobilidade e xerar estruturas que favorezan a xestión deses cambios, de forma que os traballadores e traballadoras teñan claramente definidos os seus obxectivos na empresa.

O traballo a distancia é unha medida á que se acollen fundamentalmente mulleres e é un tipo de traballo que, aínda que pode permitirles avanzar e promocionarse no ámbito da empresa, tamén pode contribuír ao illamento e o abandono, polo que se propón que se aborden na lexislación laboral as modificacións necesarias para a súa regulación.

Na nosa cultura, existe a crenza xeneralizada de que o contrato a tempo parcial se implanta en sectores menos cualificados e peor remunerados, e que está vinculado a menos oportunidades de formación, menos desenvolvemento persoal e menos protección social.

Non obstante, o contrato a tempo parcial ha de verse como unha maneira de flexibilizar os horarios e favorecer a conciliación, xa que ofrece a posibilidade de adaptar a xornada laboral ás necesidades individuais e empresariais. Ao respecto deben valorarse os efectos sobre a conciliación que ten a realización de horas extraordinarias no traballo a tempo parcial, introducidas na normativa vixente, respectando os dereitos de conciliación que se estivesen a exercer por traballadores e traballadoras da empresa en caso de variación de condicións de traballo ou distribución irregular da xornada, e tendo en conta que a realización destas horas extraordinarias só ten carácter obrigatorio se están recollidas no convenio colectivo.

Por iso, sería moi beneficioso en materia de conciliación, estudar a posibilidade de adaptar e desenvolver a figura do contrato a tempo parcial para que sexa un instrumento utilizado con carácter xeral co fin de lograr unha maior adaptación da vida laboral, familiar e persoal. Deberá traballarse para que desaparezca a súa imaxe negativa. Non obstante, podería estudarse o recoñecemento en convenio colectivo dun dereito individual a solicitar a adaptación da duración e distribución da xornada por motivos de conciliación. Trátase de garantir máis os dereitos de presenza no traballo, que os dereitos de ausencia do mesmo, mediante unha fórmula aberta, que sitúe o dereito para compatibilizar as responsabilidades familiares e laborais no centro da negociación colectiva.

Unha das vantaxes principais do horario baseado na xornada continua, cunha breve pausa para xantar, é permitir un amplo espazo de tempo para que os membros da familia desenvolver actividades compartidas ao longo da tarde.

Por iso, o maior inconveniente do sistema español, baseado na xornada partida cun tempo extenso entre a mañá e a tarde, é a acentuación das diferenzas de xénero entre pais e nais no que respecta á interacción cos seus fillos. Os pais xeralmente saen máis tarde do traballo, o que determina unha importante diferenza na hora de

chegada a casa. Este diferencial de xénero supón unha maior dispoñibilidade das mulleres para asumir responsabilidades no fogar.

A xornada partida cunha interrupción excesiva para o xantar prolonga innecesariamente as horas que o traballador pasa fóra da súa casa, co consecuente descenso da súa produtividade, por iso propónse favorecer a xornada continua cunha pausa para o xantar.

Xeograficamente, ao noso país correspóndelle a hora solar do meridiano de Greenwich, que pasa por Londres. A mesma hora que teñen Canarias, Portugal e Inglaterra, e que se cambiou, durante a Segunda Guerra Mundial, por motivos bélicos, pasando a ter a mesma hora do meridiano de Berlín.

O feito de que España, desde hai máis de 71 anos, non teña o fuso horario que lle corresponde, dá lugar a que madruguemos demasiado e durmamos case unha hora menos do recomendado pola OMS. Todo iso afecta negativamente tanto á produtividade, coma ao absentismo laboral, á tensión, á sinistralidade e ao fracaso escolar.

Recoméndase valorar o custo e as consecuencias que podería supoñer a volta ao fuso horario europeo occidental, en vigor en España antes de 1942.

A conciliación é tamén un problema de saúde, polo que deberían incorporarse especialistas nesta materia, e a súa aplicación aos programas de saúde e hixiene no traballo.

Sería beneficioso que na Encuesta Nacional de Salud se inclúisen medidas e indicadores que puidesen valorar os niveis de conflito dos cidadáns e cidadás á hora de conciliar os distintos aspectos que compoñen a nosa vida.

4.6 Formación

É necesario educar as xeracións futuras para asegurarnos unha aposta decidida cara a modelos de liderado baseados na efectividade, a produtividade e o compromiso, animando os máis novos a recoñecer o necesario da maternidade e que deixen de vela como unha causa de discriminación ou incompatibilidade para alcanzar postos de responsabilidade nas organizacións empresariais.

Para lograr unha verdadeira corresponsabilidade, é dicir, unha repartición equilibrada das responsabilidades do ámbito laboral e doméstico, é preciso levar a cabo unha formación e educación continua e obrigatoria en materia de igualdade, incluíndo

tamén o concepto de corresponsabilidade nos currículos, favorecendo desta maneira modelos de convivencia igualitarios. Do mesmo modo, os materiais educativos deberían conter linguaxe e imaxes non sexistas, que inclúan a homes e mulleres en igualdade.

É conveniente que se coñezan os efectos adversos que tanto nas familias coma nas persoas ocasiona a falta de conciliación e corresponsabilidade, así como o impacto económico da falta de actuacións para previr ou contrarrestar estes efectos.

4.7 Medios de comunicación

Os medios de comunicación e os seus profesionais deberían contemplarse como aliados para levar a cabo unha verdadeira educación e sensibilización na corresponsabilidade: elaborando guías e recomendacións para a racionalización horaria nos programas televisivos, levando a cabo instrumentos para a xeneralización de contidos que reforcen a comunicación de aspectos como o papel dos homes no coidado, desvinculando os roles de coidado exclusivamente do ámbito feminino e encadrando a corresponsabilidade como unha cuestión non só de mulleres.

Recóllese a necesidade de que as televisións públicas e privadas adianten os horarios de emisión dos informativos, para conseguir adiantar os seus horarios prime time, antes das 23 horas. É necesario reformular os horarios dos programas segundo o interese e a necesidade da audiencia e non ao revés.

Proponse que se realicen campañas para sensibilizar a cidadanía sobre a transcendencia de dar valor ao tempo e a necesidade de xestionalo ben, así como sobre a importancia de respectar o tempo dos demais. É igualmente fundamental erradicar os contidos sexistas e que contribúan á perpetuación de estereotipos no rol da muller, fomentar a autoestima e a dignificación desta e adoptar as medidas necesarias para a equiparación na toma de decisións en aspectos domésticos e familiares do home e da muller.

4.8 Apoio a persoas dependentes

O 94 por cento dos coidadores familiares son mulleres. Proponse o estudo e a implementación de fórmulas de apoio profesional aos coidadores familiares, que redunden en beneficio das familias, como a adaptación de horarios de centros de atención a maiores, ou, cando a conxuntura actual o permita, o incremento das axudas económicas para atención a persoas discapacitadas de forma crónica.

Poderían implantarse xornadas especiais para persoas con especiais necesidades de dedicación familiar, xa que non soamente hai que fomentar o incremento dos servizos públicos para atender o coidado dos nosos maiores e persoas dependentes, senón que as persoas tamén teñen dereito a ter un tempo para coidar. Hai un tempo humano e persoal nas relacións de familia que é preciso atopar, e por iso temos que articular tamén mecanismos para que podamos dispoñer dese tempo para dedicalo ás persoas dependentes.

4.9 Incentivos fiscais e medidas sociais

As empresas familiar e socialmente responsables invisten en servizos de escolarización infantil, na ampliación de permisos parentais e nunha maior flexibilidade horaria e presencial. Proponse, desde diversos ámbitos, a incentivación destas empresas mediante beneficios, desgravacións ou exencións fiscais. Sería moi positivo para que visen recompensado o investimento que realizan e para animar a outras empresas para levar a cabo as mesmas medidas. A tales efectos proponse a elaboración dunha listaxe orientativa de medidas eventualmente bonificables ou recompensables en beneficio das empresas.

Os gastos básicos de mantemento dunha unidade familiar, tales como vivenda, enerxía, alimentación etc. son hoxe en día moi difíciles de afrontar para un número crecente de familias. En consecuencia, nun contexto económico tan complicado como o actual deberían fomentarse políticas de apoio a aquelas familias con maiores dificultades económicas.

4.10 Servizos públicos

Son necesarios servizos públicos suficientes, eficaces e eficientes, para o mantemento do Estado de Benestar. Debe ampliarse a cobertura e flexibilidade dos servizos públicos, prestando servizos alcanzables, fiables, de calidade e fácil acceso.

Desde diversas instancias, demándase a necesidade de continuar a traballar pola racionalización dos horarios dos servizos públicos, en especial no que se refire a centros públicos de atención a menores, garderías e servizos educativos complementarios.

A parte final deste informe correspondente ao ano 2013 recolle literalmente as seguintes conclusións, que compartimos desde o Valedor do Pobo:

Unha nova lei de conciliación e corresponsabilidade que profundase en todas estas temáticas e corrixisse aquelas disfuncións claramente sinaladas desde a Subcomisión

sería unha iniciativa a considerar que podería desenvolverse como consecuencia dos traballos iniciados desde esta Subcomisión e cuxo froito é este Informe. En calquera caso, esta Subcomisión entende que o Goberno deberá incorporar as recomendacións que se derivan das consideracións deste Informe nos Plans de Igualdade e Conciliación que se desenvolvan.

Para iso, debe partirse do feito de que a lexislación vixente marca o rumbo que hai que seguir para alcanzar a igualdade entre mulleres e homes. Contamos cunha lexislación de partida que expón a transversalidade de xénero e a dimensión da igualdade de trato e oportunidades en todos os aspectos da vida pública e política, obxectivos nos que se avanzou pero aínda non foron conseguidos plenamente. Dita normativa tamén debería incorporar medidas no ámbito laboral e da negociación colectiva, incluíndo aquelas de responsabilidade social corporativa, co obxectivo de asegurarse a participación empresarial, nun camiño no que algunhas empresas xa transitan.

A nova lei tería que pivotar sobre o eixo primordial do desenvolvemento dos dereitos de conciliación e de corresponsabilidade, as políticas públicas do tempo e a corrección de todas as cuestións de carácter normativo tratadas na Subcomisión.

As últimas xornadas de coordinación de defensores do pobo, celebradas en setembro de 2014 no País Vasco tamén permitiron profundar nestas cuestións. O lema das reunións de traballo foi *Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos*. O Valedor do Pobo participou activamente en cada un dos talleres realizados para analizar as necesidades das familias e asistiu en persoa a unha completa xornada na que se analizaron, entre outros moitos, aspectos relacionados cos retos para as políticas públicas en materia de conciliación, igualdade e coidado que, evidentemente, gardan moita relación cos dereitos da muller.

Neste marco presentáronse así as conclusións de talleres previos que contaron coa participación do Valedor do Pobo, a defensora do pobo e os comisionados autonómicos. No referido a *Apoyo a las familias: necesidades compartidas y (+) diversas* incluíuse un apartado específico de conciliación e corresponsabilidade parental, que recollía a modo de conclusión:

Cando as familias demandan solucións para unha adecuada conciliación das súas responsabilidades no ámbito laboral, familiar e a súa vida persoal están a pedir, fundamentalmente, dúas cousas: tempo, para dedicarse persoalmente á crianza dos fillos e fillas e ao coidado dos membros da familia; e servizos, que atendan adecuadamente e segundo a súa natureza –educativa, relacional, de protección- a

eses membros da familia non autónomos durante o tempo de exercicio da actividade laboral. A estas dúas demandas engádeselle o diñeiro, ben para “comprar” tempo (e continuar a percibir os ingresos que garanten o sostemento e benestar da familia), como para comprar servizos, no caso de que o estado non os provea directamente.

Entre as previsións legais con fundamento no obxectivo da conciliación da vida laboral e familiar atópanse os permisos retribuídos, as reducións de xornada, as suspensións de contratos e as excedencias.

Ademais destas medidas normativas e con obxectivo similar as administracións públicas deben continuar concorrendo ao mercado laboral aprobando subsidios directos ou indirectos á contratación, incentivos á reincorporación ao mercado laboral, actuacións de formación e reciclaxe. Así mesmo poden contribuír mediante actuacións no ámbito fiscal, con deducións ou desgravacións fiscais aos diferentes axentes económicos, ou aos contribuíntes individuais.

En todo caso, resulta cada vez máis necesario, especialmente en tempos de crise, poñer o acento en novas formulacións globais de organización dos tempos, que cuestionen a centralidade do traballo nas nosas vidas e permitan soste unha vida laboral, atendendo ao mesmo tempo suficientemente as necesidades persoais e familiares.

Ademais, a corresponsabilidade no coidado e na atención ás persoas é un imperativo do principio de igualdade entre os sexos, que unicamente será viable se desenvolvemos intensamente as bases para unha sociedade conciliadora. Pola contra, estaremos a construír un modelo de sociedade que, ao non deixar espazo para a atención e o coidado das persoas, non pode ser humanamente viable.

Se ben a muller é a que tradicionalmente se encargou dos labores de coidado, non se pode caer no erro de que se expoña a conciliación soamente como unha cuestión de mulleres. Así, débese profundar nos cambios normativos que favorezan a incorporación da muller ao mercado laboral e a participación activa dos homes nas responsabilidades familiares.

É indubidable que os axustes económicos, no contexto de redución do gasto público nas políticas de diminución do déficit, afectan as políticas de conciliación, en diversos ámbitos:

1) Apréciase a insuficiencia de recursos para o coidado de fillos e fillas menores de idade. O desenvolvemento de medidas para facilitar a conciliación debe atender

particularmente a menores de 6 anos, mediante unha oferta suficiente de prazas públicas para iso.

Diversos estudos parecen evidenciar que a existencia destes servizos de atención a nenos e nenas ten unha íntima relación coas taxas de fertilidade, apuntando a que o custo de oportunidade de ter descendencia é excesivamente alto naqueles lugares onde, ao terse incorporado a muller ao mercado de traballo, os servizos sociais e educativos de atención á infancia son insuficientes.

Por outro lado, tes que referirnos á incidencia que ten o investimento en servizos de atención á infancia sobre a xeración de emprego, especialmente de man de obra feminina. En efecto, calquera cálculo custo-beneficio que asocie a provisión dunha praza nunha gardería e a compensación fiscal da non interrupción laboral, principalmente da nai, xa que o principal peso das cargas familiares continúa a caer primordialmente sobre ela, pode deducir unha ganancia neta que resulta do investimento público nestes servizos.

Nesta liña, unha vez alcanzado o obxectivo mínimo de gratuidade e escolarización da segunda etapa de educación infantil (3 a 6 anos) é imprescindible ampliar a cobertura pública de servizos educativos, no súa máis ampla acepción, na etapa de 0 a 3 anos.

Xunto a esta consideración cuantitativa, cabe sinalar a conveniencia de promover a diversidade destes recursos, dando así cabida ao principio de elixibilidade das familias proclamado nalgunhas das leis autonómicas de familia vixentes. Incentivar desde a administración novos xacementos de emprego dedicados á custodia temporal das persoas menores coas suficientes garantías: os niños familiares, iniciativas comunitarias de familias agrupadas, servizos de canguro. Neste último grupo, quizais máis coñecido e utilizado, pero non por iso mellor articulado, faise necesario fomentar a formación e cualificación dos e das profesionais, regular os requisitos de formación, así como a posible concorrencia de empresas que desenvolvan esta actividade.

2) As restricións orzamentarias dos últimos anos supuxeron un notable retroceso nos avances logrados en materia de bolsas e axudas ao estudo. As axudas directas para a escolarización na primeira etapa de educación infantil, as bolsas de comedor e as destinadas á adquisición de libros de texto e material escolar, así como as axudas para transporte, sufriron recortes severos que van nunha liña totalmente oposta ao deber dos poderes públicos de prestar atención e garantir a protección da familia.

Por outra parte, o novo modelo de bolsas e axudas ao estudo de carácter xeral resulta inxusto na medida en que a súa obtención e mantemento está condicionado á

obtención de resultados académicos que non se lle esixen aos alumnos que non precisan destas bolsas e axudas, cando en realidade a totalidade dos alumnos escolarizados en centros públicos ou sostidos con recursos públicos son “bolseiros” xa que se subvenciona total ou parcialmente o seu posto escolar. Doutro lado, o atraso no abono das bolsas e axudas impide que estas cumpran a función que teñen encomendada, á marxe da incerteza que xera o novo sistema ao resultar que os alumnos beneficiarios descoñecen a suma final da axuda no que se denomina “contía variable”.

En definitiva, resulta imprescindible que se garanta o dereito efectivo á educación de todos os nenos e nenas, recuperando e ampliando se fose preciso os niveis de protección das bolsas e axudas ao estudo, bolsas, por outro lado, xestionadas coa dilixencia suficiente para non xerar disfuncións e non condicionadas de maneira xeral a resultados académicos.

Por último, é de especial relevancia a flexibilidade para o establecemento de mecanismos de comprobación ou xustificación da situación económica da familia no momento de solicitar as axudas distintos aos considerados como norma xeral (declaración de renda do exercicio fiscal anterior) cando as condicións económicas son notoriamente inferiores ás reflectidas naqueles.

3) É imprescindible propiciar o desenvolvemento e mantemento dos servizos de proximidade previstos na Lei de dependencia e en particular do servizo de axuda a domicilio e dos centros de día, ao tratarse de servizos que contribúen á conciliación da vida familiar e laboral das familias con algún dos seus membros dependentes, xeran emprego e retorno de recursos, directa ou indirectamente.

A prestación económica para coidados na contorna familiar encadea a algún membro da familia (esencialmente mulleres) ao coidado do seu dependente a cambio dunha escuálida compensación económica, esquilmando os recursos dispoñibles ata chegar a consumilos e esgotalos, facendo inviable o acceso de novas persoas dependentes en condicións de igualdade con quen xa se benefician do sistema.

Este recurso, aínda que sexa o menos custoso para a administración, resulta tamén o máis estéril a medio e longo prazo, e o máis retrógrado e menos solidario socialmente, xa que contribúe a ancorarnos na política de subsidiación, pero non na de evolución.

Os servizos de proximidade, en cambio, como a axuda a domicilio, son unha importante fonte de xeración de emprego e ingresos que retroalimenta o propio sistema. Non esquezamos que os empregos xeran cotizacións sociais e permiten a

contribución fiscal, contribuíndo así ao sostemento do sistema público, propiciando a reinversión e creando un fluxo de riqueza continuo e constante.

4) As medidas de contención do gasto poden afectar especialmente ás políticas para o fomento e sensibilización en materia de conciliación e corresponsabilidade, co risco de que se produza unha “marcha atrás” nos logros alcanzados.

5) Racionalización de horarios. Tanto os horarios das xornadas laborais, coma os relativos a lecer e entretemento, e en particular as programacións e emisións televisivas, son frontalmente contrarios ás necesidades de conciliación da vida laboral e familiar, e ás relativas á adquisición de hábitos de estudo e traballo por parte dos menores. Aínda que a medida tería un alcance máis xeral, caben poucas dúbidas da oportunidade de propoñer modificacións nos horarios de traballo e de lecer para facilitar a conciliación familiar e o achegamento aos hábitos propios de países da nosa contorna.

8. Publicidade sexista

Está en mans de todos os axentes sociais, e máis en concreto dos medios de comunicación da comunidade, evitar na medida do posible estereotipar a imaxe da muller na publicidade e en calquera outra aparición coa idea de evitar atribuírlle papeis sexistas. Aínda que pareza increíble, a pesar do grao de madurez alcanzado pola cultura da igualdade entre os máis novos, aínda resulta habitual asistir a representacións nos medios de comunicación de comportamentos sexistas trasnoitados. Nos últimos meses personaxes aparecidos nalgún *reality show* adquirían actitudes reprochables, incluso algún menor de idade aparecido en programas de máxima audiencia atribuía sen ningún pudor as tarefas de limpeza ás mozas polo mero feito de “ter nacido” para facelo.

Acabar con este tipo de comportamentos ou, polo menos, tentar reducilos á mínima expresión é o obxectivo que deu lugar, en Galicia, ao Decreto 157/2012 polo que se desenvolve a Lei 11/2007 galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero no relativo aos órganos consultivos e de participación. No marco do mesmo creouse este 2014 a Comisión Asesora de publicidade non sexista como un órgano dependente do Observatorio Galego de Violencia de Xénero que ten como obxecto “asesorar e orientar ás entidades, asociacións e axentes publicitarios que o requiran, ofrecendo criterios alternativos para eliminar o sexismo nas mensaxes publicitarias e incorporar accións positivas que cooperen á erradicación de todo tipo de discriminación por razón do sexo das persoas”.

IV. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Protección de datos da muller

Unha muller quixo denunciar ante a nosa institución unha situación grave. Segundo relataba nun escrito de queixa, no que non se identificaba como directamente afectada, nun centro escolar da Coruña as faltas do persoal docente, en concreto de mulleres que contaban con permisos para tratamentos de fecundación asistida ou por razón de violencia de xénero, estaban a publicarse nun taboleiro de anuncios. Toda a comunidade tiña acceso a ese taboleiro e aos motivos da ausencia, polo que consideraba que se estaba a perder por completo o dereito á intimidade e á privacidade desas persoas.

Pedimos o correspondente informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta entidade informounos que non lle constaba incidente algún rexistrado a nome da reclamante nin de ningunha outra persoa no centro no que exerce as súas funcións. Aseguraban ademais que no mesmo facía xa varios meses que non se publicaban os partes de ausencias do profesorado no taboleiro. As persoas interesadas en coñecer o estado das súas faltas teñen agora simplemente que solicitalo á dirección do centro.

Dada a sensibilidade das cuestións denunciadas pola reclamante, tanto no relativo á protección de datos e no que podía estar a afectar aos dereitos das mulleres, dirixímonos de novo á promotora da queixa en demanda de información complementaria, solicitando o momento e lugar exacto onde se rexistraron os feitos e a persoa ou persoas que se viron afectadas.

A desistencia por omisión da reclamante obrigou a concluír a actuación, o que non é óbice para levantar a garda o respecto desa práctica sobre a que permaneceremos especialmente vixiantes.

2. Mención discriminatoria nas resolucións da “Risga”

Desde a área de servizos sociais tramitamos a reclamación na que unha muller nos mostraba a súa desconformidade cunha condición incluída nas resolucións da Renda de Inserción Social (Risga) da comunidade, na que se lle esixía ás beneficiarias non exercer a mendicidade e a prostitución. A afectada consideraba esta circunstancia ofensiva, sobre todo por estar enfocada a mulleres nestas circunstancias.

Esas condicións aparecían expresamente esixidas na lei vixente no momento da solicitude, a antiga Lei 9/1991 de medidas básicas para a inserción social, por iso é polo que a Xunta de Galicia xustificase a súa mención.

Tamén forma parte das nosas funcións o someter a exame a idoneidade dos textos legais e no seu caso valorar a súa posible modificación no caso de que detectemos situacións inxustas ou prexudiciais. Desde o principio da actuación mencionada compartimos coa reclamante que esa mención resultaba inapropiada. Resulta lóxico que as mulleres afectadas puideran sentirse ofendidas.

Unha nova norma aprobada en 2013 é a que resulta aplicable na actualidade ás prestacións sociais deste tipo. Por este motivo non foi preciso cuestionar ou instar unha modificación normativa por parte deste alto comisionado. A nova lei xa non se establece como condición a expresar nas resolucións o non exercicio da prostitución. Pola contra, entre os criterios para valorar a situación de exclusión social expresa que “para a valoración técnica da situación ou risco de exclusión social, e de conformidade co establecido nesta lei e na normativa de desenvolvemento, verificárase a ausencia ou déficit grave de recursos económicos e a situación de desemprego, así como a concorrencia dalgún dos factores de exclusión seguintes, cando esa condición supoña especiais dificultades de integración social ou laboral: (...) k) Estar en proceso de abandono do exercicio da prostitución ou ser vítima de explotación sexual-laboral en redes de prostitución ou de trata de persoas”.

Por tanto, corrixiuse a circunstancia que era motivo de queixa xustificada e esperamos que non se dean máis resolucións coa mención que provocou a reclamación. Así llo expresamos aos servizos que na consellería do ramo teñen encomendado o labor de realizar estas resolucións. Se recibísemos algunha queixa pola mesma causa (con aplicación da nova lei) recomendaríamos formalmente que se corrixise e se evitase no futuro.

3. Coidadoras non profesionais

Durante os últimos anos comprobamos certa *cronificación* nos atrasos máis ou menos prolongados na resolución dos procedementos que afectan os dependentes. Tamén constatamos que estas demoras se producen en maior medida nos casos nos que se solicitan prestacións económicas por coidados na contorna familiar, e danse en menor grao na prestación de servizos, aínda que nestes supostos son frecuentes as esperas engadidas pola inclusión en listas de espera. Estas demoras afectan case en exclusiva a

mulleres, que na maior parte dos casos asumen a atención aos seus dependentes, aportando gran parte do seu tempo e dedicación a esta tarefa.

Nos expedientes de queixa tramitados detectamos que as esperas máis frecuentes para recibir servizos concrétnanse nos servizos municipais para axuda no fogar. Moitas persoas desanímase a solicitalos debido á lentitude e escaseza de recursos deste tipo.

Desde o Valedor do Pobo sempre defendemos que na atención ás persoas dependentes os poderes públicos deben primar os servizos e non as prestacións económicas, que ata hai moi pouco eran máis habituais. Con iso estase a dar cumprimento ao previsto na lei de dependencia que converte en excepcionais os soportes económicos. Esta clara decantación non é só unha obriga legal, senón que dela resulta un beneficio para as persoas con algún tipo de dependencia e as súas familias. Supón un incremento na súa calidade de vida e o desenvolvemento do sector profesional que xera un número importante de postos de traballo. Nos primeiros anos de aplicación da lei de dependencia apreciouse un maioritario outorgamento de prestacións para coidados na contorna familiar, con claro incumprimento legal, sobre todo porque resultaban máis baratas que os servizos. Desde hai uns anos obsérvase que a situación cambiou radicalmente e que a preferencia polos servizos, bastante máis caros, agora é clara. O brusco cambio de tendencia resultou adecuado e agora os servizos son moito máis abundantes que as prestacións para coidados informais.

Non obstante detectamos tamén disfuncionalidades na súa aplicación. Se ben é certo que as prestacións económicas para coidados na contorna son excepcionais o certo é que deben ser tidas como posibilidade do catálogo, o que supón que en todos os casos a súa denegación debe motivarse de forma adecuada e referida ao caso concreto de que se trate, sen recorrer a motivacións de carácter xeral, como se reflicten nalgúns queixas que recibimos por este motivo. Este tipo de respostas xeran moitos recursos que xeralmente se resoven con atrasos evidentes e cunha motivación final tamén de carácter moi xenérico. Así pois, obsérvase que ante a solicitude de prestacións económicas para coidados na contorna familiar a resposta tanto en primeira instancia coma no recurso adoita ser inadecuada. Ademais os casos excepcionais son máis amplos que os que se recoñecen habitualmente.

Outro problema nos casos de solicitude das prestacións para coidados na contorna familiar é falta de resolución xeral dos procedementos con solicitude e proposta de resolución para conceder esa prestación. A resolución atrasase ata chegar a producir demoras importantísimas. A consellería responsable argumenta que os cidadáns deben

solicitar servizos, posto que en caso contrario pasará o que comprobamos, isto é, que os seus expedientes non se resolven. Trátase dunha práctica causante de graves prexuízos sobre todo aos dependentes máis precisados de atención. Nin eles nin as súas familias coñecen a explicación de que non estean atendidos, que en realidade é o que piden, unha prestación habilitada pola lei, comprendida no catálogo e comunicada no seu momento como posible nos documentos da consellería. Observamos esperas prolongadísimas por esta causa, mesmo de 6 anos.

4. Maior vulnerabilidade das mulleres con discapacidade intelectual

No ano 2014 demos a coñecer o noso informe extraordinario sobre os dereitos das persoas discapacitadas intelectuais en Galicia, dando conta dun resumo do mesmo á Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia. Este órgano demandou da nosa institución un estudo que detallase as circunstancias que concorren ademais nos casos das mulleres vítimas de violencia, cun grao de vulnerabilidade maior e con escasos recursos para formular denuncias, reclamar medidas de protección, defender os seus intereses etc.

A Convención internacional de dereitos das persoas con discapacidade recoñece deste xeito, entre outros moitos aspectos relacionados con este problema, a concorrencia de motivos engadidos de posible discriminación no caso das mulleres con discapacidade de aí que considere “a necesidade de incorporar unha perspectiva de xénero en todas as actividades destinadas a promover o pleno desfrute dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais polas persoas con discapacidade”. Tamén se sinalaba que, no que se refire á protección das vítimas de violencia de xénero, “resulta claro que a vulnerabilidade á hora de sufrir e facer fronte a este grave problema agrándase se se suma a condición de persoa con discapacidade intelectual, xa sexa esta vítima directa ou membro dunha familia que sofre no seu conxunto as consecuencias desta secuela”.

Desde o Valedor do Pobo queremos insistir na necesidade de poñer o acento na adecuada aplicación de todas as políticas públicas necesarias. Existen, por exemplo, normas na comunidade baseadas na protección dos fillos das vítimas como necesitados de atención específica. Por medio do decreto que regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes, garántese a escolarización inmediata do alumnado que se vexa afectado por cambios de centro derivados de situacións de violencia de xénero. É un exemplo de bo facer.

Un dos problemas fundamentais para saír da espiral da violencia machista é a promoción das denuncias e a garantía das mulleres que denuncian. Esta situación é aínda máis complicada no caso de mulleres con diversidade funcional se temos en conta que en moitas ocasións non están en condicións de defenderse, que a sociedade non lles outorga credibilidade, ou que non contan con canles adecuadas para denunciar a situación que padecen.

Froito da elaboración do noso informe propuxémonos profundar nestas cuestións. Ao pechar o ano xa nos dirixíramos á Secretaría Xeral de Igualdade co obxecto de coñecer datos estatísticos sobre a incidencia da violencia de xénero entre as discapacitadas intelectuais e plans ou campañas dirixidas a este colectivo. Dous informes remitidos por ese departamento permítennos albiscar de certa maneira o estado da cuestión: o *Estudio sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia*, e o *Informe executivo do estudo sobre discapacidade e xénero: aproximación á situación das mulleres con discapacidade en Galicia. Resumen do informe final de resultados*.

Ambos os documentos analizan desde diferentes prismas esta problemática e fixan pautas para a mellora do tratamento específico da violencia de xénero da que son vítimas as mulleres con discapacidade. Un dos puntos destacados na análise é que se destaca que a violencia de xénero está identificada como unha das principais problemáticas en materia de xénero e discapacidade e que a súa gravidade non está recoñecida na súa xusta medida. A violencia que tratamos é física, psicolóxica e sexual, e mesmo a social e/ou económica, segundo os profesionais. A indefensión e a dependencia doutras persoas motivadas pola situación de discapacidade contribúen a unha maior vulnerabilidade destas mulleres. Algúns expertos chegan á conclusión de que unha muller con diversidade funcional ten tres veces máis risco de sufrir violencia, e ademais na de carácter sensorial e intelectual (mulleres cegas, xordas...) o maltratador busca eses puntos de debilidade. Os investigadores recoñecen que no caso da discapacidade psíquica está máis presente o tema dos abusos. Existen casos incluso nos que se apunta que os propios malos tratos condicionan a aparición dunha diversidade funcional sobrevida, como enfermidades mentais. Á inversa, tamén se sinala que persoas que teñen unha enfermidade mental son propensas a recibir abusos.

As barreiras das que son vítimas as mulleres con diversidade fanas máis vulnerables. Á hora de presentar denuncias, por exemplo, as mulleres xordas precisan de intérpretes no xulgado ou ante a policía. As mulleres xordas non poden denunciar a través do teléfono habilitado para tal fin. Idénticos problemas afectan a outras persoas con diversidade

funcional, como as que padecen déficit cognitivo. Todas estas circunstancias complican aínda máis romper coa situación de malos tratos.

Outro problema que afecta a estas mulleres con diversidade funcional é que en moitas ocasións a sociedade non lles outorga credibilidade nin lles ofrece vías para que denuncien ou se denuncie por terceiros a situación de violencia que sofren.

Coincidimos nas conclusións que nos trasladan os expertos acerca da necesidade de articular novos recursos e adaptar os existentes ás necesidades destas mulleres.

Faise necesario ademais a existencia de estudos máis específicos acerca da importancia da violencia de xénero entre as mulleres con discapacidade, facendo especial fincapé na análise da prevalencia constatada nesta materia no medio rural.

Asumimos moitas das recomendacións que nos trasladan os estudos achegados e desde o Valedor do Pobo seguimos en contacto coa Secretaría Xeral da Igualdade que se comprometeu a enviarnos un detalle das medidas adoptadas para dar efectividade ás conclusións e recomendacións deses traballos. Entre outras coñecemos que se avanzará na formación especializada sobre as necesidades específicas das mulleres con discapacidade que son vítimas de violencia de xénero.

5. Evitar a linguaxe sexista nos medios de comunicación

No momento de redactar este informe, desde o Valedor do Pobo tramitamos a queixa dunha cidadá molesta pola omisión das pautas dunha linguaxe non sexista, igualitaria para coa muller, empregada polos presentadores dos informativos da televisión autonómica. Aínda que este expediente se atopa aínda nunha fase moi inicial da súa tramitación, pendente da remisión de informe por parte da entidade aludida, cremos conveniente realizar unha primeira reflexión ao respecto.

A Lei 9/2011 de medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia inclúe no seu artigo 4 como principio inspirador “a promoción activa da igualdade entre homes e mulleres, que inclúe a igualdade de trato e de oportunidades, o respecto á diversidade, á diferenza, á integración da perspectiva de xénero, o fomento de accións positivas e o uso da linguaxe non sexista”.

A propia Lei 9/1984 de creación da Compañía de Radio Televisión de Galicia conta como un principio da súa programación (artigo 16) o respecto aos valores da igualdade recollidos no artigo 14 da Constitución Española.

O persoal da CRTVG recibiu nalgunha ocasión formación respecto ao tratamento informativo da violencia de xénero e colabora de maneira habitual coa Secretaría Xeral de Igualdade no desenvolvemento de actividades formativas e divulgativas acerca desta materia. Evitar o sensacionalismo para con estas informacións constitúe unha das máximas nestas accións. Ademais o ente dispón de códigos de autorregulación respecto do tratamento informativo da violencia contra as mulleres.

En canto á publicidade, a televisión pública galega forma parte da Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial que aposta polas boas prácticas, tamén en cuestión de igualdade, respecto a esta materia.

Como comentabamos nas liñas superiores, no momento de elaboración do presente informe permanecemos pendentes de recibir a información pertinente por parte da dirección xeral da CRTVG e, en concreto, acerca das recomendacións seguidas polos seus profesionais para potenciar un uso non sexista da linguaxe.

Respecto deste particular, moitas administracións públicas, por exemplo as universidades galegas, contan con manuais para unha utilización non sexista da linguaxe. As súas guías tentan propoñer alternativas máis igualitarias a termos tradicionalmente empregados en xénero masculino. A aplicación dunhas pautas de estilo permite en moitas ocasións dar visibilidade a toda a poboación, independentemente do seu xénero e solucionar mesmo ambigüidades que moitas veces nos impiden comprender a mensaxe. En moitas ocasións o emprego de termos xenéricos ou pequenos cambios na redacción, sempre sen abusar das dobres flexións (por exemplo: os pais e as nais) poden propiciar grandes efectos.

6. Conciliación escolar

A área educativa desta defensoría tramita anualmente un bo número de reclamacións relacionadas con disfuncionalidades na adxudicación dos servizos complementarios no ámbito educativo como transporte e comedor. A denegación dos mesmos ocasiona na maior parte dos casos coñecidos graves prexuízos case de maneira exclusiva ás mulleres. Neste sentido catro reclamantes fixéronse eco deste importante trastorno que ocasiona a limitación no acceso a servizos complementarios, en concreto ao comedor (o transporte este ano non orixinou queixa algunha) para poder exercer unha verdadeira conciliación

laboral e familiar. En dous deses casos as afectadas referiron en concreto verse obrigadas a deixar de traballar para poder adaptar as súas rutinas aos horarios de recollida e atención aos seus fillos escolarizados.

Outros casos aluden á necesidade de modificar o seu réxime laboral. Adaptar o horario, comezar a traballar por quendas ou como fixas descontinuas son algunhas das solucións que asumiron para ir arranxando este problema de conciliación.

O Decreto 132/2013, que regula os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios, puxo en marcha o novo mecanismo que fixa o abono de cotas de comedor en función da renda per cápita familiar. A pesar da contestación coa que foi recibida en 2013 esa nova praxe, este ano as queixas non insistiron neste aspecto en ningún caso. O feito de desvincular o servizo de comedor do transporte escolar e determinar a obrigaón de pagar o servizo en función da capacidade económica real da unidade familiar axústase máis á natureza compensatoria do servizo de comedor escolar e esta parece ser tamén a percepción xeral sobre esta cuestión. Na práctica, hai unha amplísima cobertura do servizo.

Parte das queixas que recibimos por razón de exclusión do servizo, sendo necesario por razón das circunstancias persoais e laborais da familia, resolvéronse pola consellería mediante a ampliación de prazas.

7. Tratamentos de fertilidade

Iniciamos en 2014 un expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha reclamante referente á denegación do tratamento de fertilidade na unidade de reprodución asistida do CHUVI, complexo hospitalario de Vigo. Esta negativa, tal e como nos fixo coñecer a afectada, viña motivada pola autoridade sanitaria debido a un problema relacionado cos antecedentes xenéticos da paciente.

A Consellería de Sanidade informounos dos diferentes pasos dados durante a atención hospitalaria da afectada, que xa fora atendida en maio de 2012 no Hospital do Salnés e, unha vez coñecido o diagnóstico da súa nai, o caso fora remitido inicialmente ao hospital de Pontevedra e, posteriormente ao centro de Vigo co obxecto de que valorasen os especialistas unha posible fecundación in vitro (FIV-CHE) coa técnica DGP ou OVODON.

A consellería informounos da reticencia da paciente para realizarse previamente un estudo diagnóstico para saber se estaba afectada pola doenza xenética da nai. Segundo

puidemos coñecer a enfermidade é incapacitante e maniféstase normalmente na idade media das persoas e transmítese por herdanza autosómica dominante, de tal modo que se un dos pais está afectado, o fillo ten un 50% de posibilidades de herdala.

Con todo a administración sanitaria, segundo nos transmitiu, explicoulle á paciente que a técnica DGP é invasiva e non estaba indicada no seu caso, aínda que existiría a posibilidade de realizar unha doazón de *ovocitos*, por ter unha taxa de xestación máis alta, evitando así a posible transmisión da enfermidade. Esta posibilidade foi rexeitada pola reclamante.

Tal como transmitimos á reclamante, esta institución, en función das competencias atribuídas, non pode cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a administración con base ás devanditas valoracións, polo que non podemos entrar a discutir os criterios estritamente clínicos. Neste caso concreto, si que consideramos que a consellería realizou as xestións oportunas co fin de valorar a petición desta muller, intervindo o comité de ética asistencial EOXI-Vigo emitindo un informe motivado, no que se recollen fundamentacións clínicas oportunas. Pola información obtida entendemos que a administración puxo en marcha o procedemento xurídico establecido, e estíbese a resolver o problema exposto en atención ao disposto na Guía Técnica do Proceso de Reprodución Humana Asistida elaborada polo Servizo Galego de Saúde na súa revisión do ano 2011.

V. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL DESPREGADA EN RELACIÓN CON DEREITOS DA MULLER

Durante o 2014 a actividade no Valedor do Pobo en relación coa difusión e/ou formación en materia de protección dos dereitos da muller e de promoción dunha auténtica cultura da igualdade foi de particular intensidade. Nos puntos que suceden resumimos os aspectos máis relevantes.

1. Menores como vítimas da violencia de xénero

O 21 de novembro de 2014 e en colaboración coa Secretaría Xeral de Igualdade da Xunta, organizamos no Parlamento de Galicia unha xornada de formación sobre a incidencia que a violencia de xénero ten nos menores de idade que viven en fogares en conflito. A xornada permitiu realizar unha reflexión sobre a desprotección dos menores, aos que aínda non se considera vítimas directas da violencia doméstica, que presencian os malos tratos físicos, verbais ou psicolóxicos sobre un dos seus proxenitores por parte do outro e

que crecen no medio de sentimentos de compaixón, culpa ou impotencia respecto da vítima e de temor ou confusión fronte ao maltratador.

A data foi elixida por estar entre dous días de decisiva importancia neste campo: o Día Universal do Neno das Nacións Unidas (o día 20) e o Día Internacional de loita contra a violencia de xénero, o 25 de novembro.

A xornada foi inaugurada pola presidenta do Parlamento de Galicia, Pilar Rojo, acompañada do valedor do pobo, José Julio Fernández, e a secretaria xeral de Igualdade, Susana López Abella.

A continuación reproducimos case de maneira íntegra a intervención oral do valedor do pobo, José Julio Fernández, no acto inaugural:

O día de onte, 20 de novembro, cumpríanse 25 anos da aprobación na sede de Nacións Unidas da convención de dereitos do neno. Corría o ano 1989. Ese tratado foi un salto cualitativo para afianzar os dereitos dos menores en todo o mundo. 193 países ata o día de hoxe subscribírono e supuxo un antes e un despois na protección dos dereitos dos menores.

Igual de importante que o feito de que existan tratados, constitucións ou leis ao respecto, é que haxa unha aplicación efectiva desa normativa. Que os poderes públicos, a sociedade en xeral e os particulares se sensibilicen e apliquen a normativa que existe a nivel mundial, estatal e autonómico. É a nosa responsabilidade como persoas, como comunidade social.

Unha comunidade social onde o imperativo categórico de protexer os menores non se cumpre non merece chamarse comunidade social, chamarase doutro xeito. Estamos ante un imperativo categórico non só xigantesco senón tamén ciclópeo, a protección dos nosos menores e das nosas menores, porque ese é o futuro, parte de nosa propia dignidade.

Por outro lado, o 25 de novembro celébrase o día contra a violencia de xénero, contra a violencia que ataca a dignidade da muller. Desafortunadamente creo que estamos a facer algo mal. Tantos orzamentos metidos en políticas de prevención, tantos intentos de socialización, de educación... tantos esforzos das oenegés para tratar de erradicar este grave problema e seguen a producirse mortes, ataques, agresións á dignidade da muller, que agriden o

artigo 14 da Constitución Española que fala de igualdade formal, que agriden o artigo 9.2 da Constitución que fala de igualdade material, que agride o artigo 15 da Constitución que fala de integridade física e moral. Non sei que estamos a facer mal pero podo asegurar que no Valedor estamos comprometidos nesta loita, que ata que nos queden forzas e sangue nas veas loitaremos para tratar que algún día, idealizado desde o prisma de hoxe, podamos superar esta secuela.

Desde hai dous anos no Valedor temos actuacións e actividades específicas de formación e de análise dos problemas de discriminación de xénero. Facemos análises horizontais e introducimos a perspectiva de xénero nos nosos informes, avaliacións e ditames; facemos diversas actividades pedagóxicas... Algunhas delas tentan afrontar un problema tan importante como que as novas tecnoloxías están a renovar, a actualizar formas de violencia de xénero de forma inaudita. Como o Whatsapp por exemplo se está a converter nun instrumento de violencia machista, un instrumento de violencia psicolóxica primeiro e despois con consecuencias físicas.

Temos que estar atentos para reaccionar con prontitude e eficacia fronte a esas novas agresións que parecían propias doutra época, pero que se renovan coas novas tecnoloxías. É inquietante e increíble.

Pois ben, sobre estas bases de dereitos dos menores e de loita contra a violencia de xénero construímos grazas á colaboración do Parlamento de Galicia e da Secretaría Xeral de Igualdade esta xornada para estudar desde o punto de vista profesional os problemas dos menores nunha situación de violencia de xénero. Son problemas moito máis importantes do que parece, dos que a literatura científica, aparentemente nos últimos anos analizou. Temos dificultades no Valedor para entrar nese tipo de problemas porque por desgraza eses menores nesas situacións problemáticas, tan afectados polos problemas dos seus pais, non chegan ata nós. Nestes casos temos que buscar intermediarios. A avós, a profesionais a profesores, a oenegés, a traballadores sociais dirixímonos para que nos informen, para que nos faciliten datos para que podamos actuar. É un problema importante que restrinxe a nosa capacidade de enfrontamento a estas situacións de menores nestas circunstancias.

Denunciei publicamente en diversas ocasións que é vergonzoso que unha parella en conflito empregue os seus fillos e fillas como instrumento dese conflito. É vergonzoso e fala pouco da dignidade desa parella que, en vez de resolver os problemas e protexer o interese superior dese menor, como di a convención de dereitos do neno, instrumentalízao e manipúlao para a súa guerra interna coa súa parella ou ex parella. Eu denuncieino publicamente en diversas ocasións e vós, educadores, profesores, tedes que empregar a vosa forza e o voso gran de area para avanzar nesta problemática.

Insisto no noso compromiso institucional e persoal con esta problemática e animo a todos e a todas a seguir loitando, seguir estudando, seguir avanzando, seguir analizando... porque como dicían aquelas inmortalas mulleres que defenderon o dereito de sufraxio no primeiro terzo do S. XX “sen coñecemento non haberá dereitos das mulleres”. Sen coñecemento, sen estudos, sen análise, tamén xurídica, non se poderá construír o verdadeiro dereito de sufraxio universal das mulleres. Podemos dicir algo parecido un século despois: sen estudar correctamente, cientificamente, esta problemática socio xurídica, non poderemos articular de maneira adecuada solucións á mesma.

A conferencia principal da xornada correu a cargo de Manuel Fernández Branco, psicanalista e psicólogo clínico da unidade de saúde mental infanto-xuvenil do hospital materno infantil Teresa Herrera do Complexo Hospitalario da Coruña.

Ante máis de 200 persoas congregadas nesta sesión formativa, o relator tratou de analizar o problema desde unha perspectiva clínica. O título da conferencia foi: *Instantes que duran una vida: trauma y repetición en los niños que viven la violencia de género*. Este é o contido do relatorio:

É unha auténtica honra poder ter a oportunidade de participar nesta Xornada e agradezo especialmente á Oficina do Valedor do Pobo e á Secretaría Xeral de Igualdade e ao Parlamento de Galicia esta oportunidade.

O meu obxectivo é transmitir unha reflexión desde a clínica porque é o meu lugar de traballo e de pensamento. Hai moito tempo que me interrogo sobre algo que o valedor do pobo acaba de transmitirnos a todos. El dicía: “algo estamos a facer mal”; e é inevitable esta sensación cando efectivamente a violencia de xénero, e especialmente a súa expresión máis cruel que é o feminicidio, persiste. Isto fainos interrogarnos sobre o tipo de intervencións que realizamos sobre esta secuela social,

e á luz tamén dos datos que temos non só a nivel de Galicia, a nivel de España, senón a nivel internacional.

Como vostedes saben a taxa máis alta de feminicidios prodúcese nos países do norte de Europa, no contexto europeo; países onde as políticas de igualdade se desenvolven desde hai moitos máis anos que no noso país. Cando aquí aínda viviamos o franquismo, en países como Dinamarca, Finlandia etc. estaban a desenvolverse xa importantes iniciativas neste sentido. Con todo, as taxas de feminicidios neses países, nalgúns casos, triplican as de España. É algo que nos serve para fuxir de explicacións simples a un fenómeno que é moi complexo.

Titulei a miña intervención “Instantes que duran toda una vida: trauma y repetición en los niños que viven en la violencia de género”.

A VIOLENCIA DE XÉNERO

Para enfocar os efectos nos nenos da violencia de xénero, no seu medio familiar, é necesario comezar situando algunhas das coordenadas deste tipo de violencia na actualidade. Sabemos que a macabra estatística de mulleres asasinadas cada ano en España, polas súas parellas ou ex parellas, é a expresión maior dun fenómeno de violencia que fai que se presenten ao redor de 135.000 denuncias por malos tratos cada ano e se adopten ao redor de 25 mil ordes de protección. Segundo os datos dispoñibles, case un terzo destas mulleres, con ordes de protección, manteñan unha relación afectiva cos seus maltratadores e un terzo das mulleres maltratadas xa o eran con anterioridade.

Cando se aborda o tema dos malos tratos ás mulleres na relación de parella, sempre nos atopamos con fenómenos aparentemente incomprensibles. Son fenómenos destacados polos profesionais que se ocupan deste tema desde ámbitos diferentes: médicos, psicólogos, traballadores sociais, policías, xuíces, fiscais etc.

En xeral, o que máis sorprende é o número tan importante de mulleres que deciden retirar as denuncias realizadas contra os seus agresores, ou simplemente perdoalos, para reiniciar a convivencia con eles. Cando se fala da dificultade de saír dunha relación de malos tratos a interpretación máis desafortunada é a que alude, e ás veces escóitase -aínda que sexa sotto voce- a un posible masoquismo por parte destas mulleres.

O pretendido masoquismo feminino é unha fantasía sexual masculina. Freud, no seu artigo de 1924 sobre o problema económico do masoquismo, aclaráceo perfectamente: non é un desfrute masoquista o que está en xogo nestas mulleres;

normalmente na clínica o que atopamos é que é unha demanda de amor permanentemente decepcionada e que, precisamente por iso, insiste. Se hai unha demanda de amor inconsciente dirixida a ese home a separación é imposible e a lei moitas veces inoperante. O amor decepcionado -cuxas raíces se afunden na historia infantil do suxeito- fai que se insista en pedir o que nunca se obtén, esperando sempre que a próxima vez sexa diferente; así, buscando o diferente repítese o mesmo, o que aboca a unha relación de dependencia.

Homes e mulleres padecen de diferentes tipos de dependencia. A dependencia da muller está máis habitualmente relacionada coa espera dun signo de amor da súa parella, o que en ocasións a aboca a situacións de malos tratos. Faille crer as palabras de amor e de arrepentimento ou interpretar que os celos son signos de interese. Isto é algo que ademais, como dicía fai un momento o Valedor do Pobo, está a xeneralizarse entre os mozos actuais; é dicir, hai unha reincidencia absolutamente alarmante das condutas machistas entre os mozos actuais, como el mencionaba, favorecidas tamén polas novas tecnoloxías.

Actualmente este tipo de situacións xeneralízanse, insisto, entre as xeracións máis novas. Cando se fai crer que os celos, os malos tratos, son signos de interese, é difícil ás veces saír desa posición que como dicía é dun amor permanentemente decepcionado. Nunca a ocasión seguinte é diferente, repítese o mesmo e isto normalmente ten que ver coa historia infantil, cos vínculos de amor e dependencia máis primarios, pero tamén existe a versión masculina da dependencia.

Asistimos a unha infantilización xeneralizada da sociedade, e tal vez, do home en particular. Hoxe en día é difícil atopar un adulto de verdade: como pai, como persoa que se responsabilice da súa vida. Esta dependencia supón un auxe das patoloxías máis regresivas relacionadas coas adicións en xeral e a dependencia. A dependencia acentúase en ocasións nas relacións de parella e maniféstase de forma extrema na imposibilidade de aceptar a perda. Para estes homes-neno a perda ou o abandono resultan insoportables. Por iso nunha porcentaxe moi significativa de casos, aproximadamente nun de cada tres casos, ao asasinato da muller séguelle o suicidio ou intento de suicidio do agresor como a expresión da dependencia infantil máis radical.

Estes homes non poden vivir sen elas no sentido literal, porque unha vez destruída esa persoa xa non teñen con que sosterse na vida. Esta intuición clínica está a ser confirmada por estudos recentes nos que se destaca que o perfil de personalidade dependente é frecuente entre os homes que exercen violencia sobre a súa parella. Por iso hai homes que só son maltratadores na súa relación de parella porque é da parella da que poden esperar o abandono. Por tratarse dunha patoloxía da intimididade, os malos tratos aparecen en moitos casos como sorpresa para a contorna

cando se desvela, cando a muller xa non é o obxecto. A posición tradicional da muller, no esquema patriarcal machista, era a de prestarse á demanda do home, o que a conducía en ocasións ao sen límite, ao estrago, cando o ilimitado das concesións que podería facer para un home -como dicía Lacan- da súa alma do seu corpo, dos seus bens, non atopaba o límite pola ausencia do signo de amor. Precisamente esa ausencia do signo de amor pode conducir a unha muller a quedar prisioneira nunha relación de malos tratos esperando, como dicía antes, que a súa parella cambie; esperando que a próxima vez sexa diferente abócase á repetición do peor. Precisamente, o que fai do límite a ese sen límite é a obtención do signo de amor e é, precisamente aí, onde está todo o drama: os cárceres sen barrotes son os máis seguros. Para que todos nos sintamos concernidos deberíamos pensar, á marxe de situacións de violencia ou de malos tratos evidentes, cantas persoas queren saír do cárcere sen barrotes dunha relación insoportable e non o logran en anos ou en toda unha vida.

Non obstante, na nosa civilización estanse a modificar substancialmente os roles sexuais tradicionais. O lugar da muller variou nas sociedades occidentais e este cambio non foi en paralelo con cambios substanciais no home. A maioría das persoas que piden o divorcio, que poden saír do cárcere sen barrotes, son mulleres e actualmente -como analizou o sociólogo francés Alain Touraine- xa non o fan tanto pensando no sufrido coma en buscar unha vida máis satisfactoria. O discurso actual, organizado polos ideais de igualdade, produce efectos na relación entre os sexos. Cando a muller xa non é o obxecto o home non ten o auxilio da potencia imaxinaria que lle garantía a posición clásica de dominación. Se a muller non é obxecto é suxeito e o encontro entre os sexos modifícase. A muller suxeito suscita en moitos homes a inhibición, a infantilización ou o odio.

Isto aboca a moitos homes a unha nova forma de clandestinidade erótica refuxiándose na masturbación co apoio de Internet que sempre responde e non fai preguntas. Así moitos homes, refuxiándose no que Lacan denominaba o desfrute do idiota, evitan enfrontarse a unha muller que expresa os seus propios desexos e que xa non se acomoda pasivamente aos seus.

As dificultades na parella e de facer parella levan a moitas mulleres a declarar que xa non quedan homes e a reservar como único amor auténtico o amor polos fillos. Este amor de nai pódese levar tamén á relación de parella onde o home infantilizado pasa a ser un neno para educar, tamén no ámbito sexual. A muller autónoma, sometida ao imperativo de non namorarse, busca en ocasións compensar coa maternidade -ás veces baixo o modo da adopción en solitario- as dificultades co amor.

Hai que prestar atención a este fenómeno porque hai un paradoxo. O aumento das dificultades para facer parella conduce á promoción da nai, acrecenta a necesidade

do neno como obxecto de amor. Paradoxalmente, a independencia da muller conduciu a reforzar en ocasións a súa posición de nai que, curiosamente, era un dos destinos fundamentais que tradicionalmente se lle adxudicaban á feminidade. Hai efectos paradoxais na civilización.

A posición de igualdade é moi mal tolerada por moitos homes e aboca a unha tensión agresiva -a moitos homes- que demandan das súas parellas que lle confesen o segredo do seu desfrute: dun suposto desfrute que lle esconden, dun suposto desfrute que escapa ao seu control. Isto conduce a miúdo, máis alá do malentendido, á violencia. Son homes que interrogan violentamente á muller para que lle revele o ser de desfrute que esconden no seu ventre, para que lles confesen un suposto desfrute enigmático que eles non controlan. Pero esta confesión nunca será suficiente, é dicir, ningunha explicación será suficiente, porque isto se desenvolve ao longo dunha liña, propiamente sadiana, pola que a muller é interrogada unha vez, outra vez, ata as profundidades do seu solicitado para que mostre o que ten de máis oculto. Nun momento determinado Lacan dicía: “ata onde pode soportar a muller a pregunta?”. E moitas veces isto leva ao límite de que a pregunta conduce á destrución mesma.

Como dicía antes, á destrución segue con frecuencia o suicidio do home que, unha vez eliminado a súa partenaire, xa non pode soste-lo máis a existencia. Curiosamente, o que observamos moitas veces neste tipo de fenómeno na clínica é que a agresión é calculada, a agresión é planificada durante días e en cambio a pasaxe ao acto suicida é en curtocircuíto; porque un home pode fundar todo isto, toda esta pantasma, sobre a base da súa eliminación.

TRAUMA E REPETICIÓN

O trauma, todo trauma, é tan real como incomprensible e inasimilable. A presenza da violencia no medio familiar é traumática para os nenos, non só pola violencia en si, senón porque a exerce alguén, habitualmente o pai ou unha figura paterna, que debería ser unha fonte de protección e pasa a ser unha fonte de perigo. Os nenos e as nenas que viven nunha contorna de violencia doméstica están nun estado de alerta, de prevención continua, de prevención ansiosa. Durante as agresións refúxianse na súa habitación ou tentan defender a súa nai, pero o dano psicolóxico maior deriva, precisamente, de que o axente dos malos tratos é ao mesmo tempo con frecuencia unha persoa amada. As realidades da exposición á violencia son variadas, o neno pode presenciala directamente ou escoitala desde a súa habitación ou ben observar posteriormente as consecuencias desta: o pranto da nai, ou as súas lesións, ou asistir á visita da policía. En ocasións atopámonos con que un único episodio provoca efectos permanentes. En calquera caso sempre hai algún especialmente inesquecible para un neno, aínda que os episodios de agresión sexan reiterados. Aínda que é

habitual que estes acontecementos puntuais se dean nun contexto de terror xeneralizado que xera un clima, configura un clima, de angustia constante.

Estas experiencias adoitan ser traumáticas. Curiosamente, o que observamos na clínica é que, normalmente, se o neno nalgún momento tivo unha posición activa de defensa, por exemplo recordo agora o caso -vino hai 10 días ou así- dunha nena que viviu nunha situación de violencia contra a nai continua que levou a un momento extremo no que o pai tentou estrangular a nai na súa presenza. Houbo un risco vital para a nai, claro. Os berros da nena, que ademais golpeou ao pai, nese momento detiveron a agresión. Esta posición activa, curiosamente funcionou como un anti traumatismo, o feito de sentir que adoptara unha posición e salvara a nai dalgún modo. Pero, evidentemente, isto non está ao alcance de todos os nenos que poden vivir máis ben nunha situación de terror que lles leva á parálise. Como dicía estas experiencias adoitan ser traumáticas e está comprobado que repercuten na evolución psicolóxica dos nenos.

O ter vivido de modo pasivo e traumático a violencia de xénero é o predictor máis fiable -xunto co abuso sexual e os malos tratos físicos- de padecela ou exercela no futuro; porque o trauma -contra o que parecería ditar a lóxica común- tende a repetirse, non a evitarse; o máis traumático repítese. Por iso hai un dano que se transmite xeracionalmente. Os nenos e nenas que presenciaron na súa familia a violencia de xénero teñen un alto risco de reproducila nas súas relacións de parella, así como aumenta o risco de que sexan vítimas de abuso sexual e malos tratos físicos ao longo da súa vida.

Moitos nenos que viven na violencia de xénero manteñen un vínculo afectivo forte co maltratador. O paradoxo é que o vínculo pode ser totalmente destrutivo pero non por iso deixa de ser un vínculo forte, que en ocasións deriva na chamada síndrome de acomodación á situación de malos tratos como un modo de supervivencia, como tamén atopamos esta síndrome de acomodación nos casos de abuso sexual, en ocasións. É un modo de supervivencia nunha situación moi traumática. Tamén algúns se instalan na indefensión aprendida.

As consecuencias psicopatolóxicas de vivir nunha contorna de violencia de xénero varían segundo o momento evolutivo no que se produce:

- Nos primeiros anos de vida, aproximadamente dos 0 aos 3 anos, adoitamos atopar unha clínica máis vinculada ao atraso do desenvolvemento motor e da linguaxe, así como déficits cognitivos.

- Na primeira e segunda infancia, na idade escolar, detectamos problemas no desenvolvemento socio emocional, así como dificultades nas aprendizaxes e trastornos do comportamento.

- Na adolescencia son frecuentes as condutas agresivas e violentas.

As diferenzas entre os sexos son importantes: os homes tenden a externalizar a violencia e as mulleres a internalizala. Por iso atopamos máis nos homes a identificación inconsciente ao agresor que lles leva a presentar máis condutas agresivas e antisociais, mentres que na nenas predomina a sintomatoloxía depresiva, as somatizacións e a inhibición.

A ABORDAXE TERAPÉUTICA

O paso previo para unha abordaxe terapéutica, dos nenos que viven na violencia de xénero, é facer visible o fenómeno. Existen numerosos estudos sobre as repercusións psíquicas da violencia de xénero nas mulleres, pero moitos menos sobre as repercusións nos nenos. Isto a pesar de que ser testemuña da violencia de xénero pode ser tan traumático para un neno como os malos tratos físicos ou o abuso sexual.

Hai que dicir que hai moito que mellorar na detección dos nenos expostos á violencia de xénero. Unha exposición que xa se considera, afortunadamente e sen paliativos, unha forma de desprotección e malos tratos. Neste aspecto os profesionais debemos facer autocrítica: hai unha resistencia nos clínicos, como ocorre igualmente co abuso sexual infantil, a admitir que os nenos poidan estar a vivir nun clima de violencia de xénero, e non é infrecuente a incomodidade ou a evitación á hora de explorar esta posibilidade -que por outra parte o neno ou a nena baixo o peso do medo ou o conflito de lealdades tende a ocultar. Neste sentido -diciáo na presentación a Directora Xeral de Igualdade- contamos agora cun novo instrumento, desde o mes de xuño deste mesmo ano, que é o protocolo básico de intervención contra os malos tratos infantís no ámbito familiar; que precisamente foi actualizado para incluír dun modo máis seguro, preciso, as pautas de actuación; tamén en relación aos supostos de menores de idade vítimas de violencia de xénero na contorna familiar. Este protocolo, do Observatorio de la Infancia de la Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia do Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales e Igualdad, ten que concretarse tamén a nivel autonómico, pero proporciona unha guía clara de intervención nos casos de menores en posible situación de malos tratos, abuso ou exposición á violencia de xénero no medio familiar; e ademais para todos os profesionais e axentes sociais do campo do menor, tanto forzas de seguridade, profesores, orientadores, clínicos, traballadores sociais etc.

Teño que dicir que os protocolos son un instrumento imprescindible pero tamén, e quizais aquí entramos no tema que situaba tamén o valedor ao principio, só cos protocolos non basta para atallar ou responder a esta realidade que aboca ao sufrimento permanente a moitas mulleres e nenos.

Respecto á abordaxe terapéutica, hai que ter presente sempre que o trauma non se deixa esquecer. Por iso a vía do seu tratamento nunca pode pasar por evitar lembralo. Un trauma é aquilo que non debendo ocorrer, ocorreu. O traumático, por tanto, non se deixa capturar polo esquecemento, e por iso retorna, insiste e se transmite a través das xeracións. O traumático, precisamente por innomeable, retorna unha e outra vez ao non poder anularse polo pensamento. Por inasimilable, o trauma nunca ocupa un lugar no pasado; o seu tempo é o dun eterno presente. Por iso trauma e repetición están ligados. Os pesadelos nos que se revive o episodio son un intento de metabolizar, de dixerir o trauma, sen logralo; por iso se repiten os pesadelos. Polo tanto, o punto de partida clínico é o da necesidade de recordar para poder esquecer, xa que o rexeitamento da propia historia condena á repetición. Entón en primeiro lugar deber de memoria, non negar os feitos nin restarlles importancia, nin pretender o seu esquecemento. O que por outra parte como acabo de dicir, é imposible.

En segundo lugar, é necesaria unha restitución que pasa polo recoñecemento da dor do dano sufrido. Os nenos, tamén os adultos por suposto, necesitan ser cridos na súa contorna familiar, pero tamén polos profesionais que os asisten. Sen isto a recuperación non é posible; e non sempre son cridos e non sempre temos en conta -ocorre igualmente cos casos de abuso sexual- que cando un neno fala e denuncia un feito dese tipo, case sempre, por non dicir sempre -pero imos manter o case- é verdade; e cando se retracta é falso. E isto non se ten suficientemente en conta en diferentes ámbitos, onde moitas veces o neno retráctase -que é frecuente que se produza ante todo o que comeza a mobilizarse na súa contorna, ante o temor a que o ser, que por outra parte é querido, vaia ao cárcere ou o que sexa- e entón hai que ter moito coidado con esta cuestión porque insisto: as denuncias son certas e as retractacións adoitan ser falsas.

Hai que restituír, hai que crer e hai que poñer en valor, sempre, a historia de supervivencia que hai detrás das experiencias máis negativas. Iso hai que poñelo en valor como un modo de rescatar o neno da indefensión.

En terceiro lugar, é fundamental non cuestionar globalmente o sistema familiar e máis aínda se non hai unha alternativa viable e desexable ao mesmo.

Por último, é fundamental que a sensibilidade e recoñecemento do sufrimento que nos presenta o neno co que traballamos, non nos leve a reforzar a súa posición de vítima xa que isto, paradoxalmente, podería levar ao neno -igualmente ocorre coas adultos vítimas de malos tratos- a quedar fixado á indefensión. A vítima deberá desprenderse, progresivamente, desa identificación, pasando -por suposto- polo recoñecemento do sufrimento vivido.

É fundamental igualmente recoñecer a súa historia como absolutamente singular, irreductible a calquera categoría universal, incluída a de vítima de violencia de xénero. Toda categoría xeral borra a particularidade do caso concreto e, en ocasións, dificulta elaborar o que de absolutamente persoal hai en cada historia de malos tratos e no modo en que se viviu e se subxectivou. Por iso, os protocolos son un instrumento fundamental pero hai vida máis alá dos protocolos. Os protocolos son universais, os protocolos baséanse nunha guía xeral de actuación, pero que isto non leve nunca a borrar a particularidade de cada caso; porque as respostas con excesivo protocolo que tenden a facer equivalentes os diferentes casos de violencia e malos tratos dificultan, en ocasións, examinar esta parte singular.

UN EXEMPLO CLÍNICO

Trátase dunha nena, de 4 anos de idade, enviada á nosa unidade de saúde mental por problemas relacionados coa separación dos seus pais. O seu pediatra reflicte, na folla de derivación, que a nena na súa consulta é pouco comunicativa e que refire pesadelos nocturnos. O pediatra adxunta informe escolar onde se reflicte, respecto da situación familiar, que se trata dun caso de violencia de xénero. O pai da nena ten orde de afastamento e só pode ver a nena en visitas no punto de encontro. O caso séguese desde o Servizo de Menores e os servizos sociais de base. Infórmanos que o proceso de separación foi complicado e que a nena escoitou moitos episodios conflitivos entre os pais pero presenciou directamente a última agresión e a máis violenta de seu pai cara a súa nai. Esta última agresión viviuna en brazos da súa nai. A nena chora a miúdo, ten pesadelos e espértase sobresaltada polas noites. No centro escolar comentou aos seus profesores que cando a súa mamá e o seu papá pelexaban pasaba moito medo. Aínda que a evolución a nivel escolar ata ese momento foi favorable, agora aprecian unha regresión a nivel educativo e emocional. Observan que está como bloqueada, aínda que no colexio está ben cos seus compañeiros, volveuse máis calada, introvertida e triste. Está moito máis sensible do normal e chora a miúdo sen motivo aparente. Na entrevista coa nai a soas esta dime que, a pesar da orde de afastamento, viuse co pai. Este home, segundo refire, convive actualmente con outra muller. A nai quéixase de que cambie continuamente de parella, o que considera unha mala influencia para a súa filla. Pero de forma moi ética, moi clara e moi honesta, esta muller dime sentir unha importante ambivalencia ante a ruptura co pai da nena, expresando a súa propia dificultade para separarse

del. Isto levouna a romper a orde de afastamento para tentar renovar a relación de parella con el.

Sinala que a pesar dos malos tratos, que estiveron presentes ao longo de toda a relación, non consegue quitarse este home da súa cabeza. Eu preguntolle pola relación entre os seus propios pais. Respóndeme que a relación entre os seus pais é moi diferente á súa e que seguen xuntos despois de moitos anos de matrimonio. Pero nese momento detense e dime que se lle vén á cabeza unha escena de cando era nena e que non se lle esqueceu nunca. Estaba a facer unha tarefa, o pai díxolle que non eran horas e agarrouna do pelo para apartala. A nai que estaba presente, tiroulle un obxecto ao pai e este deulle unha malleira. Trátase dunha imaxe indeleble que sempre tivo presente. Entende que algo do que se xogou para ela nesa escena repítese na súa relación de parella e que é diso do que non se pode desprender porque nese momento, di, quedaron confundidos para ela, na figura do pai, amor e malos tratos. Pon outros exemplos de como esta constante se repite na súa vida amorosa. Sempre espera o amor de quen a maltrata. Vemos como hai escenas, instantes que duran toda unha vida.

A nena pola súa parte, na súa entrevista a soas, explica que os seus pais separáronse porque se pegaron. Dime: “pegáronse dúas veces, tres”; engade: “mamá rabuñaba a papá e papá separouse”; di tamén: “e vin a papá pegar a mamá no salón”. Curiosamente nese pegáronse dúas veces, tres” o episodio que falta é xusto o que faría o tres, o máis violento; e ademais non pode haber dúbida porque foi na rúa e gravado.

A pesar do vivido, a nena expresa como principal desexo que os seus pais volvan estar xuntos aínda que se pelexasen. Ben, sirva este exemplo para ver como detrás de cada caso de malos tratos e violencia de xénero, hai unha historia singular que é fundamental enfocar na súa particularidade. Por iso considero que -dentro de todos os programas, intervencións- ten que haber sempre un lugar para a clínica particular do caso porque, sen enfocar a particularidade de cada caso, é difícil axudar as vítimas: adultos ou nenos, a saír da repetición que pode conducir á cronificación nos malos tratos. Moitas grazas.

A xornada dun día de duración pechouse cunha mesa redonda acerca de *A implicación dos menores nos procesos xudiciais de familia*, que contou coa participación de Pilar Fernández Pérez, fiscal de violencia de xénero de Santiago; Ignacio Picatoste, maxistrado da Audiencia Provincial da Coruña, representante do TSXG especializado na materia e Yudit González, coordinadora da Fundación Meniños en Ourense.

O valedor do pobo e a secretaria xeral de igualdade foron os encargados de poñer o broche á xornada no Parlamento con respectivas intervencións a modo de colofón.

A nosa institución non descarta convocar neste 2015 unha nova xornada para abordar esta problemática que tanto lles interesou aos profesionais do ámbito xudicial, dos servizos sociais dos concellos, da sanidade e a educación que puideron seguir a actividade de maneira presencial e en directo pola canle parlamentaria.

2. Campaña “Non é amor, identifícao”

Coincidindo coa conmemoración, o 25 de novembro, do día internacional da eliminación da violencia de xénero, desde o Valedor do Pobo puxemos en marcha unha campaña que recibiu o aplauso de numerosos cidadáns que nos trasladaron as súas felicitacións por diferentes vías. A iniciativa consistiu na rotulación das traseiras integrais de varios autobuses urbanos das principais cidades coa ilustración dunha moza adolescente á que chegan varias mensaxes da súa parella tentando controlala. O lema que apoiaba esta imaxe era: *Non é amor, identifícao*.

A iniciativa partiu da idea constatada por esta institución de que os máis novos, os e as adolescentes da comunidade, comezaron a utilizar os novos instrumentos tecnolóxicos como ferramentas para exercer o control excesivo sobre as súas parellas. É unha ferramenta da que derivan novos comportamentos violentos dos que os mozos e as mozas non son conscientes, tal e como podemos constatar nas nosas visitas aos centros e charlas con colectivos de diferente natureza que traballan en contacto cos menores de idade.

3. Os dereitos da muller nas nosas redes sociais

A posta en marcha hai anos dunha completa estratexia de comunicación en redes sociais da institución permitiu a consolidación de iniciativas divulgativas de interese na protección dos dereitos humanos. Moitas delas céntranse na muller. Así tentamos facernos eco de todas as datas alusivas á protección dos seus dereitos, e tentamos difundir tamén por este medio todas as campañas de pedagogía emanadas desta institución.

Así constituímos, por exemplo, os días 25 de cada mes como día laranxa. Esta idea nacida da iniciativa internacional trasládase a Galicia nesa data na que reiteramos o noso apoio

ás mulleres vítimas de violencia de xénero e de calquera tipo de malos tratos, con mensaxes directas e concisas.

Tamén nos mantemos en contacto coas redes internacionais das que formamos parte coa idea de dar eco a calquera iniciativa interesante que garde relación coa salvagarda dos dereitos das mulleres, trasladándoa aos nosos perfís de Facebook e Twitter.

4. Mulleres e discapacidade

Durante o ano 2014, o Valedor do Pobo elaborou o informe extraordinario *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*. O mesmo permitiu que as persoas con diversidade funcional ou con necesidades especiais se puxesen no centro da nosa análise, como obxecto de atención prioritaria.

O tema analizouse tratando de abarcar as diversas etapas e os distintos tipos de trabas nos que se atopa este colectivo. Desta forma, entre outras cousas, abórdanse os dereitos políticos e civís, os dereitos dos menores, o dereito a unha atención temperá, o dereito ao traballo, a atención á dependencia, a cuestión da mobilidade etc. Como en todas as actuacións derivadas do Valedor tamén introducimos a perspectiva de xénero na nosa análise. De feito un capítulo completo dedícase aos dereitos das mulleres con discapacidade intelectual. Entre outras apreciacións, o informe extraordinario, no que se refire á muller, indica:

A Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade non podía deixar de recoñecer a concorrencia de motivos engadidos de posible discriminación no caso das mulleres con discapacidade. No seu Preámbulo sinálase que “as mulleres e as nenas con discapacidade adoitan estar expostas a un risco maior, dentro e fóra do fogar, de violencia, lesións ou abuso, abandono ou trato negligente, malos tratos ou explotación”, polo que considera necesario subliñar “a necesidade de incorporar unha perspectiva de xénero en todas as actividades destinadas a promover o pleno desfrute dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais polas persoas con discapacidade”. Esta necesidade faise patente en todas as áreas de estudo, pero a súa adecuada abordaxe debe partir, como veremos, dunha análise que permita coñecer e corrixir as políticas que propician ou non evitan os frecuentes casos de trato inadecuado por razón de xénero.

Nesta orde o art. 6 da Convención sinala o seguinte:

Os Estados Partes recoñecen que as mulleres e nenas con discapacidade están suxeitas a múltiples formas de discriminación e, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que poidan desfrutar plenamente e en igualdade de condicións de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais. Os Estados Partes tomarán todas as medidas pertinentes para asegurar o pleno desenvolvemento, adianto e potenciación da muller, co propósito de garantirlle o exercicio e desfrute dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais establecidos na presente Convención.

No ámbito laboral apréciase de forma significativa un maior grao de vulnerabilidade dos dereitos da muller discapacitada. Como trataremos con detalle máis adiante, as persoas con discapacidade intelectual sofren neste terreo un plus de discriminación debido á súa dificultade para acceder a postos de traballo no mercado laboral (emprego ordinario) e á súa común derivación cara ao chamado emprego protexido, fundamentalmente nos Centros Especiais de Emprego. Pero no caso de concorrer ambas as circunstancias, ser muller e discapacitada intelectual, ambos os factores acrecentan considerablemente a posibilidade de resultar vítima de discriminación, o que poderíamos chamar un risco duplicado de discriminación ou vulneración de dereitos.

Outra circunstancia claramente discriminatoria da muller é a desigual distribución dos roles no coidado ou atención das persoas con discapacidade tanto no ámbito doméstico coma tamén fóra desa contorna. A inmensa maioría dos coidadores ou coidadoras informais seguen a ser mulleres, o que xeralmente vén acompañado doutras moitas consecuencias tamén discriminatorias, como a imposibilidade de desenvolver unha vida laboral, cultural ou social en condicións de igualdade. As políticas xeralmente aplicadas para tratar esta realidade son de carácter paliativo e van encamiñadas a proporcionar os chamados respiros, isto é, períodos de descanso físico e psíquico, pero non promoven atacar o problema na súa raíz, en gran parte dependente de hábitos familiares a desterrar.

No que se refire á protección das vítimas de violencia de xénero, resulta claro que a vulnerabilidade á hora de sufrir e facer fronte a este grave problema agrándase se se suma a condición de persoa con discapacidade intelectual, xa sexa esta vítima directa ou membro dunha familia que sofre no seu conxunto as consecuencias desta secuela. Debe destacarse a necesidade de poñer o

acento na adecuada aplicación de todas as medidas necesarias. Así, como exemplo, no que se refire á protección dos fillos das vítimas como necesitados de atención específica, o Decreto 229/2011, de 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten os ensinos establecidos na Lei orgánica 2/2006, de 3 de maio, de educación, prevé (art. 28, alumnado afectado por medidas de violencia de xénero e/ou acoso escolar) que “a consellería con competencias en materia de educación asegurará, dentro do seu ámbito competencial e de acordo co establecido no artigo 17 da Lei 11/2007, de 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, a escolarización inmediata do alumnado que se vexa afectado por cambios de centro derivados de situacións de violencia de xénero. Así mesmo, os centros educativos prestarán atención especial á inclusión e normalización do devandito alumnado”.

Polo que se refire ás circunstancias económicas relacionadas coas políticas públicas, como sinalamos, a gran maioría dos coidadores ou coidadoras no fogar de persoas con discapacidade son mulleres, polo que lle afectou a elas fundamentalmente a limitación da prestación económica do sistema de dependencia e sobre todo a retirada da cotización á Seguridade Social por parte da Administración Xeral del Estado.

As prestacións sociais repártense de forma claramente desigual entre homes e mulleres, que resultan en peor situación, apreciándose que co paso do tempo esa situación non mellora, senón que, ao contrario, empeora, polo menos nos anos 2011 e 2012, como vemos no seguinte cadro.

Persoas con discapacidade, prestacións sociais públicas e xénero.

	Valores absolutos en miles						Porcentajes			
	Total		Con prestaciones		Sin prestaciones		Con prestaciones		Sin prestaciones	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
TOTAL	1.450,8	1.262,0	788,4	719,4	662,4	542,5	54,3	57,0	45,7	43,0
SEXO										
Hombres	790,5	687,7	459,4	414,5	331,1	273,2	58,1	60,3	41,9	39,7
Mujeres	660,3	574,22	329,0	304,9	331,3	269,4	49,8	53,1	50,2	46,9

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Os homes tamén teñen un maior número de prestacións por discapacidade e doutro tipo, con porcentaxes superiores nas primeiras; e as prestacións non contributivas prevalecen nas mulleres como vemos.

Persoas con discapacidade, prestacións sociais públicas, tipoloxía da prestación e xénero

	Valores absolutos en miles						Porcentajes			
	Total		Prestaciones derivadas de incapacidad		Otras prestaciones		Prestaciones derivadas de incapacidad		Otras prestaciones	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
TOTAL	788,4	719,4	656,7	597,2	131,7	122,2	83,3	83,0	16,7	17,0
SEXO										
Hombres	459,4	414,5	391,6	348,6	67,8	66,0	85,2	84,1	14,8	15,9
Mujeres	329,0	304,9	265,1	248,6	63,9	56,2	80,6	81,6	19,4	18,4

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Persoas con discapacidade, prestacións sociais públicas, carácter contributivo e xénero.

	Valores absolutos en miles						Porcentajes			
	Total		Prestaciones únicamente no contributivas		Prestaciones contributivas y no contributivas		Prestaciones únicamente contributivas		Prestaciones contributivas y no contributivas	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
TOTAL	788,4	719,4	26,8	22,2	761,6	697,2	3,4	3,1	96,6	96,9
SEXO										
Hombres	459,4	414,5	9,5	6,5	449,9	408,0	2,1	1,6	97,9	98,4
Mujeres	329,0	304,86	17,3	15,7	311,7	289,2	5,3	5,1	94,7	94,9

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Polo que se refire ao nivel de actividade laboral, o diferencial que se aprecia a favor do home con carácter xeral (sen discapacidade), 54,4 % de homes activos fronte ao 45,6% das mulleres, acrecéntase no caso de que se trate de home ou mulleres con discapacidade, cun 58,3 % de actividade no caso dos homes, fronte a só o 41,7 % das mulleres. Algo parecido pasa co índice de ocupación, que tamén resulta prexudicial para as mulleres en xeral (54,5 % de home ocupados fronte ao 45,5 % de mulleres ocupadas), e aínda en maior medida se se trata de mulleres con discapacidade (58,2 % de homes ocupados fronte ao 41,8 % de mulleres ocupadas). Vémolos nos seguintes cadros estatísticos.

Activos según discapacidad . Año 2012. Valores absolutos en miles.

	Total		Personas sin discapacidad		Personas con discapacidad	
	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes
TOTAL	22.886,3	100,0	22.354,7	100,0	531,6	100,0
SEXO						
Hombres	12.438,7	54,4	12.128,6	54,3	310,2	58,3
Mujeres	10.447,5	45,6	10.226,1	45,7	221,4	41,7
GRUPOS DE EDAD						
16-24	1.782,1	7,8	1.758,3	7,9	23,7	4,5
25-34	5.896,8	25,8	5.812,9	26,0	83,8	15,8
35-44	6.872,9	30,0	6.730,3	30,1	142,6	26,8
45-54	5.557,1	24,3	5.391,3	24,1	165,8	31,2
55-64	2.777,4	12,1	2.661,8	11,9	115,7	21,8
NIVEL DE ESTUDIOS						
Analfabetos	88,2	0,4	83,5	0,4	4,6	0,9
Primaria	2.695,1	11,8	2.588,7	11,6	106,4	20,0
Secundaria y programas de formación e inserción laboral	12.144,5	53,1	11.845,8	53,0	298,8	56,2
Superiores	7.958,5	34,8	7.836,7	35,1	121,8	22,9

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Ocupados según discapacidad. Año 2012. Valores absolutos en miles.

	Total		Personas sin discapacidad		Personas con discapacidad	
	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes
TOTAL	17.123,7	100,0	16.768,2	100,0	355,5	100,0
SEXO						
Hombres	9.343,6	54,6	9.136,6	54,5	207,0	58,2
Mujeres	7.780,1	45,4	7.631,6	45,5	148,5	41,8
GRUPOS DE EDAD						
16-24	834,6	4,9	826,6	4,9	7,9	2,2
25-34	4.234,6	24,7	4.188,6	25,0	46,0	12,9
35-44	5.359,1	31,3	5.263,1	31,4	96,0	27,0
45-54	4.415,2	25,8	4.297,1	25,6	118,1	33,2
55-64	2.280,2	13,3	2.192,7	13,1	87,5	24,6
NIVEL DE ESTUDIOS						
Analfabetos	40,1	0,2	36,8	0,2	3,3	0,9
Primaria	1.664,5	9,7	1.597,7	9,5	66,8	18,8
Secundaria y programas de formación e inserción laboral	8.660,0	50,6	8.472,2	50,5	187,8	52,8
Superiores	6.759,1	39,5	6.661,5	39,7	97,5	27,4
DURACIÓN DEL CONTRATO						
- Menos de 6 meses	1.575,8	9,2	1.546,7	9,2	29,1	8,2
- De 6 meses a 1 año	864,0	5,0	849,2	5,1	14,7	4,1
- De 1 a 3 años	2.218,0	13,0	2.174,0	13,0	44,1	12,4
- Más de 3 años	12.465,9	72,8	12.198,3	72,7	267,6	75,3

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Activos según discapacidad . Año 2012. Valores absolutos en miles.

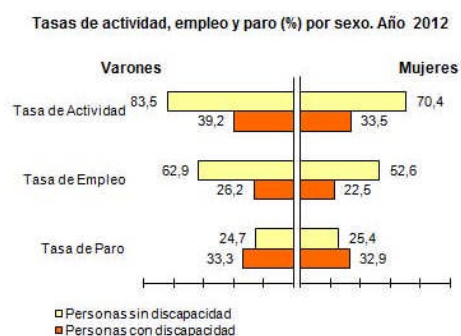
	Total		Personas sin discapacidad		Personas con discapacidad	
	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes	V.absolutos	Porcentajes
TOTAL	22.886,3	100,0	22.354,7	100,0	531,6	100,0
SEXO						
Hombres	12.438,7	54,4	12.128,6	54,3	310,2	58,3
Mujeres	10.447,5	45,6	10.226,1	45,7	221,4	41,7
GRUPOS DE EDAD						
16-24	1.782,1	7,8	1.758,3	7,9	23,7	4,5
25-34	5.896,8	25,8	5.812,9	26,0	83,8	15,8
35-44	6.872,9	30,0	6.730,3	30,1	142,6	26,8
45-54	5.557,1	24,3	5.391,3	24,1	165,8	31,2
55-64	2.777,4	12,1	2.661,8	11,9	115,7	21,8
NIVEL DE ESTUDIOS						
Analfabetos	88,2	0,4	83,5	0,4	4,6	0,9
Primaria	2.695,1	11,8	2.588,7	11,6	106,4	20,0
Secundaria y programas de formación e inserción laboral	12.144,5	53,1	11.845,8	53,0	298,8	56,2
Superiores	7.958,5	34,8	7.836,7	35,1	121,8	22,9

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Personas con discapacidad según sexo y situación de actividad

	Valores absolutos (miles)			Porcentajes (%)	
	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	1.450,8	790,5	660,3	54,5	45,5
Activos	531,6	310,2	221,4	58,3	41,7
- Ocupados	355,5	207,0	148,5	58,2	41,8
- Parados	176,1	103,2	72,9	58,6	41,4
Inactivos	919,2	480,3	438,9	52,3	47,7

Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.



Fonte: INE, *El empleo de las personas con discapacidad*.

Entre as conclusións do informe extraordinario, tamén incluímos unha referida aos dereitos das mulleres con discapacidade intelectual, por estar expostas en maior medida ao risco de exclusión:

As mulleres e as nenas con discapacidade están expostas a un maior risco de discriminación, en especial no ámbito laboral, no da repartición de roles, ou por ser potenciais vítimas de violencia machista. Por iso é preciso incorporar unha perspectiva de xénero en todas as actividades destinadas a promover o pleno desfrute dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais polas persoas con discapacidade, neste caso con discapacidade intelectual.

5. O estudo “Mocidade on line” desde unha perspectiva de xénero

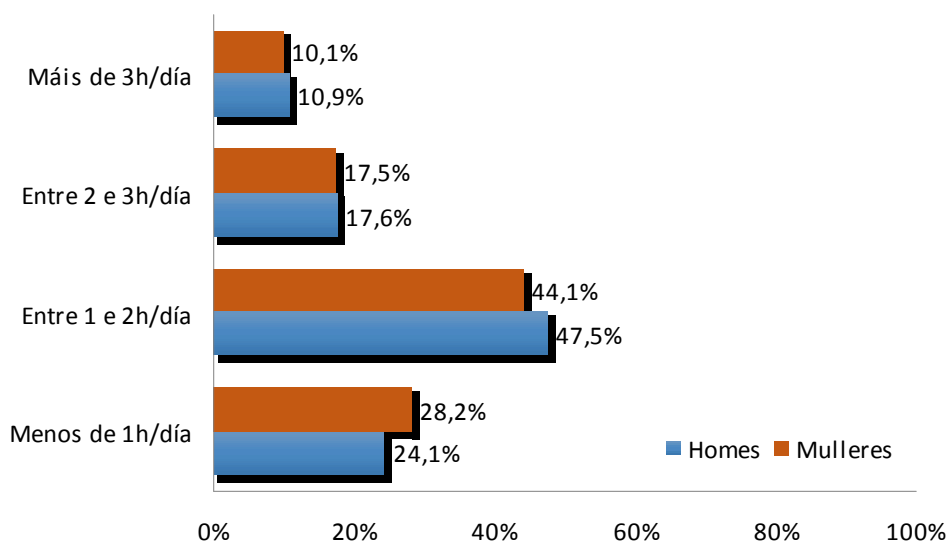
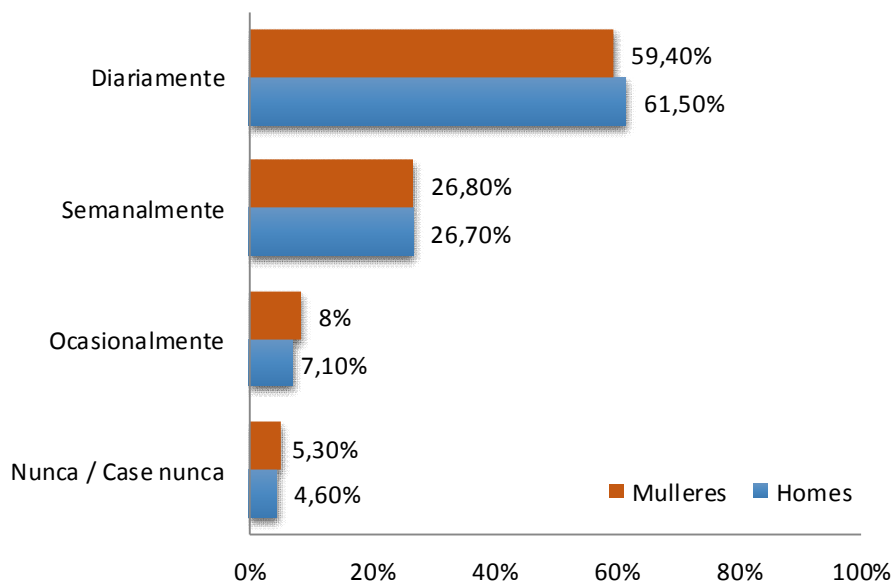
Un dos proxectos estrela do labor pedagóxico e divulgativo despregado pola institución durante o ano 2014 garda relación coa difusión dos primeiros resultados do estudo “Mocidade on line” que permitiu coñecer por medio dunha ferramenta de *monitoreo* os hábitos e usos que os adolescentes asumen na súa relación coas novas tecnoloxías, permitindo identificar situacións máis ou menos problemáticas ao respecto dos mesmos.

Un total de 44.051 adolescentes, mozos e mozas, todos eles estudantes de Educación Secundaria Obrigatoria na comunidade, con idades comprendidas entre os 12 e 17 anos, responderon a unha enquisa de 11 ítems que permitiu obter uns resultados moi fiables. Un maior número de mozas, en concreto 21.646 mulleres, contestaron as preguntas nesta actividade anónima e de carácter voluntario, fronte aos 22.405 mozos que o fixeron.

Os resultados máis relevantes permítennos realizar unha lectura das conclusións desde unha perspectiva de xénero, inédita ata o momento da elaboración do presente informe, de aí a súa relevancia. A continuación, algúns dos parámetros analizados desde este prisma:

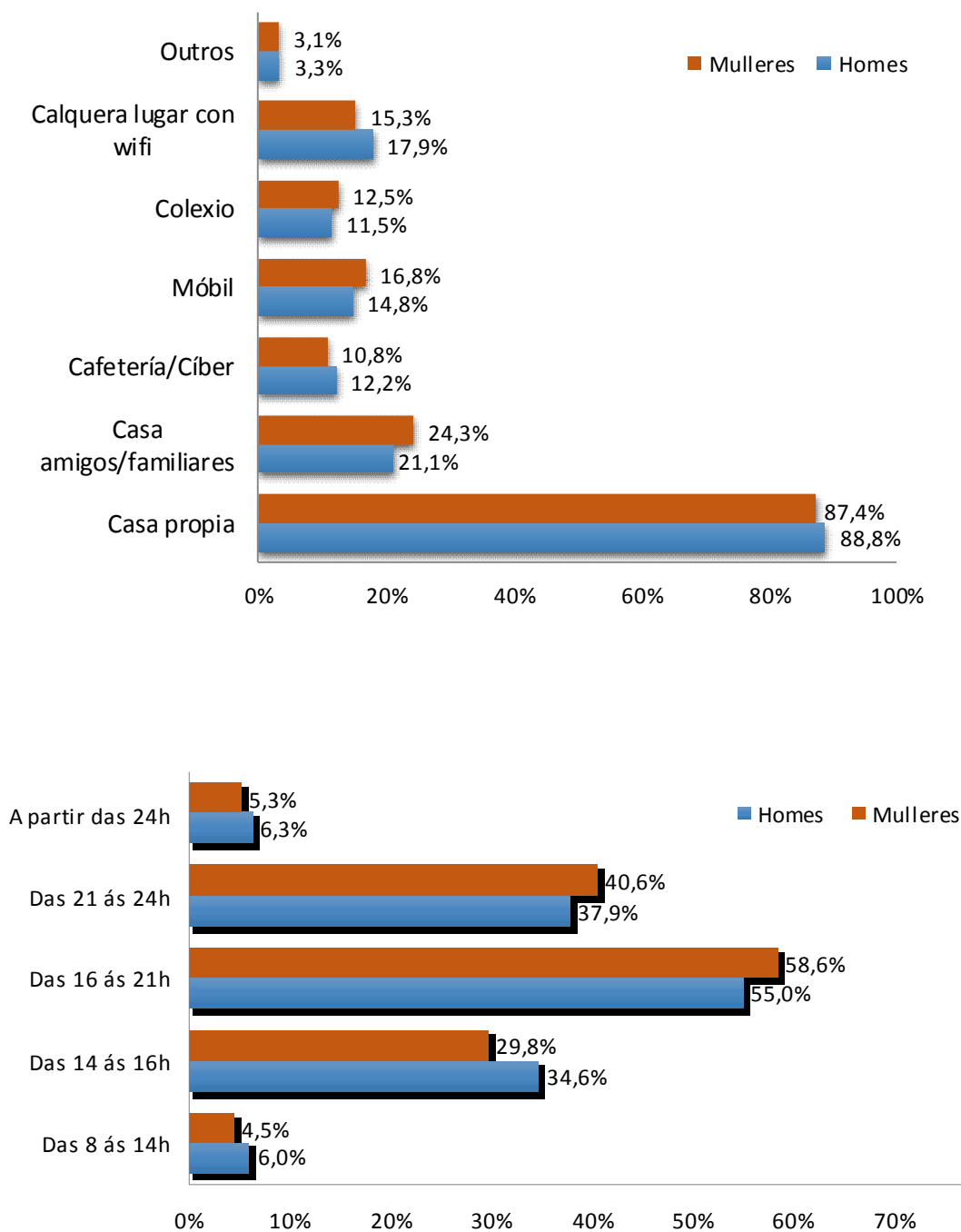
A) Hábitos de uso de Internet

En primeiro lugar, en canto á frecuencia de conexión, non se atopan diferenzas significativas entre mozos e mozas. O mesmo sucede co tempo que dedican ao día a estar conectados, observándose unha tendencia moi similar en ambos os casos.

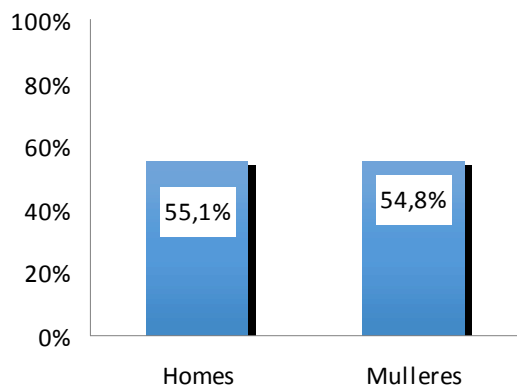


Tempo de conexión ao día segundo o xénero

Polo que se refire aos lugares e horarios de conexión, tampouco se aprecian diferenzas significativas entre homes e mulleres, sendo en ambos os casos a casa propia o lugar desde onde se conectan habitualmente. No tocante ao horario de conexión, a pauta é tamén moi similar, conectándose preferentemente entre as 16 e as 21 horas.



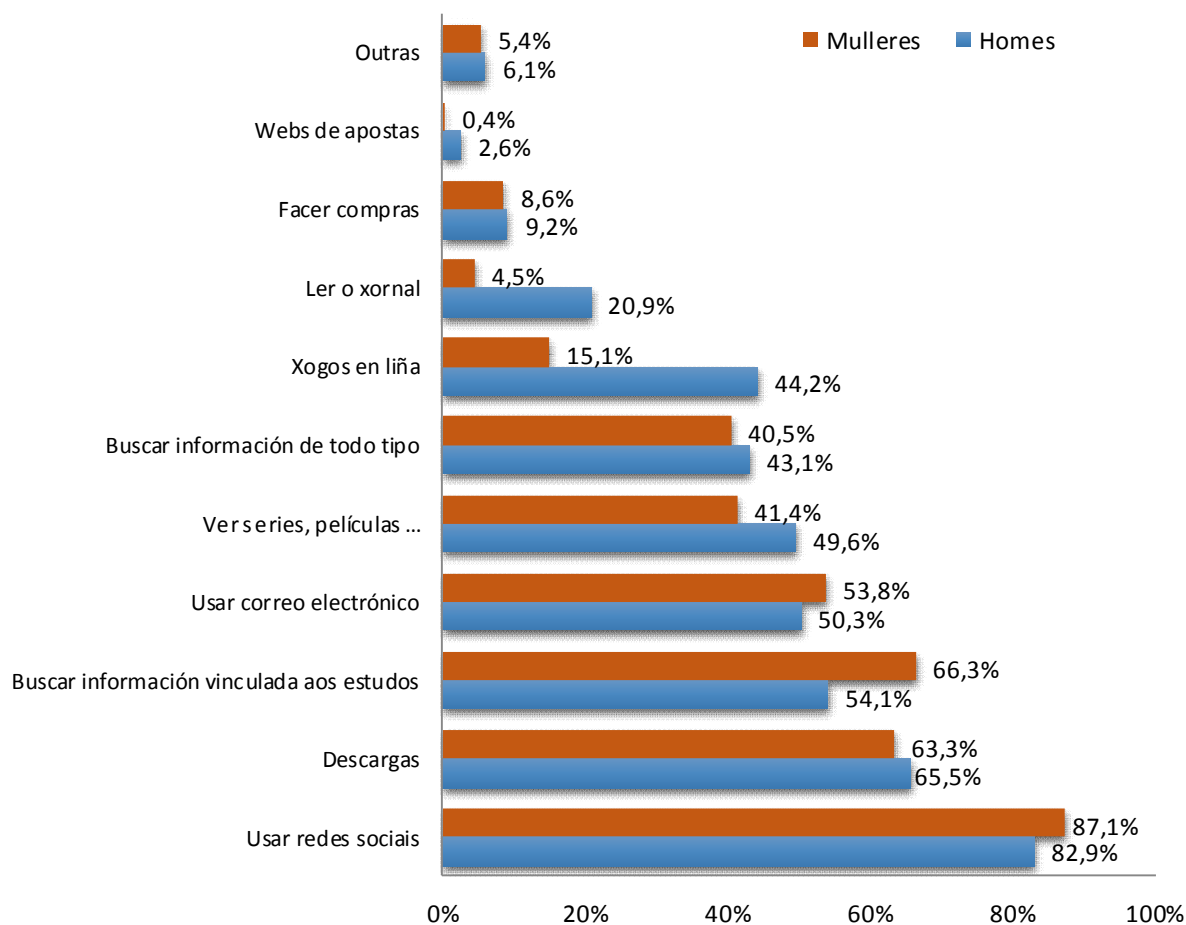
Unha cuestión especialmente interesante referíase ao volume de adolescentes que dispoñen de Internet na súa habitación. Esta porcentaxe en termos absolutos correspondíase co 55% da poboación obxecto de estudo. A análise realizada revela que tampouco existen diferenzas significativas entre mozos e mozas a este nivel.



B) Motivación de uso de Internet

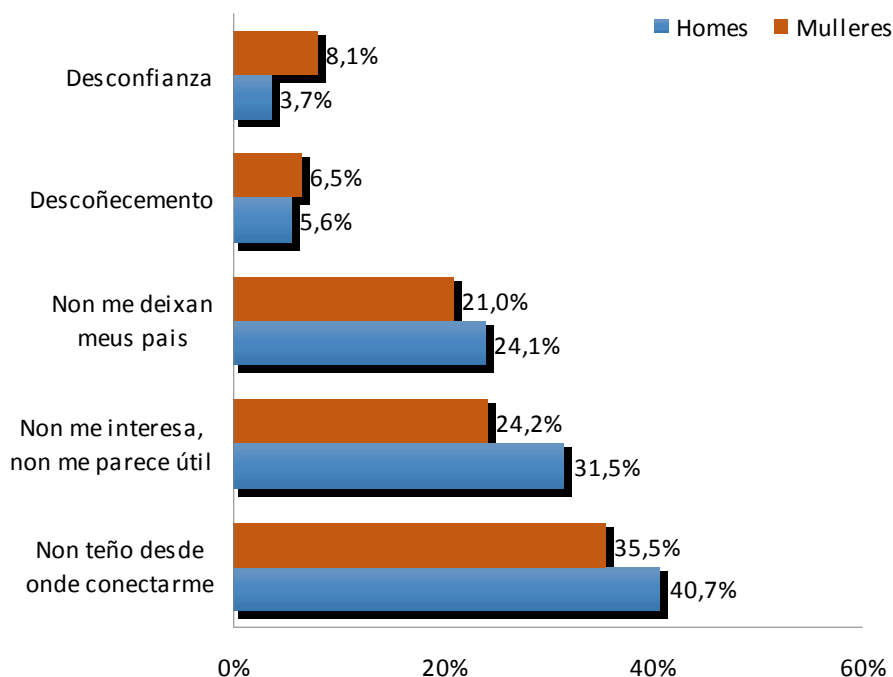
As motivacións á hora de utilizar Internet son múltiples e variadas, pero polo xeral comúns a mozos e mozas: facer uso das redes sociais, descargar/baixar materiais (música, películas, vídeos, imaxes etc.), buscar información vinculada cos estudos e facer uso do correo electrónico.

Non obstante atópanse algunhas diferenzas significativas dignas de mención: as mozas realizan consultas de procura de información relacionada cos estudos en maior medida que os mozos. Tamén son as mulleres as que realizan máis visitas ás súas redes sociais cando se conectan á rede. Os homes, pola súa parte, empregan o seu tempo en Internet para ver series, películas, partidos e tamén son os que máis participan en xogos en liña así como en webs de apostas. E adoitan ler o xornal a través da rede.

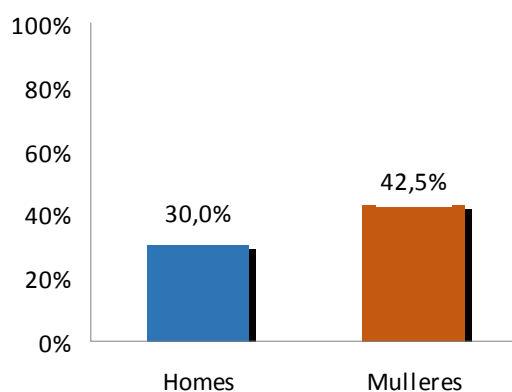


C) Barreiras de uso de Internet

Cando se lle pregunta aos mozos e ás mozas que non utilizan Internet polas posibles razóns, a principal resposta é a non dispoñibilidade de conexión en ambos os casos. Tampouco se aprecian diferenzas significativas a este nivel.



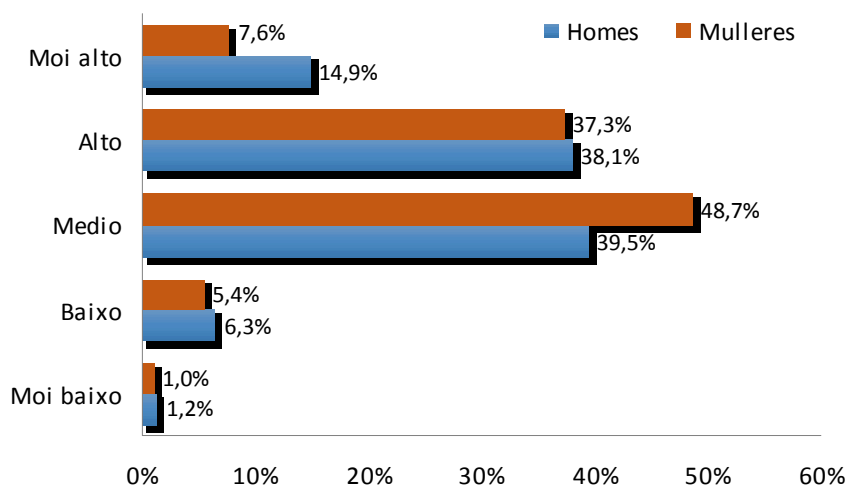
Por outra parte, unha elevada porcentaxe tanto de homes coma de mulleres manifesta non conectarse todo o que lles gustaría. Neste caso obsérvase un maior descontento por parte delas.



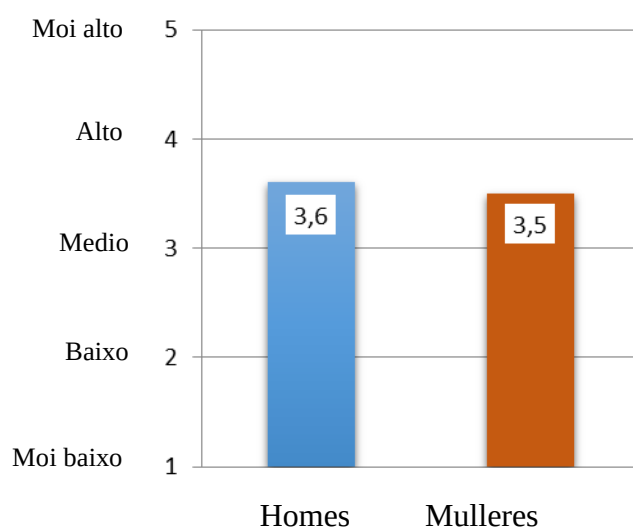
D) Información sobre Internet

Outro dos temas a priori interesantes neste estudo era pulsar o nivel de coñecementos con relación a Internet e identificar as principais fontes de información que utilizan os adolescentes. A pesar de que non se atoparon diferenzas significativas entre eles e elas,

con respecto á súa percepción no nivel de coñecementos que posúen, os mozos cren ter un nivel de información lixeiramente maior.

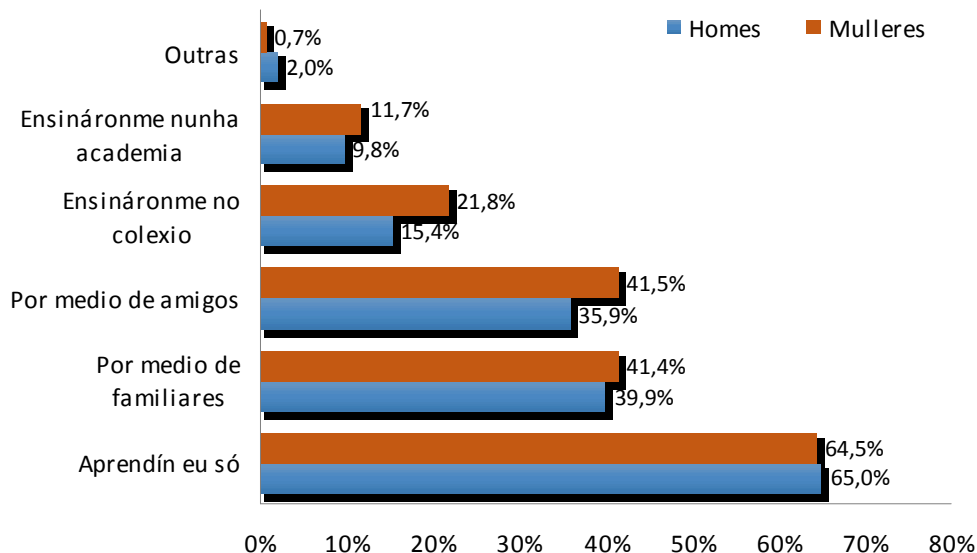


Nivel de información percibido respecto a Internet segundo o xénero

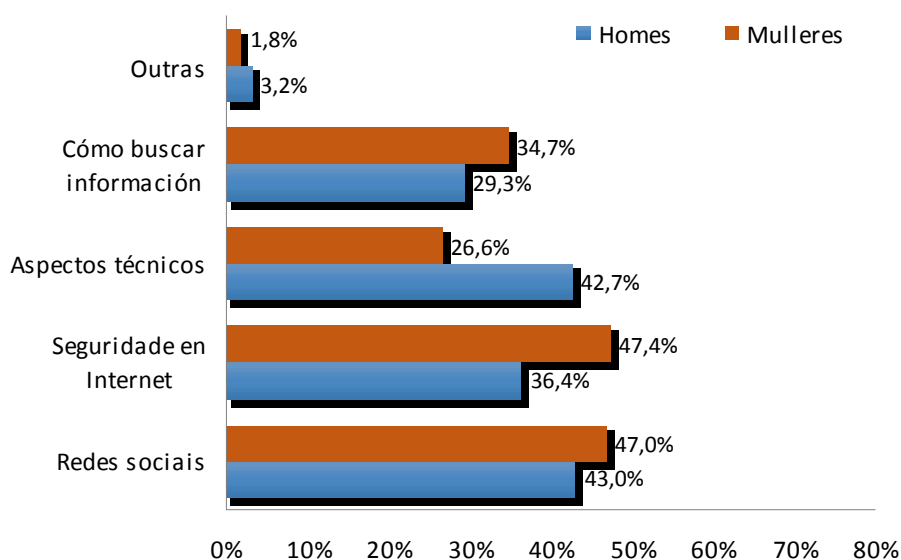


Nivel de coñecemento medio respecto a Internet

Polo que se refire ás fontes de información tanto os mozos como as mozas considéranse maioritariamente autodidactas. Non obstante, atópanse algunhas diferenzas destacables: comparativamente as mulleres acoden máis aos seus amigos e ao centro escolar para poñerse ao día con relación a Internet.



Distribución das fontes de información respecto a Internet



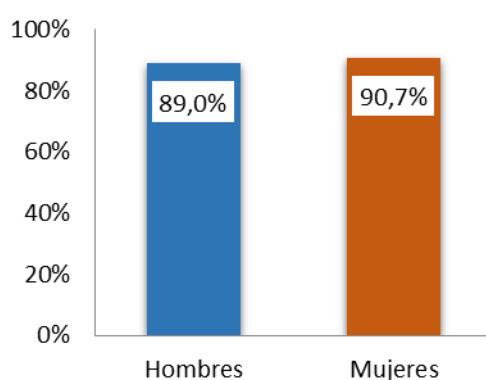
Demanda de información

No que respecta ás posibles demandas de información, obsérvanse diferenzas significativas entre os temas que suscitan maior interese: os aspectos técnicos interesan máis aos mozos e a seguridade e confidencialidade ás novas. Son as mozas tamén as que

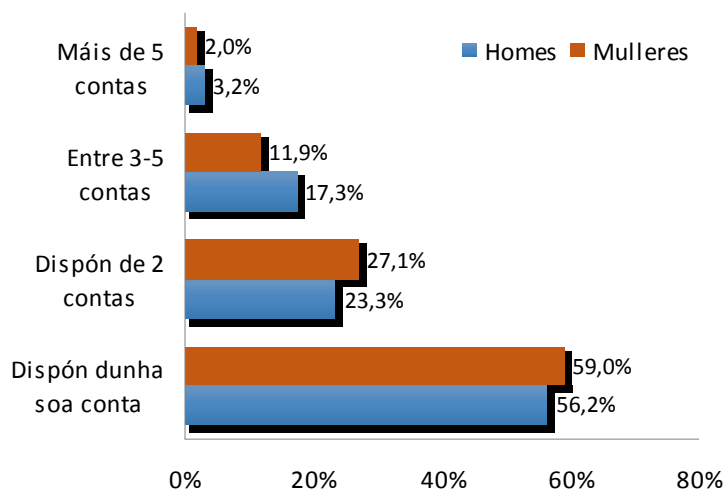
demandan máis información para mellorar as súas procura de información na rede. O interese polas redes sociais é compartido por ambos os grupos.

E) Utilización do correo electrónico

A dispoñibilidade de correo electrónico é moi similar en ambos os casos, conseguindo porcentaxes practicamente idénticas. En canto ao número de contas os resultados son tamén similares.



Porcentaxe de individuos que empregan o correo electrónico

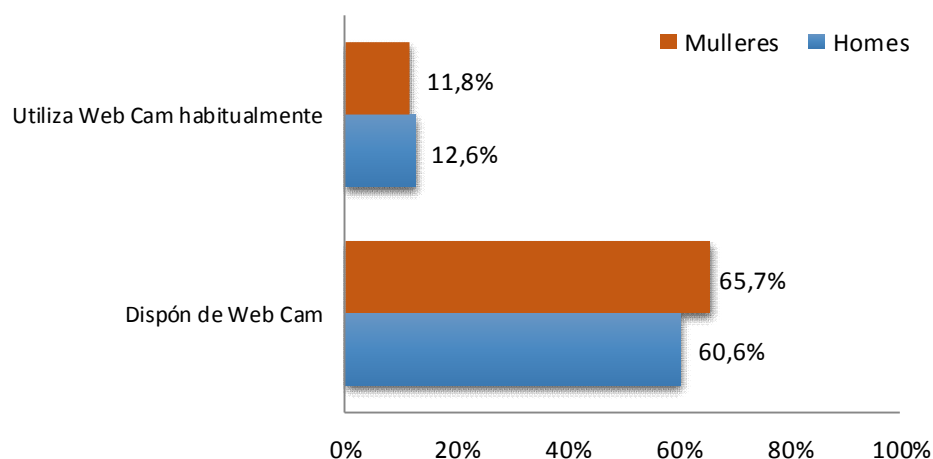
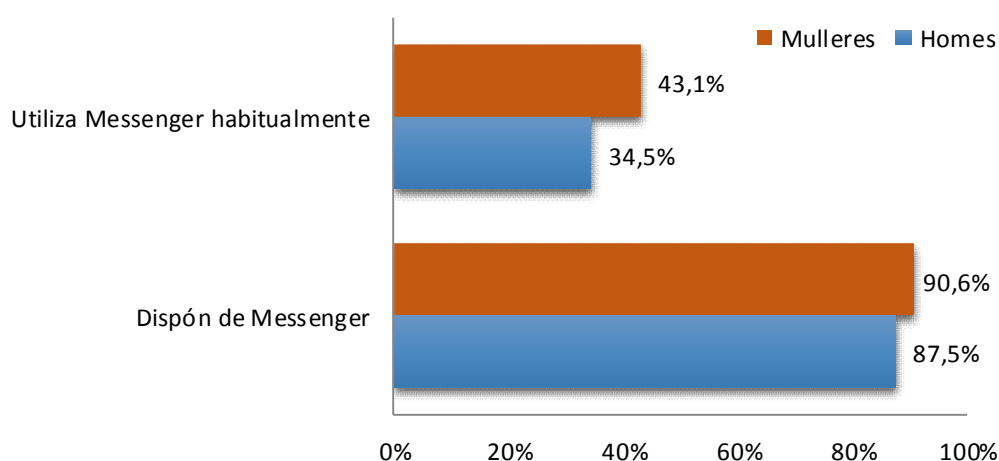


Número de contas das que dispoñen os/as mozos/as

Polo que se refire á frecuencia de consulta do correo, as respostas atopadas son moi variadas, aínda que o habitual en ambos os casos é consultalo dous ou tres veces á semana. O xénero é independente da frecuencia de consulta do correo.

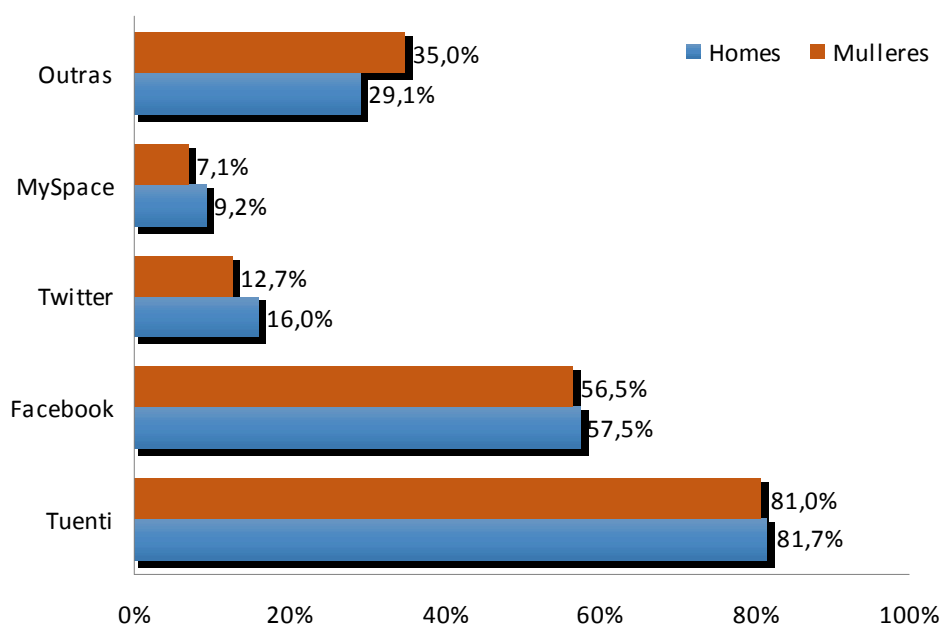
F) Utilización de *Messenger* e da cámara web

En relación coa dispoñibilidade de Messenger non se aprecian tampouco diferenzas significativas por xénero, aínda que o seu uso está algo máis estendido entre as mozas. En canto á *webcam*, o seu uso habitual é moi baixo tanto entre os homes coma entre as mulleres.

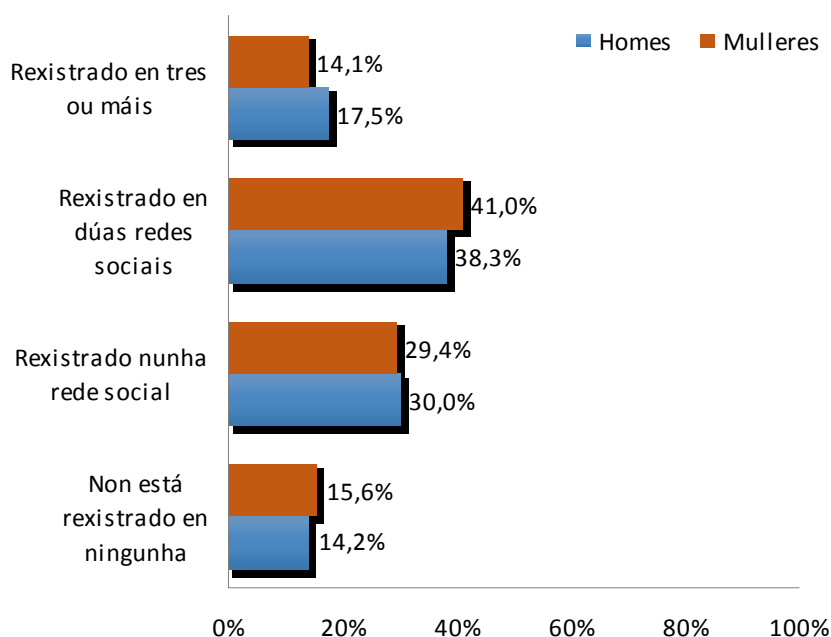


G) As redes sociais

O nivel de coñecemento das redes sociais entre os estudantes da ESO na comunidade galega é moi elevado, tanto no caso dos mozos coma das novas. Tuenti e Facebook son as dúas redes máis coñecidas, seguidas de MySpace. Tampouco se atopan diferenzas con relación ao rexistro nestas.



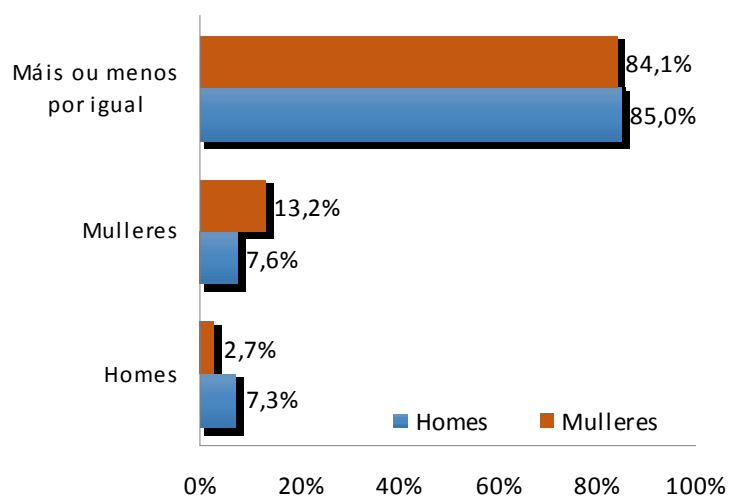
Rexistro nas diferentes redes sociais



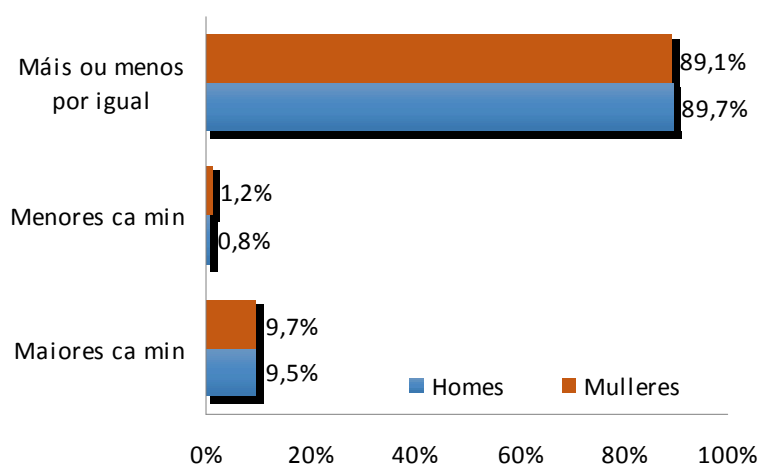
Número de redes sociais nas que está rexistrado/a

Cando se pregunta de maneira espontánea polas principais motivacións que os levan a facer uso das redes sociais, a pauta de resultados é similar en ambos os casos, aludindo sobre todo a dúas cuestións: falar con amigos e familiares e ver fotos, chatear e facer comentarios. Cabe sinalar non obstante que as mozas darían unha importancia maior a todo o que é a interacción en si mesma (posibilidade de ver fotos, chatear e facer comentarios, non perder contacto coa xente, *cotillear*, colgar fotos...) mentres que, comparativamente, os mozos participarían máis en xogos en liña.

Así mesmo, o tipo de contactos que teñen os mozos e as mozas a través das redes sociais é similar aínda que comparativamente elas contactan con máis persoas do seu mesmo sexo.



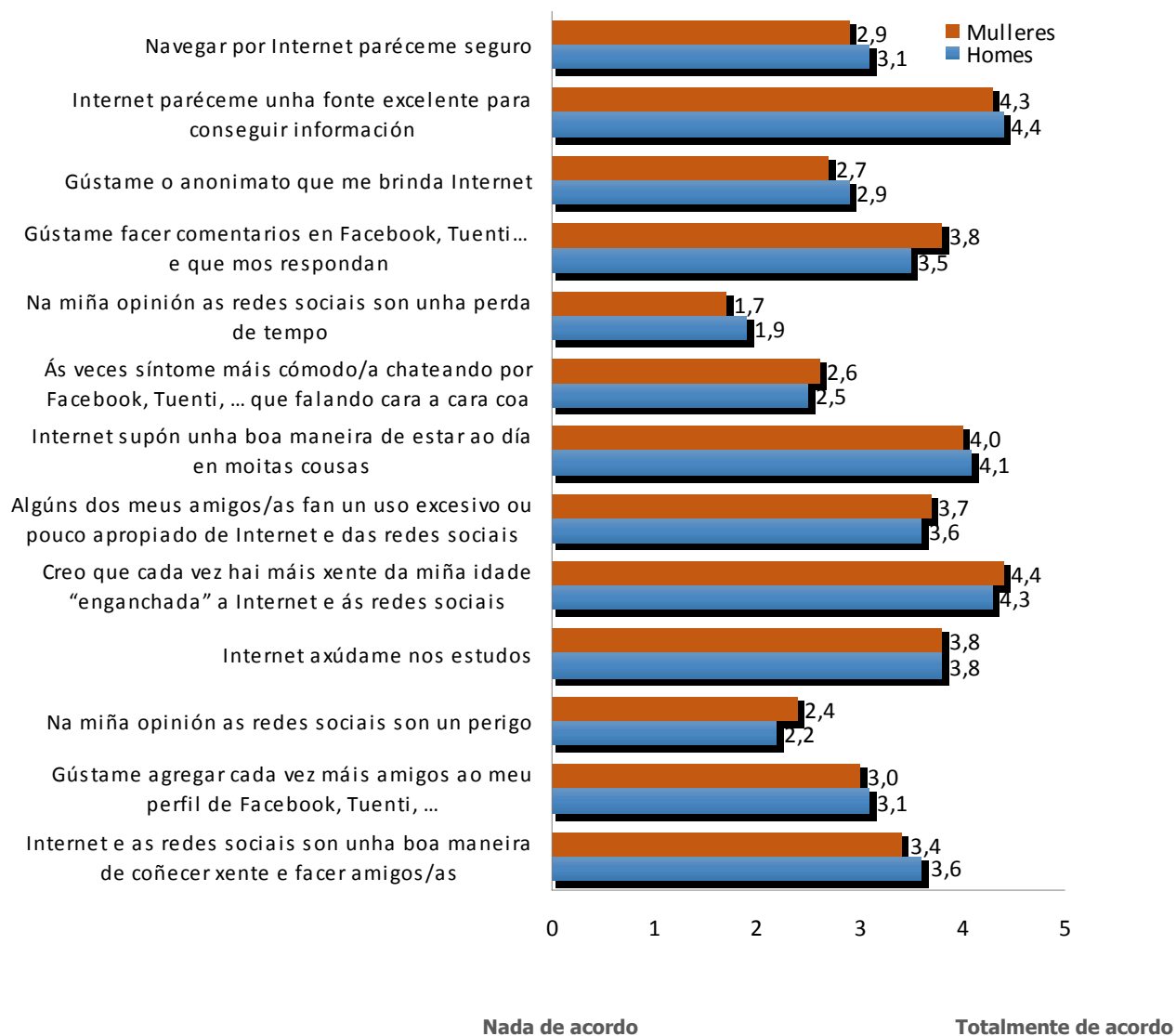
Distribución de contactos por sexo



Distribución de contactos por idade

Cando se pregunta acerca do contacto de maior idade as respostas de mozos e mozas son moi similares. No caso dos homes a porcentaxe de individuos que teñen polo menos un contacto maior de 30 anos é de 23.7%, mentres que no caso das mulleres é de 22.2%.

H) Actitudes e crenzas acerca de Internet e das redes sociais

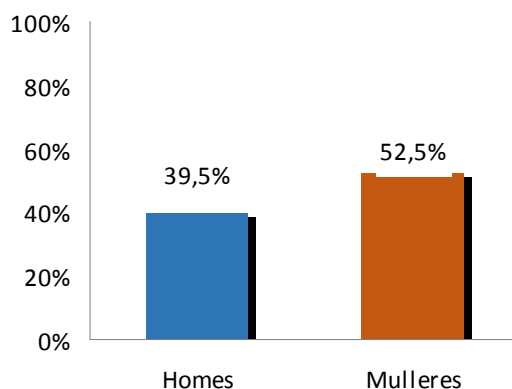


Grao de acordo medio coas diferentes afirmacións

O tipo de actitudes e crenzas que manteñen os mozos e as mozas é moi similar. Só se aprecian diferenzas destacables no que se refire ás seguintes cuestións: as mulleres son as que mostran unha maior predilección por facer comentarios en Facebook ou Tuenti e recibir respostas, e son tamén as que atribúen un maior risco ou perigo ás redes sociais. Pola súa parte, os mozos móstranse máis seguros no uso de Internet, agrádalles máis o anonimato que lles proporciona e considéranla unha boa maneira de facer amigos/as.

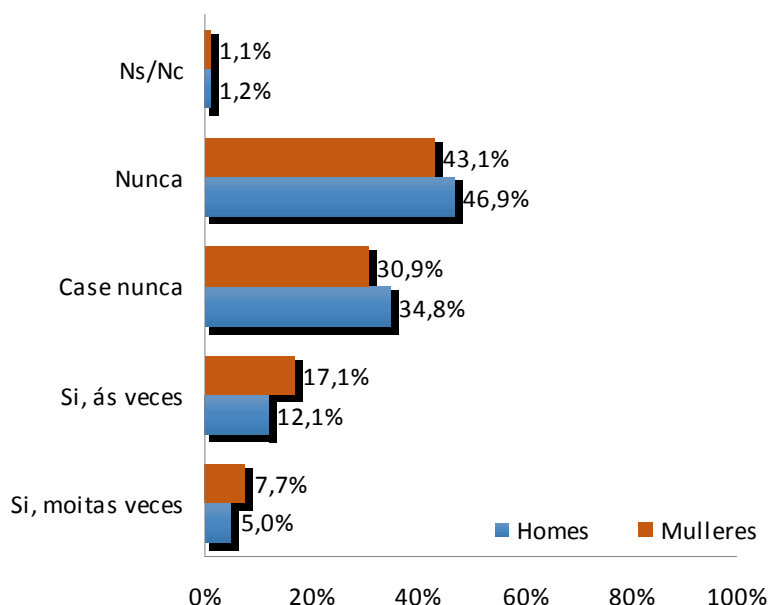
I) O papel dos pais

A nivel xeral púidose comprobar que tan só no 46% dos casos existía un control por parte dos pais no uso de Internet. Este control sería significativamente maior no caso das mulleres.



Control dos pais respecto ao uso de Internet

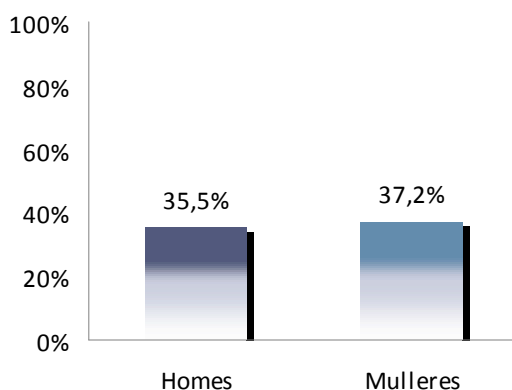
Un dato complementario é que o 24.8% das mozas que utilizan Internet manifestan ter discusións cos seus proxenitores polo seu uso (en *moitas* ou *nalgunha* ocasión), o que representa unha diferenza significativa con respecto aos mozos onde a porcentaxe queda en tan só un 17.1%.



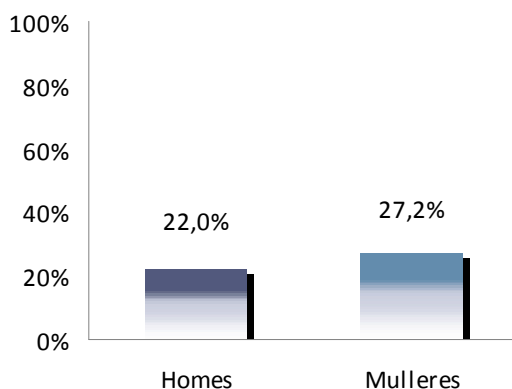
Porcentaxe de individuos que tiveron discusións por Internet

J) Posible ciberdependencia

A puntuación media na escala de dependencia é similar en ambos os casos (35.5 no caso dos mozos e 37.2 no das mozas), non obstante, a porcentaxe de individuos en risco de dependencia é 5 puntos maior entre as mulleres.



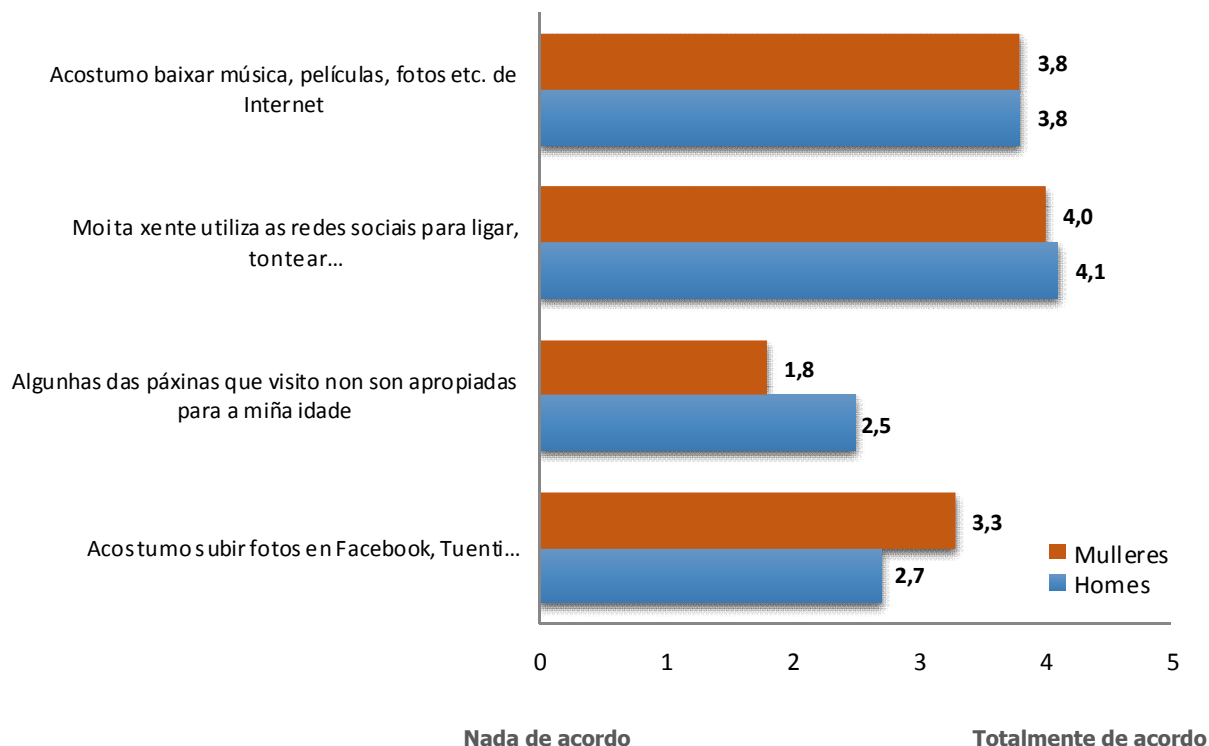
Nivel de dependencia medio estimado segundo o xénero



Porcentaxe de individuos en risco de dependencia segundo o xénero

K) Usos potencialmente perigosos

En canto aos usos perigosos concretos da rede, os mozos recoñecen en maior medida entrar en páxinas pouco idóneas para a súa idade mentres que as adolescentes recoñecen en maior medida subir fotos ás redes sociais.



Grao de acordo medio con cada afirmación relacionada co uso perigoso de Internet

En definitiva, a lectura detallada do informe do proxecto “Mocidade on line” permite albiscar pequenas diferenzas nos comportamentos das mulleres adolescentes en Galicia desde unha perspectiva de xénero. Aínda que en moitos comportamentos converxen ambos os sexos, como pode ser o caso dos hábitos de conexión e tempos, así como aplicacións utilizadas; é na utilidade destes instrumentos e no uso práctico dos mesmos nos que as tendencias varían sensiblemente.

Por exemplo as mulleres participantes no estudo evidenciaron que realizan moitas máis consultas en Internet relacionadas cos seus estudos que os mozos. Tamén visitan máis os seus perfís nas redes sociais. Neste último aspecto pode concluírse que as mozas outorgan unha maior importancia aos elementos das redes sociais que teñen relación coa interactividade. É dicir, desfrutan vendo fotografías, chateando, facendo comentarios, *cotilleando* etc. Os mozos decantan a súa balanza de preferencias, neste sentido, cara á parte máis lúdica, participando máis en xogos en liña.

Outro dos aspectos destacables froito da inclusión da perspectiva de xénero no traballo é que as adolescentes parecen presentar unha maior percepción do risco e perigo das redes

sociais e discuten en máis ocasións cos seus proxenitores polo uso de Internet e de todas as ferramentas de recente creación.

Con carácter xeral apréciase unha sensible diferenza no nivel de dependencia das novas, unha 37.2% fronte ao 35.5% rexistrado entre os homes. E a porcentaxe de persoas en risco de dependencia é cinco puntos superior no caso das mozas que identifican, en maior medida, que fan un mal uso das redes sociais sobre todo cando soben fotografías ás mesmas.

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Os dereitos da muller son un asunto de primeira orde que rexen todas e cada unha das actuacións despregadas por esta defensoría. É o noso desexo que un novo sistema de queixas que se atopa en fase de estudo nos permita mellorar a transversalidade do traballo e incidir, aínda máis se cabe, na incorporación da perspectiva de xénero a moitos dos asuntos que nos traen os cidadáns.

Interpretamos como positiva a constitución formal neste ano 2014 dun Observatorio Galego da Violencia de Xénero que prevé abordar a prevención e tratamento desta secuela desde múltiples perspectivas. Ofrecemos toda a nosa colaboración a esta tarefa e comprometémonos a trasladar ao mesmo asuntos de relevancia relacionados cos malos tratos e a vulneración dos dereitos da muller dos que teñamos coñecemento por medio das queixas.

Preocúpanos moito a percepción que da violencia de xénero teñen os adolescentes galegos. Un ano máis dedicaremos esforzos para que se tomen en serio os novos mecanismos de control e acoso exercido a través das aplicacións móbiles e redes sociais. Promoveremos novas campañas divulgativas, charlas en centros escolares e a elaboración de estudos que nos permitan obter datos fiables acerca desa percepción. A través do presente informe ofrecemos un avance ao respecto.

Por primeira vez damos a coñecer os resultados do noso informe acerca dos usos e/ou abusos que os adolescentes asumen nas súas relacións coas novas tecnoloxías, desde unha perspectiva feminina. Como conclusións máis relevantes, a pesar de converxer moito cos mozos, as mulleres sometidas a estudo reflicten unha maior tendencia cara á dependencia de todos estes instrumentos aínda que parecen presentar unha maior percepción dos riscos que lles axexan.

É unha misión de todos favorecer a saída das mulleres vítimas da violencia de xénero das situacións de dependencia das súas parellas. Apoiamos decididamente a convocatoria de xornadas de estudo ao respecto desta problemática desde os seus múltiples prismas. Froito do informe extraordinario elaborado este 2014 desde o valedor constatamos que as mulleres con discapacidade resultan moi vulnerables ante esta grave problemática. Profundaremos na súa realidade e nas posibilidades para darlles apoio para que non se convertan en vítimas silenciosas.

As políticas públicas deben ter en conta a igualdade en todas as súas vertentes. Instamos as administracións galegas a incorporar esta perspectiva á hora de regular e promover calquera acción tanto no ámbito do emprego, coma da sanidade, a educación, a dependencia etc. Moitas veces percibimos que detrás dos grandes problemas se atopan como afectadas as mulleres. Por exemplo, a demora na concesión dun servizo de atención aos dependentes afecta a muller que con carácter xeral asume os coidados; a denegación dun servizo de comedor para un escolar adoita repercutir na conciliación laboral das nais etc.

Tamén está en mans das diferentes administracións contribuír a erradicar da linguaxe expresións sexistas e avogar por un discurso máis igualitario. Acabar coas representacións sexistas da muller nos medios de comunicación e a publicidade é agora posible grazas á creación dun observatorio galego específico. Desde o Valedor do Pobo continuaremos tramitando as queixas que nos cheguen ao respecto tratando de facer efectiva a xustiza material neste ámbito.

CAPÍTULO 4

TRANSPARENCIA E ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

O dixital é xa un feito irreversible que cambiou o mundo tal e como o entendiamos e que afecta a todos os aspectos da nosa vida: económicos, culturais, sociais ou políticos.

Esta transformación dixital, coas súas ferramentas e instrumentos, permite observar o impacto que se produciu na sociedade de cara a axudar á análise, favorecer o debate ou entender a información facilitada desde diferentes perspectivas.

As tecnoloxías da información contribuíron de forma significativa ao crecemento das economías desenvolvidas na última década. Estímase que, en 2016, máis de 3.000 millóns de persoas estarán conectadas a internet. Para entón, a economía dixital representará máis do 5% do PIB nas economías medias do G20, porcentaxe que será do 12% nas máis avanzadas.

Comprender o proceso de transformación dixital supón asumir que esta evolución afecta a todos os sectores (á administración e aos poderes públicos tamén) e que este novo escenario supón un cambio completo de paradigma onde as accións e as estratexias están en constante evolución, as estruturas fórmanse e refanse constantemente, aparecen fenómenos que non son visibles desde as hipóteses dunha economía do equilibrio ou onde xorde como relevante unha nova capa entre o dixital e o físico, actuando en paralelo á marcha convencional das sociedades pero adxectivada con termos tales como silente, conectada, autónoma, global, configurada, activa, atenta, autoadaptable ou autoxestionada.

As diversas organizacións (públicas, privadas, institucionais, internacionais, sociedade civil...) permiten que o coñecemento que teñen uns poucos chegue a moitos, e onde a clave non é tanto a cantidade de coñecemento que posúe cada individuo coma a diversidade deste coñecemento e a habilidade para combinalo e utilizalo, re-utilizalo; todo iso integrado en grandes redes que xeran produtos intensivos de coñecemento para entender procesos, contornas ou decisións.

Neste esquema é onde xorde a dúbida de como dar solución de forma efectiva e rápida a un fenómeno que crece e se desenvolve a un gran ritmo e velocidade no cal as estruturas das organizacións tradicionais e dos Estados non son capaces, na maior parte dos casos, de comprender e de actuar en consecuencia.

Se se interpreta que a obtención do coñecemento xa non é unha cuestión só de accesibilidade, nin unha cuestión exclusiva de asimilación de contidos, entón do que se trata é de ser capaces de assimilar valores e procesos, ou de adquirir habilidades e competencias tales como o traballo colaborativo e en equipo, a xestión do tempo ou a capacidade de buscar, filtrar e priorizar información.

É nesta contorna onde o acceso á información pública e a transparencia xogan un papel capital no desenvolvemento imparable das sociedades máis avanzadas.

Parece que mentres que a tecnoloxía avanza rapidamente, as organizacións e as nosas competencias profesionais o fan amodo, pero iso non significa que free, ao contrario, obriga o ritmo a que os que resulten máis eficaces ou os que se adapten e requiran novas estruturas e novos incentivos que melloren a obtención, o tratamento, a xestión e a posta a disposición de datos, obterán mellores resultados e decisións que afecten a un mesmo e á súa contorna.

II. TRANSPARENCIA E ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

A Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno supón un paso significativo para que España cumpra os seus compromisos internacionais, tanto en relación coa Alianza polo Goberno Aberto (*Open Government Partnership*) coma o Convenio Europeo de Acceso aos Documentos Oficiais (Tromsø, 18.VI.2009) do Consello de Europa.

E así, no Boletín Oficial do Estado (BOE) número 295 de 10/12/2013, publícase a **Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (LETAI)**. De acordo ao disposto na Disposición final novena desta Lei, a súa **entrada en vigor** producirase conforme ás seguintes regras:

- ❑ As disposicións previstas no Título II (Bo goberno) entrarán en vigor ao día seguinte da súa publicación no BOE.
- ❑ As disposicións previstas nos Títulos I (Transparencia na actividade pública) e III (Consello de Transparencia e Bo goberno) entrarán en vigor ao ano da súa publicación no BOE.
- ❑ As disposicións adicionais (oito) e finais (nove), como non teñen expresamente fixada a súa entrada en vigor na Disposición final novena, de acordo ao disposto

no artigo 2.1 do Código Civil entrarán en vigor aos vinte días da súa publicación no BOE.

Establece, non obstante, esta Disposición que **os órganos das comunidades autónomas e entidades locais disporán dun prazo máximo de dous anos** para adaptarse ás obrigacións contidas nesta Lei, que, de acordo ao disposto no seu artigo 1, e que ten por obxecto ampliar e reforzar a transparencia da actividade pública da Administración, fornecendo información sobre a mesma (publicidade activa) e garantindo o **dereito de acceso a esta información**, así como establecer as obrigacións de bo goberno que deben cumprir os responsables públicos así como as consecuencias derivadas do seu incumprimento.

A entrada en vigor graduada esixe un labor de preparación dos arquivos e rexistros, de formación dos servidores públicos, de posta en marcha de servizos de información, portais de transparencia e de promoción do dereito para acceder á información pública.

Esta lei debe iniciar un cambio profundo en metodoloxía e forma de como os cidadáns acceden a información nos distintos operadores públicos, administracións, entidades con funcións públicas, empresas e fundacións públicas, así como con partidos políticos, e empresas con financiamento público.

1. Transparencia da Administración Pública (Título I, artigos 2 a 24 da LETAI): ámbito subxectivo de aplicación (Capítulo I)

O artigo 2.1 da LETAI contén unha extensa relación de entidades, órganos e organismos a quen resultará de aplicación as disposicións do Título I desta Lei, entre as que se atopan:

- a. As Administracións Públicas e dentro entre elas as entidades que compoñen a Administración Local.
- b. Os organismos autónomos, entidades públicas empresariais, sociedades mercantís (con capital participado local superior ao 50%) e fundacións, todas elas do sector público local.

Ademais, segundo o artigo 3 b) da LETAI as citadas disposicións igualmente resultarán de aplicación ás entidades privadas que perciban durante o período dun ano axudas ou subvencións públicas nunha contía superior a 100.000€ ou cando polo menos o 40% do total dos seus ingresos anuais teñan carácter de axuda ou subvención pública, sempre que (estas) alcancen como mínimo a cantidade de 5.000€.

Por último, de acordo ao artigo 4 da LETAI, previo requirimento, virán obrigadas a fornecer a Administración, os seus organismos etc. toda a información necesaria para o cumprimento das súas obrigacións de transparencia recollidas no Título I desta Lei, as seguintes persoas físicas ou xurídicas, distintas do anteriores pero vinculadas con elas:

- a. As que presten servizos públicos ou exerzan potestades administrativas.
- b. Os adxudicatarios de contratos do sector público, nos termos previstos no respectivo contrato.

2. Publicidade activa (Capítulo II)

Resulta dunha serie de obrigacións para que os suxeitos contemplados no epígrafe anterior difundan determinada información sen esperar unha solicitude concreta dos administrados. É dicir fágano de “motu proprio”.

Os principios xerais nos que ha de basearse esta publicidade activa veñen recollidos no artigo 5 da LTAI, e en resumo son:

- a. Publicarase a información relevante para garantir a transparencia da actividade e funcións destas entidades etc... e permitir o seu control. Esta publicación deberá facerse de forma periódica e actualizada.
- b. O réxime de obrigacións de transparencia regulado na LTAI é de carácter mínimo; por iso é susceptible de ser mellorado por un máis amplo que puidese establecer a normativa autonómica.
- c. A difusión da información suxeita a obrigacións de transparencia deberá facerse nas correspondentes sedes electrónicas ou páxinas web da entidade etc. de que se trate de maneira clara, estruturada e entendible para os interesados; o seu acceso será fácil, comprensible (en formato adecuado) e gratuito, así como estará a disposición das persoas con discapacidade.
- d. Por último, a esta clase de publicidade seranlle de aplicación os límites, para o dereito de acceso á información pública previstos no artigo 14 da LTAI e, especialmente, o tamén límite derivado da protección de datos de carácter persoal que se recolle no artigo 15 da mesma.

- e. Neste último caso, cando a información contivese datos especialmente protexidos, a publicidade só se levará a cabo unha vez dissociados (retirados) estes.

A información a difundir é a seguinte:

A Información institucional, organizativa e de planificación (artigo 6 LTAI). Relativa ás funcións que desenvolve etc., a normativa que lle resulta de aplicación así como a súa estrutura etc.

Información de relevancia xurídica (artigo 7 LTAI). Relativa a instrucións, acordos, circulares, respostas a consultas expostas, proxectos de Regulamentos e Ordenanzas etc.

En relación coa información económica, orzamentaria e estatística (artigo 8 LTAI). Publicaranse os contratos e convenios subscritos; subvencións e axudas públicas concedidas; orzamentos, contas anuais, retribucións anuais percibidas por membros corporativos; resolucións de autorización ou recoñecemento de compatibilidade de funcionarios públicos; declaracións anuais de bens dos representantes locais; información estatística precisa para coñecer o grao de cumprimento e calidade dos servizos públicos; a relación de bens inmoables da súa propiedade, así como dereitos reais sobre eles etc.

3. Dereito de acceso á información pública (Capítulo III): O ámbito subxectivo deste dereito (artigo 12 da LTAI)

Determina este precepto con carácter universal, ao estendelo “a todas as persoas”, o dereito de acceso á información pública de acordo co disposto no artigo 105 b) da Constitución Española e ás previsións da propia Lei.

En consecuencia, asistirá o mesmo ás persoas físicas sen importar a súa nacionalidade, veciñanza ou se ostentan a condición de interesados. Debería interpretarse que se estende tamén ás persoas xurídicas.

4. Ámbito obxectivo deste dereito (artigo 14 da LTAI)

Esténdese neste precepto ao concepto de “información pública” que se refire a todos aqueles contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que obren en poder das administracións, Entidades Locais etc. e que fosen elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións.

A información pública á que agora é posible acceder de resultas desta Lei é máis ampla que a que permitían, na súa antiga redacción, os artigos 35 h) e 37.1 da LRJAP e PAC, cinguida aos rexistros e documentos que formando parte dun expediente, obren nos arquivos administrativos, sempre que correspondan a procedementos terminados na data da solicitude. Ademais esténdese esta información a toda a que dispoña a entidade ou organismo de que se trate, non só a da súa propia elaboración.

5. Límites ao dereito de acceso

Os dereitos, de acordo ao indicado polo Tribunal Constitucional, non teñen carácter absoluto por atoparse limitados por outros igualmente merecedores de tutela. Por iso, no artigo 14 da LTAI recóllense os límites do dereito de acceso á información, xustificadas en que produza un prexuízo para outros intereses máis *protexibles* en materias tales como: a seguridade nacional; a defensa; as relacións exteriores; política económica e monetaria, entre outras. A aplicación dos límites contidos nel e, en consecuencia, o impedimento do acceso, só será xustificado e proporcionado ao seu obxecto e finalidade de protección cando, atendendo ás circunstancias do caso concreto, non sexa posible apreciar a concorrencia dun interese público ou privado que xustifique o acceso. Ou o que é o mesmo, haberán de ponderarse os intereses en xogo, o da transparencia e o do prexuízo que se lle irroga ás materias excepciónadas, no caso de que prevaleza este último poderá denegarse o acceso á información.

A) Protección de datos persoais

Outro límite para o dereito de acceso á información pública o constitúe que esta información poida conter datos persoais. Neste aspecto o artigo 15 da LTAI brevemente establece as seguintes pautas:

B) Datos especialmente protexidos ou asimilados (apartado 1)

Se a información solicitada contivese datos especialmente protexidos aos que se refire o artigo 7.2 da LOPD, referentes á ideoloxía, afiliación sindical, relixión ou crenzas das persoas, o acceso soamente poderase autorizar no caso de que se conte co consentimento expreso do afectado, a menos que este fixera públicos estes datos antes da solicitude do acceso.

Se a información solicitada contivese datos especialmente protexidos a que se refire o artigo 7.3 da LOPD, referentes á orixe racial, á saúde, á vida sexual das persoas ou

aqueloutros datos relativos á comisión de infraccións penais ou administrativas que non supoñen a amoestación pública ao infractor, o acceso soamente se poderá autorizar no caso de que se conte co consentimento expreso do afectado, ou se aquel estivese amparado por unha norma con rango de Lei.

C) Datos identificativos

Con carácter xeral concederase o acceso á información que conteña datos desta clase relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano, salvo que no caso concreto prevaleza sobre o interese público da información a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos.

D) Datos persoais non especialmente protexidos

Atopámonos neste apartado coa regulación do acceso á información pública que conteña datos de carácter persoal que non sexan especialmente protexidos; é dicir, ante o réxime xeral de protección destes datos.

Neste caso, o órgano ao que se dirixa a solicitude concederá o acceso previa ponderación suficientemente razoada entre o interese público na divulgación da información e os dereitos dos afectados cuxos datos aparezan na información solicitada, en particular o seu dereito fundamental á protección de datos de carácter persoal.

Para a realización desta ponderación, enúncianse unha serie de criterios que particularmente haberán de tomarse en consideración e entre os que destacamos primeiro, o menor prexuízo dos dereitos dos afectados no caso de que os documentos unicamente contivesen datos meramente identificativos destes, e segundo, a maior garantía dos dereitos dos afectados no caso de que os datos contidos no documento poidan afectar á súa intimidade, ou á súa seguridade, ou se refiran a menores de idade.

III. A REGULACIÓN DO DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

O recoñecemento do dereito de acceso á información pública ten unha dobre dimensión. Desde unha perspectiva de interese xeral é un instrumento para o control democrático das institucións públicas. Desde unha perspectiva individual, é dicir, de quen obtén a información, esta ten un valor en si mesma, na medida en que incide na actividade e nas relacións dos individuos coas administracións.

Desde a perspectiva do funcionamento das institucións nunha sociedade democrática, o dereito de acceso á información é un instrumento para facer efectivos os principios de transparencia e rendición de contas na actuación das administracións públicas, ao tempo que é un requisito para a participación dos cidadáns na xestión dos asuntos públicos e nos procesos de toma de decisións das administracións públicas.

1. Ámbito internacional

Neste punto é preciso citar normativas diversas, o que facemos de maneira esquemática para non estender en exceso o fío argumental.

- A) O dereito dos cidadáns para acceder á información en poder das institucións da Unión Europea (UE) está recoñecido no artigo 255 do Tratado Constitutivo da Comunidade Europea,

Artigo 255. —1. Todo cidadán da Unión, así como toda persoa física ou xurídica que resida ou teña o seu domicilio social nun Estado membro, terá dereito a acceder aos documentos do Parlamento Europeo, do Consello e da Comisión, con arranxo aos principios e ás condicións que se establecerán de conformidade cos apartados 2 e 3.

2. O Consello, con arranxo ao procedemento previsto no artigo 251, determinará os principios xerais e os límites, por motivos de interese público ou privado, que regulan o exercicio deste dereito de acceso aos documentos, no prazo de dous anos a partir da entrada en vigor do Tratado de Amsterdam.

3. Cada unha das institucións mencionadas elaborará no seu regulamento interno disposicións específicas sobre o acceso aos seus documentos.

- B) A Carta de Dereitos Fundamentais da UE garante “o dereito de toda persoa a acceder ao expediente que lle afecte” (art. 41) e o dereito de acceso aos documentos das institucións da UE (art. 42).

Artigo 41.- Dereito a unha boa administración

1. Toda persoa ten dereito a que as institucións e órganos da Unión traten os seus asuntos imparcial e equitativamente e dentro dun prazo razoable.

2. Este dereito inclúe en particular:

- o dereito de toda persoa a ser oída antes de que se tome en contra súa unha medida individual que lle afecte desfavorablemente,

- o dereito de toda persoa a acceder ao expediente que lle afecte, dentro do respecto dos intereses lexítimos da confidencialidade e do segredo profesional e comercial, a obrigaón que incumbe á administración de motivar as súas decisións.

3. Toda persoa ten dereito á reparación pola Comunidade dos danos causados polas súas institucións ou os seus axentes no exercicio das súas funcións, de conformidade cos principios xerais comúns aos Dereitos dos Estados membros.

4. Toda persoa poderá dirixirse ás institucións da Unión nunha das linguas dos Tratados e deberá recibir unha contestación nesa mesma lingua.

Artigo 42.-Dereito de acceso aos documentos

Todo cidadán da Unión ou toda persoa física ou xurídica que resida ou teña o seu domicilio social nun Estado membro teñen dereito a acceder aos documentos do Parlamento Europeo, do Consello e da Comisión.

C) No **Regulamento 1049/2001** o dereito de acceso está estreitamente vinculado aos principios de transparencia, control democrático sobre os poderes públicos e participación.

Á súa vez, configúrase cunha gran amplitude ao incluír os documentos preparatorios e de uso interno, a diferenza dos modelos de moitos estados que optan por excluír do acceso os documentos provisionais e borradores.

O Regulamento 1049/2001 tamén regula a tramitación das solicitudes, mediante un procedemento áxil (15 días para resolver, con silencio negativo) e a posibilidade de formular recurso contra esta decisión.

En canto aos límites ou as excepcións ao acceso, o artigo 4 do Regulamento fai referencia ao interese público vinculado á seguridade pública, á defensa e aos asuntos militares, ás relacións internacionais e á política financeira, monetaria ou económica da Unión ou dun estado membro.

Tamén é unha causa de denegación do acceso a protección da intimidade e integridade da persoa. Para determinados supostos, a excepción ao acceso só opera se non existe un interese público superior na divulgación.

D) Existen directivas que regulan o acceso á información en poder das administracións dos estados, con respecto a materias concretas, especialmente no caso da información ambiental.

a. A Directiva 2003/4/CE, de 28 de xaneiro, relativa ao acceso do público á información ambiental, regula con precisión o exercicio deste dereito e establece as exclusións e o procedemento concreto de acceso. A transposición á normativa española fíxose a través da Lei 27/2006, de 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

b. A Directiva 2004/35/CE, de 21 de abril, sobre responsabilidade ambiental en relación coa prevención e reparación de danos ambientais, determina que os cidadáns poden solicitar á Administración pública a información de que dispoña sobre os danos ambientais e sobre as medidas de prevención, evitación ou reparación destes danos. A norma que traspón esta directiva ao ordenamento español é a Lei 26/2007, de 23 de outubro, de Responsabilidade Ambiental.

c. A Directiva 2004/18/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación dos procedementos de adxudicación dos contratos públicos de obras, subministracións e servizos, modificada polo Regulamento (CE) 1422/2007 da Comisión, de 4 de decembro, tamén contén normas en materia de acceso a información e transparencia.

d. A Directiva 2006/123/CE, de 12 de decembro, relativa aos servizos no mercado interior, recoñece o dereito á calidade dos servizos públicos prestados por medios electrónicos e a obter información sobre as actividades de servizo. A Lei 17/2009, de 23 de novembro, sobre o libre acceso ás actividades de servizos e o seu exercicio, incorpora parcialmente esta directiva no ámbito estatal, complementada pola Lei 25/2009, de 22 de decembro, de modificación de diferentes leis para adaptalas á Lei 17/2009.

E) O Convenio do Consello de Europa sobre acceso aos documentos públicos foi establecido e aberto á firma en Tromsø, Noruega, o 18 de xuño de 2009.

Nun contexto como do Consello de Europa, organización internacional que ten como fins básicos a promoción e defensa dos dereitos humanos, da democracia e do imperio da lei ou estado de dereito, xustifícase o Convenio, ademais de na salvagarda e na realización dos ideais e principios que son herdanza común dos Estados membros, na importancia da transparencia das autoridades públicas nunha sociedade democrática e pluralista. Trátase de consagrar un dereito subxectivo de acceso aos documentos públicos que forneza unha fonte de información para o público e lle axude a formarse unha opinión sobre o estado da sociedade e sobre o exercicio do poder público e que fomente a integridade, a eficacia, a eficiencia e a responsabilidade das autoridades públicas, contribuíndo así a afirmar a súa lexitimidade.

Da mesma forma o Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas (TJCE) considerou que o Regulamento 1049/2001 ten como finalidade promover as boas prácticas administrativas e garantir a transparencia, como elemento de control democrático, e desde esta perspectiva interpreta restritivamente as excepcións ao acceso. Neste sentido, a Sentenza do Tribunal de Primeira Instancia das Comunidades Europeas, de 8 de novembro de 2007, caso *The Bavarian Lager Co. Ltd. contra a Comisión Europea*, foi considerada especialmente relevante desde a perspectiva da relación entre dereito de acceso á información e privacidade.

O Tribunal de Xustiza estimou que ao difundir a versión do documento controvertido expurgado dos cinco nomees de participantes nunha reunión celebrada o 11 de outubro de 1996 no marco dun procedemento por incumprimento, a Comisión non infrinxiu o disposto polo Regulamento nº 1049/2001 e cumpriu suficientemente a súa obrigaón de transparencia.

Neste sentido, o Tribunal de Xustiza decidiu anular a sentenza do Tribunal de Primeira Instancia das Comunidades Europeas de 8 de novembro de 2007, *Bavarian Lager/Comisión* (T 194/04), na medida en que anula a Decisión da Comisión de 18 de marzo de 2004, pola que se denega unha solicitude de acceso á acta completa da citada reunión de 11 de outubro de 1996, que contén todos os nomes, e na medida en que condena á Comisión Europea a cargar coas costas de *The Bavarian Lager Co. Ltd.*

Igualmente a Sentenza do Tribunal de Xustiza, Gran Sala, de 26 de xaneiro de 2010, caso *Internationaler Hilfsfonds* contra a Comisión Europea, expón que o dereito de acceso está

vinculado ao carácter democrático das institucións europeas e que as excepcións ao dereito de acceso deben interpretarse restritivamente.

2. En España

O dereito de acceso á información pública recibiu un recoñecemento específico no artigo 105.b da Constitución española (CE), é o recoñecemento constitucional do dereito de acceso e un mandato ao lexislador para que regule o seu contido concreto.

Artigo 105; A lei regulará:

a) A audiencia dos cidadáns, directamente ou a través das organizacións e asociacións recoñecidas pola lei, no procedemento de elaboración das disposicións administrativas que lles afecten.

b) O acceso dos cidadáns aos arquivos e rexistros administrativos, salvo no que afecte á seguridade e defensa do Estado, á investigación dos delitos e á intimidade das persoas.

c) O procedemento a través do cal deben producirse os actos administrativos, garantindo, cando proceda, a audiencia do interesado.

Igualmente é de destacar o artigo 37 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, de carácter básico, que recoñece e regula o réxime xeral do dereito dos cidadáns para acceder aos documentos que formen parte dun expediente e estean nos arquivos administrativos, sempre e cando estes expedientes correspondan a procedementos finalizados na data de solicitude.

O artigo 37 exclúe do dereito de acceso os documentos que conteñan datos relativos á intimidade das persoas e require un interese lexítimo e directo para acceder a documentos de carácter nominativo. Tamén determina que este dereito de acceso está limitado por razóns de interese público, por intereses de terceiros máis dignos de protección ou cando así o estableza unha lei, e enumera, no seu apartado quinto, determinados supostos nos que o acceso tamén queda excluído. Finalmente, sinala que a denegación do acceso require unha resolución motivada.

Como norma de alcance xeral sobre o dereito de acceso á información, tamén debe facerse referencia á Lei 11/2007, de 22 de xuño, de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos

Servizos Públicos, tamén de carácter básico, que recoñece o dereito dos cidadáns para relacionarse coas administracións públicas utilizando medios electrónicos, para o exercicio dos dereitos previstos no artigo 35 da Lei 30/1992, así como para obter información. Se ben a Lei 11/2007, de 22 de xuño, establece o dereito para solicitar e a obter información, non engade contido á regulación substantiva deste dereito e do procedemento para exercelo.

Pero sen dúbida, un dos artigos máis relevantes é o artigo 20 da Constitución que recoñece o dereito á liberdade de expresión e información e á liberdade dos medios de comunicación. Especificamente, o artigo 20.1.a) protexe o dereito para “expresar e difundir libremente os pensamentos, ideas e opinións mediante a palabra, o escrito ou calquera outro medio de reprodución”. Esta provisión é moi parecida ao Artigo 10 do Convenio Europeo de Dereitos Humanos, que ampara “a liberdade de recibir ou de comunicar informacións ou ideas”.

En abril de 2009 o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos recoñeceu que o dereito de liberdade de expresión amparado polo artigo 10 do Convenio Europeo para a Protección dos Dereitos Humanos e Liberdades Fundamentais, ratificado por España o 26 de setembro de 1979, inclúe expresamente o dereito de acceso á información en mans das entidades públicas. Dado que o artigo 10.2 da Constitución Española establece que “As normas relativas aos dereitos fundamentais e ás liberdades que a Constitución recoñece interpretaranse de conformidade coa Declaración Universal de Dereitos Humanos e os Tratados e acordos internacionais sobre as mesmas materias ratificados por España”, parece que o dereito de acceso á información está protexido polo artigo 20 da Constitución.

Igualmente resaltable resulta o Acceso a Arquivos e Rexistros do xa citado artigo 105.b da Constitución que require que a lei regule “O acceso dos cidadáns aos arquivos e rexistros administrativos, salvo no que afecte á seguridade e defensa do Estado, á investigación dos delitos e á intimidade das persoas”. Así, a Lei 30/1992, de 26 de novembro de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común no seu artigo 35.H fai referencia á Constitución, dicindo que os cidadáns teñen dereitos nas súas relacións coa administración pública, incluso o dereito ao acceso aos rexistros e arquivos das Administracións Públicas nos termos previstos na Constitución e nesta ou outras Leis.

O problema co artigo 105.b é que o concepto de arquivos e rexistros é moito máis estreito que un pleno dereito de acceso a toda a información en mans das entidades públicas (salvo cando afecte a certos intereses).

Non existe pois unha lei que regula o acceso á información en España, o que existe son unhas disposicións na lei de procedemento administrativo, pero estas só dan acceso a “arquivos e rexistros”, non a toda a información en mans da administración; é a Lei 30/1992, de 26 de novembro de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común” no seu artigo 37 a que regula o “Dereito de acceso a arquivos e rexistros”, pero esta disposición non establece un acceso a toda a información en mans das entidades públicas senón que establece un acceso moito máis limitado “aos rexistros e aos documentos que, formando parte dun expediente, obren nos arquivos administrativos, calquera que sexa a forma de expresión, gráfica, sonora ou en imaxe ou o tipo de soporte material en que figuren, sempre que tales expedientes correspondan a procedementos terminados na data da solicitude”.

Nesta liña, o artigo 23 da Constitución ampara o dereito de participación dos cidadáns nos asuntos públicos directamente ou por medio de representantes elixidos. É imposible pensar en participación sen que o público teña acceso á información.

Outras leis que teñen gran relevancia para a transparencia do goberno, aínda que non son leis xerais de acceso á información son

a. Lei 37/2007, de 16 de novembro, sobre reutilización da información do sector público. Esta lei ten por obxecto a regulación básica do réxime xurídico aplicable á reutilización dos documentos elaborados ou custodiados polas Administracións e organismos do sector público. Está, polo tanto, estreitamente ligada ao acceso á información e non obstante non desenvolve este dereito en ningún sentido.

b. Lei 11/2007, de 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos. Esta lei establece o dereito dos cidadáns para poder realizar os trámites administrativos utilizando procedementos electrónicos e obriga a Administración a proporcionar servizos por estas vías. A pesar diso, non atopamos nesta lei ningunha mención ao dereito de acceso á información.

c. Lei 27/2006, de 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente (incorpora as Directivas 2003/4/CE e 2003/35/CE). Baseándose na Convención Aarhus, esta lei concede o dereito a solicitar e recibir información sobre o medio ambiente de autoridades públicas co prazo dun mes. É estritamente unha lei de acceso á información ambiental e contempla as garantías básicas do dereito de acceso á información. Na

práctica esta lei non está a ser aplicada correctamente xa que só un 30% das solicitudes presentadas son contestadas adecuadamente.

d. Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal. Esta lei ten por obxecto protexer a intimidade das persoas e dos seus familiares. Establece o dereito para acceder e corrixir e cancelar datos sobre un mesmo en mans das institucións públicas así como de empresas privadas. A Axencia Española de Protección de Datos é o órgano independente encargado de asegurar o respecto deste dereito. A protección de datos persoais, parte inherente do dereito á intimidade, debe atopar o equilibrio co dereito de acceso á información. Unha interpretación demasiado extensiva da protección de datos implica unha maior limitación ao dereito de acceso á información, tal e como mencionabamos anteriormente no Principio.

e. Real Decreto 208/1996, de 9 de febreiro, polo que se regulan os Servizos de Información Administrativa e Atención ao Cidadán. Esta norma establece a obrigação dos funcionarios de axudar os cidadáns na súa relación coa administración e aínda que deberán guíalos nas súas solicitudes de información, non establece unha normas claras respecto diso e sobre todo que a información recibida polos funcionarios non entrañará en ningún caso unha interpretación normativa e por tanto unha vinculación xurídica ou económica; isto último resta utilidade e converte esta norma en algo vago.

f. Lei 16/1985, de 25 de xuño, do Patrimonio Histórico Español. Esta lei establece no seu Título VII a libre consulta de documentos e a obrigação da administración para garantir o acceso aos arquivos, bibliotecas e museos. Esta lei establece o libre acceso aos documentos constitutivos do patrimonio documental español, conforme ao desenvolvido por vía regulamentaria e co límite das materias clasificadas (ver a continuación a lei reguladora de segredos oficiais). Esta lei tampouco fai referencia ao acceso á información, posto que remite á lei 30/1992. Destacar aquí que o Convenio do Consello de Europa aplica tamén o acceso a documentos que obren en arquivos.

g. Lei 9/1968 de 5 de abril reguladora dos Segredos Oficiais, modificada pola Lei 48/1978 de 7 de outubro. Esta lei é a encargada de definir cales son as materias clasificadas e á vez establece o principio de publicidade dos asuntos públicos aínda que non desenvolve os mecanismos para que este principio se leve a cabo.

IV. TRANSPARENCIA, ACCESO Á INFORMACIÓN E VALEDOR DO POBO DE GALICIA

A próxima entrada en vigor da lei 19/2013, así como as diferentes leis autonómicas reguladoras desta materia, vai afectar directamente ao ámbito de funcionamento.

Tanto a especial posición das defensorías no ámbito da transparencia e o dereito ao acceso á información coma a súa vertente de exemplaridade no seu cumprimento así como o de garante do mesmo require unha resposta en relación cos criterios que esta institución pensa seguir para os efectos de determinar o seu posicionamento e alcance das súas obrigacións de publicidade activa, acceso á información pública e situación e queixas que se presenten por incumprimentos das administracións das normas reguladoras desta materia.

Dada a singular natureza da institución, só está legalmente vinculada nesta materia no referente ao ámbito da súa actividade suxeita a dereito administrativo. Non obstante, a posición que asume como garante deste dereito ante a cidadanía confírelle unha especial posición de exemplaridade en canto ao cumprimento das obrigacións que lle son de aplicación como administración pública.

A continuación enumérase o nivel máximo de contido que se podería incluír:

PUBLICIDADE ACTIVA

De carácter xeral Funcións Normativa de aplicación Sede, direccións e teléfonos Horario de atención	Estrutura organizativa Organigrama Órganos colexiados Carta de servizos e indicadores de grao de cumprimento
Altos cargos Identificación Retribucións Indemnización en caso de cesamento Declaración de actividades, bens e intereses	Persoal Plantilla Resolución de autorización de compatibilidade Normas y acordos reguladores das conciliacións de traballo Ofertas de emprego e procesos de selección

Funcionamento institucional Axenda institucional Planificación plurianual e obxectivos anuais Orde do día de xunta de coordinación	Información de relevancia xurídica Decisións que supoñan unha interpretación de dereito Propostas normativas Documentos en información pública
Información sobre procedementos e participación Catálogo actualizado de procedementos Procedementos de participación cidadá	Información sobre contratos, convenios e subvencións Contratos adxudicados Convenios subscritos Subvencións e axudas concedidas
Información económica e orzamentaria Orzamento aprobado	Información relacionada co dereito de acceso á información Información solicitada con máis frecuencia

Execución trimestral de orzamento	Información facilitada en exercicio de dereito de acceso
Liquidación anual e informes de auditoría	
Gastos en campañas de publicidade institucional	
Outras informacións	
Infraestruturas técnicas	
Vehículos oficiais	
Viaxe	

V. ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN

Ao longo do ano 2014 tramitáronse queixas, consultas e actuacións relacionadas co acceso á información e que deviñeron en interese e participación por parte do Valedor do Pobo. Estes expedientes tramitáronse nas súas respectivas áreas, xa vistas en capítulos precedentes deste informe, pois de momento non hai unha área específica de transparencia no valedor tendo en conta o seu carácter horizontal (en próximas datas talvez teñamos que reconsiderar esta situación).

Desde un punto de vista cuantitativo, nesta institución abordáronse ao redor dun centenar de queixas con materias e obxectos moi dispares, ao tratarse dun concepto moi transversal ao referirse ou afectar a preceptos tales como a posibilidade ou imposibilidade de acceder á información ou ao atraso en facilitar a información solicitada.

Ao longo do ano 2014 iniciáronse, como dicimos, por diversos motivos, máis de noventa expedientes dos cales foron admitidos a trámite a gran maioría, sendo puntuais as non admisións ou remisións a outras áreas.

En relación coa práctica que vén realizando a institución, resáltanse a continuación exemplos con detalle dalgunhas resolucións, recomendacións ou propostas emitidas sobre casos concretos, destacando a concordancia e liña argumental seguida polo Valedor do Pobo na necesidade de favorecer un acceso claro en tempo e forma ao solicitante da información. Son casos, como dixemos, que xa se atopan incluídos nas áreas correspondentes do capítulo II deste informe.

1. Recomendación aceptada e outros casos

Practicado o correspondente requirimento de información ante o concello de..., pon en coñecemento da institución que en relación coa queixa emitida por falta de información, comunícanos que

(...) Informámoslle que, con data do 14 de xullo de 2014, o concello manifestou a súa aceptación á recomendación formulada e con relación ao expediente de queixa con dúas observacións:

Primeira.- Que o concello acolle sempre unha interpretación claramente extensiva e favorable ao exercicio do dereito de acceso á información e documentacións municipais.

Segunda.- Non é necesaria a implementación da recomendación por responder á práctica administrativa habitual do concello.

Igualmente destacable a actuación en relación coa seguinte:

(...) Ante iso requirimos informe a ese concello. Coa información achegada, resulta que a administración autonómica vai resolver os recursos de alzada en trámite e respecto ao concello, polo que esta Institución formula, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, a seguinte recomendación:

A Lei 27/2006, do 18 de xullo, é unha translación do Convenio de Aarhus co dereito interno estatal que, parte dun triplo postulado: o cidadán ten dereito de acceso á información ambiental relevante; debe estar lexitimado para participar nos procesos de toma de decisións de carácter ambiental; e ten acceso á xustiza cando os referidos dereitos lle sexan negados. Conforme aos tres alicerces expostos, recoméndase ás administracións públicas que o seu persoal facilite o acceso á información medio ambiental, en cumprimento dos deberes establecidos nas letras a) e mais e) do artigo 5 da citada lei

reguladora dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

*Ante a cal o concello contestou que se **aceptan as recomendacións formuladas**, aínda que se aclara que o concello xa vén procurando, ata con anterioridade a estes expedientes, informar adecuadamente os cidadáns nos distintos ámbitos da súa competencia e non só nos relacionados co medio ambiente.*

Outro exemplo destacable é a actuación con resultado de suxestión a un concello en relación co seguinte asunto:

Que, no cumprimento do preceptuado nos artigos 77 da LRBRL e 16 do ROF do 28 de novembro de 1986, se facilite ao concelleiro reclamante a información requirida -que por ser extensa e complexa- de maneira gradual aplicando un criterio de racionalidade. Con esta finalidade entendemos débese poñer á súa disposición nunha dependencia municipal, de forma paulatina e progresiva, os expedientes e documentación requiridos determinando, de común acordo, os días e horas para o seu exame e consulta.

ANÁLISE

Dentro do prazo concedido, a Sra. alcaldesa manifesta, por escrito do 5 de decembro o seguinte: “O titular da reclamación formulada ante o Valedor do Pobo, a día de hoxe xa non é concelleiro neste concello, non formando parte da Corporación, polo que se entende que a información solicitada non debe ser remitida ao mesmo en base aos artigos 77 da LRBRL e 14 a 16 do ROF. Aínda así, tendo en conta que a solicitude de información se expuña como concelleiro integrante e representante dun grupo político municipal, enténdese que a información solicitada, en tal caso, debería ser facilitada ao portavoz do devandito grupo.

Reitérase o manifestado no informe desta Alcaldía, no tocante a que o concello non é quen organiza ditas festas, aínda que nun momento dado, polo interese das mesmas, e non constando quen o fixese, se decidiu que se encargase alguén do concello encomendándolle este labor naquel momento a un integrante da corporación. Pero esa organización, xa desde ese momento, realizouse coa constitución dunha asociación, da que formaba parte o devandito concelleiro, e coa que colaboraba o concello (como co resto de asociacións) pero sen levar a cabo directamente a organización. O acordo adoptado de organizar encargarlle este labor a un concelleiro non foi tomado co ánimo de que levase a cabo directamente polo concello, senón de encargarlle este labor a un

concelleiro para que organizase o que fose preciso para que esa festa de gran interese turístico para a comarca e provincia non se perdese. De feito a súa pertenza á devandita asociación, que foi creada nese momento para a organización destas festas, era como persoa física, xunto con outros veciños, non como concelleiro.

Non consta por tanto neste concello a totalidade da documentación solicitada, pero en todo caso desde esta alcaldía non existe inconveniente algún en que o grupo municipal poda acceder á documentación que obra en poder do concello, para o que se lle COMUNICA que poderá pasar polo Departamento de Intervención en orde a poder acceder á documentación que obre neste concello en referencia ás festas, co obxectivo de poder fixar co devandito departamento as datas oportunas para non interromper a normal actividade do mesmo". Á vista da documentación precedente, entendemos atendida a suxestión formulada sobre a falta de acceso a información.

2. Non admisión de reclamación de acceso a información

De igual maneira danse circunstancias de **non admitir a trámite a reclamación** en base aos argumentos presentados polo solicitante de información, unha vez analizados os expedientes e as causas que motivaron a denegación de acceso; así recolleamos un asunto en relación co trámite do borrador *dun regulamento de control horario e presenza dos empregados públicos.*

(...) O interesado, tanto a título individual coma na súa condición de representante dun colectivo de empregados públicos —ao parecer, por ser vocal da Xunta de persoal por un Sindicato-, solicitou o acceso ao expediente en tramitación;

Tivo acceso ao expediente de contratación dos sistemas de control horario e de presenza dos empregados públicos.

Por Decreto da alcaldía foi desestimada a súa petición e notificada con ofrecemento dos recursos procedentes.

A partir dos feitos expostos formuláronse as seguintes consideracións xurídicas:

Primeira.- Tramitación do expediente administrativo para a elaboración e aprobación do citado regulamento de control horario.

A administración municipal para o inicio, impulso e resolución do citado regulamento, ten como título habilitante o artigo 4.1, letra a) da LRBRL que lle recoñece as potestades regulamentaria e de auto organización.

Polo tanto é unha determinación normativa da súa potestade de organización cuxo exercicio, con carácter xeral, está excluído da obrigatoriedade de negociación, coa puntual excepción recollida no artigo 37.2, letra a) da Lei 7/2007 do Estatuto básico dos empregados públicos.

Por este motivo e tamén por aplicación do artigo 40.1, b) da citada lei foi sometido a negociación e informe, tal como expón o reclamante no seu escrito.

Segunda.- Dereito de acceso á información.

Esta Institución defende nos seus sucesivos informes anuais, o dereito do administrado á transparencia, á información e á participación, tanto na súa vertente xeral, ao amparo dos artigos 3.1, 35 e 37 da Lei 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, coma na súa vertente específica vinculada á vida local, por aplicación do artigo 70.3 da LRBRL. Dereito que foi fortalecido e ampliado pola Lei 19/2013, de 9 de decembro, invocada polo reclamante.

En todo caso non podemos omitir que vostede, pola súa relación de servizo e representación sindical coa administración local, ostenta un status especial de interesado. Como funcionario técnico da súa administración forma parte dunha unidade administrativa adscrita á secretaría, situación en servizo activo que lle permite o coñecemento e seguimento do proceso administrativo de elaboración do futuro regulamento de control horario, tal como expresa o decreto da alcaldía. Doutra parte, como membro da xunta de persoal, adquire un carácter representativo que lle permite exercer as funcións previstas no artigo 40 do citado estatuto de persoal de 2007.

Por último hai que resaltar que o expediente de tramitación do Regulamento municipal, unha vez que sexa obxecto de aprobación plenaria, será sometido a información pública e audiencia dos interesados, polo prazo mínimo de 30 días, dentro do cal poderá presentar aquelas reclamacións e suxestións que non puideron recollerse na fase de negociación.

Terceira.- Dereito a unha resolución expresa da súa petición.

Consta no expediente que a súa solicitude de acceso individual ao expediente administrativo foi resolta por decreto da alcaldía, desestimándoa polos motivos recollidos no corpo da resolución.

Por tanto existe unha resolución expresa, motivada e notificada ao interesado con ofrecemento dos correspondentes recursos. Iso implica que, a partir da súa notificación como interesado individual, pode interpoñer os recursos correspondentes na vía administrativa e contenciosa sinalados.

Certo é que no suposto de actuar na súa condición de vogal da xunta de persoal, a interposición do recurso debe ser lexitimada por órgano colexiado, de conformidade co disposto no artigo 40.2 do citado Estatuto de persoal dos empregados públicos.

Resolución

Polos feitos e consideracións expostas, fundaméntase a decisión desta Institución de non admitir a trámite o seu escrito de queixa porque:

- *A súa solicitude de acceso ao expediente foi obxecto de resolución expresa, motivada e notificada, sen que corresponda a esta Institución revisar o acordo municipal, definitivo e firme.*
- *A súa invocación á Lei 19/2013, de 9 de decembro, obríganos a recordar que a vacatio legis establecida na disposición final novena establece un prazo máximo de dous anos para que os órganos das entidades locais adapten o seu funcionamento ao contido da lei.*
- *E a defensa do seu dereito de acceso á información mantense viva, xa que, unha vez aprobado inicialmente o regulamento, ten dereito a presentar as alegacións e suxestións que considere procedente no trámite de información pública e audiencia aos interesados no prazo de trinta días.*

Noutros casos e tras a investigación sumaria e informal, dedúcese claramente que a solicitude de información por parte dun particular resultou acorde ás normas vixentes e os procedementos establecidos pola administración local:

(...) En cumprimento da resolución de admisión a trámite do referenciado expediente de queixa, esta Institución promoveu unha investigación, sumaria e informal, ante a administración municipal, coa finalidade de esclarecer os feitos consignados no seu escrito de reclamación.

Como resultado desta intervención, o concelleiro de emprego, participación cidadá e voluntariado, achéganos unha fotocopia do informe emitido pola unidade de recadación executiva sobre a súa solicitude de acceso ao expediente de prema administrativa nº....

A súa lectura pon de manifesto o procedemento de execución tramitado, os títulos executivos habilitantes, e a súa notificación, o carácter firme dos actos administrativos de resolución adoptados, o seu acceso ao expediente e obtención de copia –previo pago da taxa establecida, incluso a atención persoal da asesora xurídica que lle explica o procedemento de prema e o criterio aplicado para o embargo da súa conta bancaria.

Tendo en conta as explicacións ofrecidas, entendemos que o procedemento se axustou á legalidade vixente.

En virtude do motivado, declárase a conclusión do expediente de queixa.

VI. CONSIDERACIÓNS ADICIONAIS SOBRE TRANSPARENCIA E BO GOBERNO

Os órganos das Comunidades Autónomas e Entidades Locais disporán dun prazo máximo de dous anos para adaptarse ás obrigacións contidas na Lei 19/2013 (o prazo acaba o 9 de decembro de 2015).

1. Que consideramos un bo plan de traballo para ser transparente

- a. Impulso político
- b. Datos abertos e harmonizados
- c. Portais web que estandarizan un mínimo de información
- d. Transparencia ben comunicada
- e. Fomento da comunidade

- f. Integración dos canais de transparencia pasiva
- g. Avaliación de políticas públicas

2. Aspectos sobre os que incide a transparencia

Goberno e Presidente Perfil do Goberno Retribucións e variacións patrimoniais dos altos cargos Código de boas prácticas para os altos cargos Actividade do Goberno	Acción de Goberno Plan de Goberno Plans estratéxicos sectoriais Actuacións no territorio Acordos de goberno Proxectos normativos
Xestión Presupostos da Xunta Contratación Subvencións	Datos Estatística oficial Barómetros e enquisas de opinión

Persoal do sector público. Encomendas	
A estrutura da Administración	
Estudos e ditames	
Indicadores	
Información sobre Galicia	
Relacións coa cidadanía e a sociedade	
Transparencia económica e financeira	
Transparencia nas contratacións de servizos, obras e subministros	
Transparencia en materias de ordenación do territorio, urbanismo e obras públicas	

3. Liñas básicas: actuacións a contemplar

A) Asumir competencia facilitada Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (LETAI)

Artigo 24 Reclamación ante o Consello de Transparencia e Bo Goberno

1. Fronte a toda resolución expresa ou presunta en materia de acceso poderá interpoñerse unha reclamación ante o Consello de Transparencia e Bo Goberno, con carácter potestativo e previo á súa impugnación en vía contencioso-administrativa.

6. A competencia para coñecer das devanditas reclamacións corresponderá ao Consello de Transparencia e Bo Goberno, salvo naqueles supostos nos que as Comunidades

Autónomas atribúan dita competencia a un órgano específico, de acordo co establecido na disposición adicional cuarta desta Lei.

Disposición adicional cuarta

As Comunidades Autónomas poderán atribuír a competencia para a resolución da reclamación prevista no artigo 24 ao Consello de Transparencia e Bo Goberno. A tal efecto, deberán celebrar o correspondente convenio coa Administración Xeral do Estado, no que se estipulen as condicións nas que a Comunidade sufragará os gastos derivados desta asunción de competencias.

B) Control da transparencia:

Artigo 9

1. O cumprimento pola Administración Xeral do Estado das obrigacións contidas neste capítulo será obxecto de control por parte do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

Disposición adicional cuarta

A resolución da reclamación prevista no artigo 24 corresponderá, nos supostos de resolucións ditadas polas Administracións das Comunidades Autónomas e o seu sector público, e polas Entidades Locais comprendidas no seu ámbito territorial, ao órgano independente que determinen as Comunidades Autónomas.

A Lei básica estatal obriga a que sexa unha autoridade INDEPENDENTE con CAPACIDADE PARA COÑECER SOBRE OS RECURSOS QUE SE EXPOÑA COS OBXECTIVOS DE:

- ☐ Promover a transparencia da actividade pública
- ☐ Velar polo cumprimento das obrigacións de publicidade
- ☐ Salvagardar o exercicio de dereito de acceso á información pública
- ☐ Garantir a observancia das disposicións de bo goberno

C) Órgano de control da transparencia

Os órganos das Comunidades Autónomas e Entidades Locais disporán dun prazo máximo de dous anos para adaptarse ás obrigacións contidas nesta Lei.

Artigo 33. Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

1. Créase o Consejo de Transparencia y Buen Gobierno como organismo público

Artigo 34. Fins

O Consejo de Transparencia y Buen Gobierno ten por finalidade promover a transparencia da actividade pública, velar polo cumprimento das obrigacións de publicidade, salvagardar o exercicio de dereito de acceso á información pública e garantir a observancia das disposicións de bo goberno.

Artigo 24.6

A competencia para coñecer das devanditas reclamacións corresponderá ao Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, salvo naqueles supostos nos que as Comunidades Autónomas atribúan dita competencia a un órgano específico, de acordo co establecido na disposición adicional cuarta desta Lei.

a. ATRIBUCIÓN DO CONTROL DA TRANSPARENCIA AO VALEDOR DO POBO (sección específica). Xa realiza esta función a instancia de parte ante a presentación de queixas relacionadas co acceso a documentación e expedientes na administración. O Valedor do Pobo é o Alto Comisionado do Parlamento de Galicia para a defensa dos dereitos e liberdades comprendidos no Título I da Constitución e no estatuto de Autonomía de Galicia. O Valedor do Pobo supervisará de oficio ou a instancia de parte (a través dunha queixa) a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como da Administración local naquelas materias que sexan competencia da nosa comunidade.

b. ATRIBUCIÓN DO CONTROL DA TRANSPARENCIA A OUTRO ÓRGANO

- De nova creación: (outra institución máis) máis custo económico (persoal, estruturas, equipos ...)

- Órgano xa existente: O principal problema podería ser a dependencia orgánica da administración, ocasiona menos lexitimidade, menos independencia, necesidade de ratificación ante institución parlamentaria (3/5 dos representantes).

D) Nova lei galega

É necesario superar a lei 4/2006, de 30 de xullo, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega. Existen actualmente sete comunidades autónomas con normas recentes sobre transparencia, e tres máis en trámite parlamentario a data de hoxe.

E) Web específica sobre transparencia

Artigo 10 Portal da Transparencia

- 1. A Administración Xeral del Estado desenvolverá un Portal da Transparencia, dependente do Ministerio da Presidencia, que facilitará o acceso dos cidadáns a toda a información á que se refiren os artigos anteriores relativa ao seu ámbito de actuación.*
- 2. O Portal da Transparencia incluírá, nos termos que se establezan regulamentariamente, a información da Administración Xeral del Estado, cuxo acceso se solicite con maior frecuencia.*
- 3. A Administración Xeral del Estado, as Administracións das Comunidades Autónomas e das Cidades de Ceuta e Melilla e as entidades que integran a Administración Local poderán adoptar outras medidas complementarias e de colaboración para o cumprimento das obrigacións de transparencia recollidas neste capítulo.*

Obrigación legal de crear un portal web específico da transparencia, aínda que a idea forza debería ser:

“NON só SE NECESITA un Portal da Transparencia, senón Transparencia en todos os portais”, para iso implementar novas ferramentas e tecnoloxías sociais que permitan compartir e publicar a información e xerar deliberación pública. CRITERIOS:

- PUBLICIDADE ACTIVA
- ACCESO Á INFORMACIÓN

- POSIBILIDADE DE REUTILIZACIÓN DA INFORMACIÓN

F) Transparencia municipal: liñas específicas de apoio

- Adecuación e fortalecemento da Transparencia Municipal. Este é o nivel menos desenvolvido na práctica; preséntase necesaria unha actuación específica.
- Convenios de colaboración (divulgativo, desenvolvemento, formación persoal, extensión cultura transparencia ... para implementación con FEGAMP, DEPUTACIÓNS...).

G) Rendición periódica de contas

Transparencia, rendición de contas, participación cidadá e goberno aberto debería xirar ao redor de 5 eixos:

- Transparencia con relación aos cargos electos e cargos de confianza.
- Transparencia con relación ao persoal e á organización.
- Transparencia nas relacións coa cidadanía: participación.
- Transparencia na información económico-financeira.
- Transparencia na planificación autonómica e municipal.

H) Formación persoal

- Capacitación e formación de Funcionarios e representantes públicos.
- Elaborar plans de formación e capacitación continua en materia de Goberno aberto e comunicación pública.

I) Rexistro de *lobbies*

O Rexistro ten como finalidade a inscrición e o control das persoas e organizacións que traballan por conta propia e participan na elaboración e aplicación das políticas públicas en defensa de intereses de terceiras persoas ou organizacións.

O ámbito de aplicación do Rexistro inclúe todas as actividades realizadas coa finalidade de influír directa ou indirectamente nos procesos de elaboración ou aplicación das políticas e a toma de decisións, con independencia da canle ou medio utilizado, incluíndo os contactos con autoridades e cargos públicos, deputados, funcionarios e persoal ao servizo das institucións, así como as contribucións e a participación voluntarias en consultas oficiais sobre propostas lexislativas, normativas, actos xurídicos ou outras consultas.

Igualmente resultaría interesante a reflexión sobre posibilidade de lei do *lobby* (grupos de interese).

J) Canle de información e comunicación claros e abertos

K) Especial atención aos mozos: Fomento da participación e representación: Foros de debate xerais e específicos (áreas, temas, actualidade ...)

L) Compra pública innovadora. Fomento da cultura empresarial sobre a xestión de datos facilitados por AA.PP. (Axudas, Subvencións, Programas, Convenios, Emprendedores, *Spin-Offs* ...)

M) Creación portal EDUCA-TRANSPARENCIA: Cursos cidadáns, cursos funcionarios, cursos expertos, vídeos, documentos, tutoriais.

N) Como suxestión resultaría interesante a creación do “SELO TRANSPARENTE”: consistente nun recoñecemento interdepartamental, orgánico e institucional. Adaptación, predisposición, facilitadores do acceso, boas prácticas de goberno ... valores facilmente avaliados e recoñecibles que alentan o labor do funcionario.

O) Avaliación e seguimento: Procesos estandarizados.

P) Definición do procedemento para seguir para a TRAMITACIÓN DO DEREITO DE ACCESO á información pública.

Q) Valorar a creación do CONSELLO GALEGO DA TRANSPARENCIA integrado polo presidente do órgano de control da transparencia en Galicia, o representante do órgano da administración, o consello consultivo, o consello de contas, o valedor do pobo, o representante dos medios de comunicación, dous/tres expertos, a sociedade civil.

4. Accións concretas

A) Compromiso político:

- A consideración da transparencia como valor fundamental para alcanzar o Bo Goberno.

B) Trasladar o Compromiso de corresponsabilidade:

- As persoas integrantes da organización, tanto cargos electos coma persoal técnico, deben facerse corresponsables no avance cara á transparencia.

VII. CONCLUSIÓN

1. . O dereito de acceso á información pública está vinculado ao dereito fundamental de participación nos asuntos públicos, ao de liberdade de información e é garantía dunha opinión pública libre.

2. O dereito de acceder á información en mans das administracións públicas ten unha dobre dimensión, que inclúe a perspectiva do interese xeral no control democrático sobre os poderes públicos e o do particular para obter información que quere coñecer ou que lle afecta.

3. Desde a perspectiva do interese xeral o feito de que a información pública sexa accesible é un requisito para facer efectivos os principios de transparencia e rendición de contas que deben rexer a actividade pública, e supón un paso previo para unha participación informada dos cidadáns na xestión pública e na toma de decisións da administración.

4. A regulación do dereito de acceso á información pública no ordenamento xurídico galego aínda que existente, resulta algo desactualizada, está centrada no ámbito do procedemento administrativo e é insuficiente para garantir a eficacia deste dereito. Falta unha lei que regule este dereito de forma completa, unitaria e que á vez actualice a lei do 2006.

5. Non existe unha autoridade galega, salvo a súa actividade ordinaria de control por parte do Valedor do Pobo, independente como instrumento adicional de protección do dereito de acceso. De aí o conveniente de converter o Valedor na autoridade específica neste campo.

6. Unha actividade intensa de difusión –que as tecnoloxías da información e a comunicación facilitan– reduciría a necesidade de peticións expresas de acceso.

CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

I- O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

1. O deber de colaboración en xeral

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias do Valedor do Pobo é fundamental a prestación dunha leal e rápida colaboración por parte das administracións obxecto de supervisión. Por esta razón, o artigo 26.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece que *“os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas investigacións e actuacións”*.

Para os supostos máis graves de desatención ao deber legal de colaboración coas investigacións, o artigo 22.2 da Lei 6/84, do Valedor do Pobo prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. En concreto este apartado preceptúa que *“a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se fose o caso, ao Parlamento. Tamén poñerá os devanditos feitos en coñecemento do seu superior xerárquico, informando sobre o seu comportamento por se fose susceptible de corrección disciplinaria”*.

No presente exercicio non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Con todo, si tivemos que facer numerosos recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

Ofrecemos a continuación un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas coa nosa institución durante o ano 2014. Ofrecemos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrarlles formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertirlles da posible declaración de hostilidade e entorpecemento da súa actitude con respecto a unha ou varias concretas investigacións. Por último, ofrécese unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso reiterar ata en dúas ocasións a solicitude de informe, xunto co número de casos (ou queixas) en que foi preciso facer estas reiteracións.

2. As advertencias urxentes

Como sinalamos, en ocasións a institución vese na necesidade de facer advertencias especialmente enérxicas para obter a colaboración demandada, advertencias ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. En concreto sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que o Valedor requira informe sobre a tramitación das queixas a obrigación de remitilos “no prazo de quince días”. Ademais, o apartado 2 do mesmo

artigo engade que “a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento.”

No caso de non recibirse a correspondente resposta no prazo de 5 días entenderase rexeitado o recordatorio de deberes legais citado

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que nos vimos obrigados a facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

Consellería do Medio Rural e do Mar: 2 veces (Q/5084/13 e Q/5698/13)

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/18998/14, Q/5890/14, Q/14279/14, Q/12293/14, Q/20697/14, Q/20739/14, Q/20563/14, Q/20581/14, Q/19596/14, Q/5083/13, Q/3979/13, Q/5698/13)

Consellería de Economía e Industria: 1 vez (Q/22064/14)

Administración Local:

Provincia da Coruña

Concello de Cambre	1 vez	Q/20532/14
Concello de Bergondo	1 vez	Q/5706/13
Concello de Fene	1 vez	Q/14551/13
Concello de Fisterra	1 vez	Q/14286/13
Concello de Malpica	1 vez	Q/1675/13
Concello de Ortigueira	1 vez	Q/20617/14
Concello de Oza	1 vez	Q/764/12
Concello de Pobra do Caramiñal	1 vez	Q/668/13
Concello de Pontedeume	1 vez	Q/14440/13
Concello de Pontedeume	1 vez	Q/496/13
Concello de Valdoviño	1 vez	Q/2086/12

Provincia de Lugo

Concello de Pantón	1 vez	Q/12388/13
Concello de Sarria	2 veces	Q/746/13 e Q/19632/14
Concello de Taboada	2 veces	Q/13513/13 e Q/888/14

Provincia de Ourense

Concello de Ourense	3 veces	Q/2486/12 , Q/14472/13 y Q/4111/13

Provincia de Pontevedra

Concello de O Grove	1 vez	Q/1742/12
Concello de Vigo	1 vez	Q/19501/14
Concello de A Estrada	1 vez	Q/12924/13
Concello de Gondomar	1 vez	Q/20642/14
Concello de Moaña	1 vez	Q/263/12
Concello de Sanxenxo	1 vez	Q/19684/14 y acumulados

3. As administracións ou órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións, e número de queixas en que tal circunstancia se deu**A) XUNTA DE GALICIA**

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	18
Consellería de Economía e Industria	8
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	34
Consellería de Sanidade	3
Consellería de Traballo e Benestar	24
Consellería del Medio Rural e do Mar	15

B) OUTRAS ADMINISTRACIÓNS

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Universidade da Coruña	1
Universidade de Vigo	2

C) CONCELLOS

A CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Laracha	1
Ames	1
As Pontes de García Rodríguez	2
As Somozas	2
Bergondo	2
Betanzos	1
Boiro	1
Cabanas	1
Fene	1
Fisterra	2
Malpica	1
Mazaricos	1
Narón	3
Neda	1
Oza-Cesuras	1
Padrón	1
Ponteceso	2
Pontedeume	2
Ribeira	2
Rois	1
Sada	2
Santiago de Compostela	4
Valdoviño	1
Zas	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
A Pontenova	1
Lugo	1
Monforte de Lemos	2
Sarria	2
Taboada	2
Vilalba	2

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Ourense	3
Viana do Bolo	1

PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Estrada	1
Baiona	2
Gondomar	4
Marín	3
Moaña	4
O Grove	3
Ponteareas	1
Salceda de Caselas	1
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Vigo	5

CAPÍTULO 6

AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

I- AS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGUNHA RESOLUCIÓN

1. Introducción

O artigo 32.1 da Lei do Valedor do Pobo preceptúa que a institución poderá “formular ás autoridades e funcionarios das Administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas”, mentres o parágrafo 2º do mesmo artigo impón a funcionarios e autoridades o deber de responder “sempre por escrito e no prazo dun mes” a estas resolucións. Por tanto, establécese unha obrigaón de colaboración relacionada coa formulación das resolucións: o deber de responder ás mesmas.

Se a Administración acepta a resolución, con iso non acaba o labor da institución respecto dese concreto asunto; faise preciso coñecer tamén se se lle dá efectividade. Cando resulta necesario requírese que, ademais da aceptación formal, se dea conta das medidas adoptadas para dar efectividade ás resolucións, ou se establezan as medidas oportunas para facer un adecuado seguimento desa efectividade, xeralmente solicitando ao reclamante que nos traslade a falta de cumprimento do recomendado. No caso de confirmar esa falta de efectividade a resolución terase por rexeitada, a pesar da aceptación formal. O mesmo sucede coas resolucións pendentes de resposta durante moito tempo; se se esgotan as posibilidades de recibir unha resposta, despois de reiterala insistentemente, a resolución tense por rexeitada.

A Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece para os casos de rexeitamento das resolucións un mecanismo de publicidade específica que faga manifesto o reproche que esta circunstancia merece. O artigo 33.2 sinala que “se (non) obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu.”

Por iso, facemos constar detalladamente o contido das respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución. Esta mención realízase tamén no comentario de cada unha das áreas, destacando as resolucións rexeitadas, de acordo co citado artigo 33.2.

É importante destacar que as resolucións pendentes de resposta expresa enténdense aceptadas despois de transcorrido o prazo para iso, un mes, sen prexuízo de que se siga requirindo a resposta expresa e que se concrete a forma en que se deu efectividade á resolución. Por esta causa nalgúns comentarios damos un mesmo tratamento ás resolucións aceptadas e ás *pendentes de efectividade*, sen prexuízo do que se resolva

finalmente en relación con estas últimas. As que figuran como *pendentes* nas listaxes que se mencionan a continuación formuláronse hai pouco tempo, polo tanto non poden considerarse aceptadas tacitamente.

2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións do Valedor do Pobo

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	4	4	0	0
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	11	6	5	0
Consellería de Economía e Industria	2	0	1	1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	6	4	1	1
Consellería de Sanidade	5	2	2	1
Consellería de Traballo e Benestar	67	40	27	0
Consellería de Facenda	1	1	0	0
Consortio Provincial en Lugo para a prestación do Servizo contra Incendios	1	1	0	0
CRTVG	2	1	1	0
Delegado de Urbaser de Lugo	1	1	0	0
Deputación de Lugo	2	1	1	0
Deputación de A Coruña	1	1	0	0
Deputación de Pontevedra	1	1	0	0
FEGAMP	2	1	1	0
Universidade de Santiago de Compostela	1	1	0	0

Capítulo 6

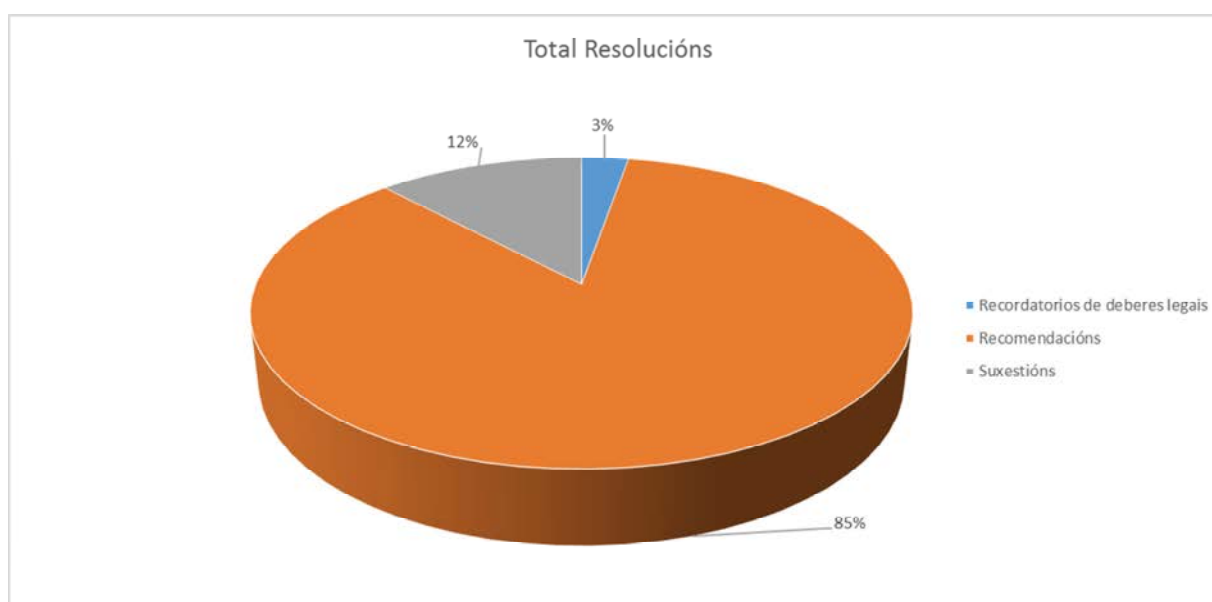
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Universidade da Coruña	2	2	0	0
Universidade de Vigo	6	1	5	0
Concello de Rianxo	1	1	0	0
Concello de Cangas	1	1	0	0
Concello de Santiago	5	5	0	0
Concello de Vigo	7	4	3	0
Concello da Pobra de Trives	1	1	0	0
Concello de Sanxenxo	1	1	0	0
Concello da Pobra do Caramiñal	1	0	1	0
Concello de Arbo	1	1	0	0
Concello de Ames	2	2	0	0
Concello de Boiro	1	1	0	0
Concello de Baiona	1	1	0	0
Concello de Brión	1	0	1	0
Concello de Cangas	1	1	0	0
Concello de Caldas de Reis	2	2	0	0
Concello de Cambados	1	1	0	0
Concello de Carballo	2	2	0	0
Concello de Culleredo	1	1	0	0

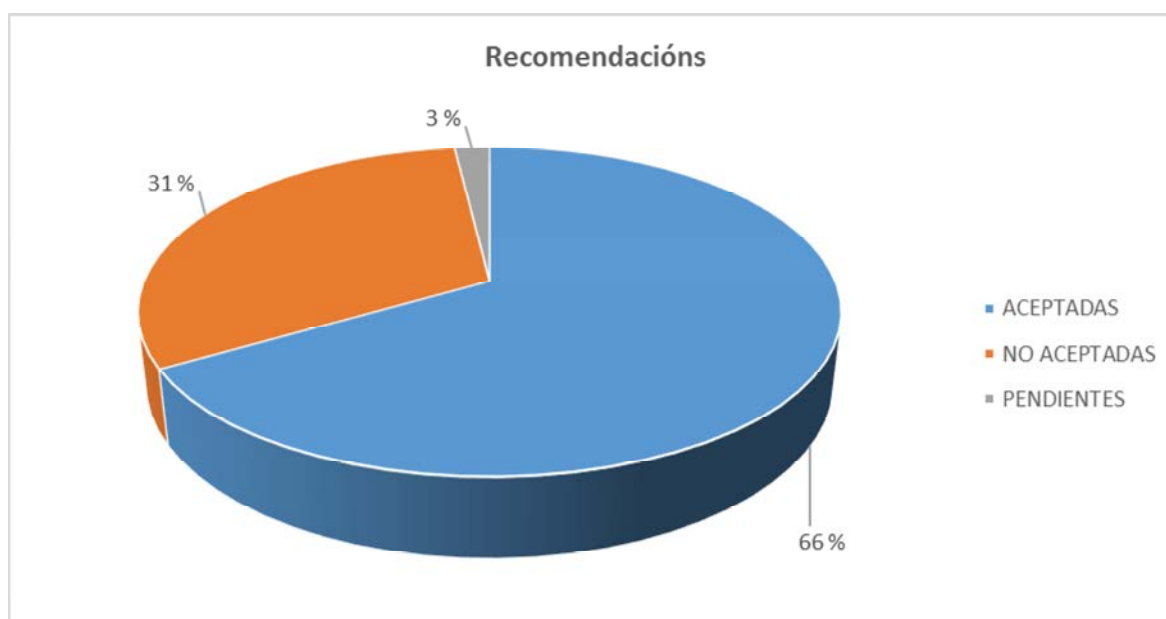
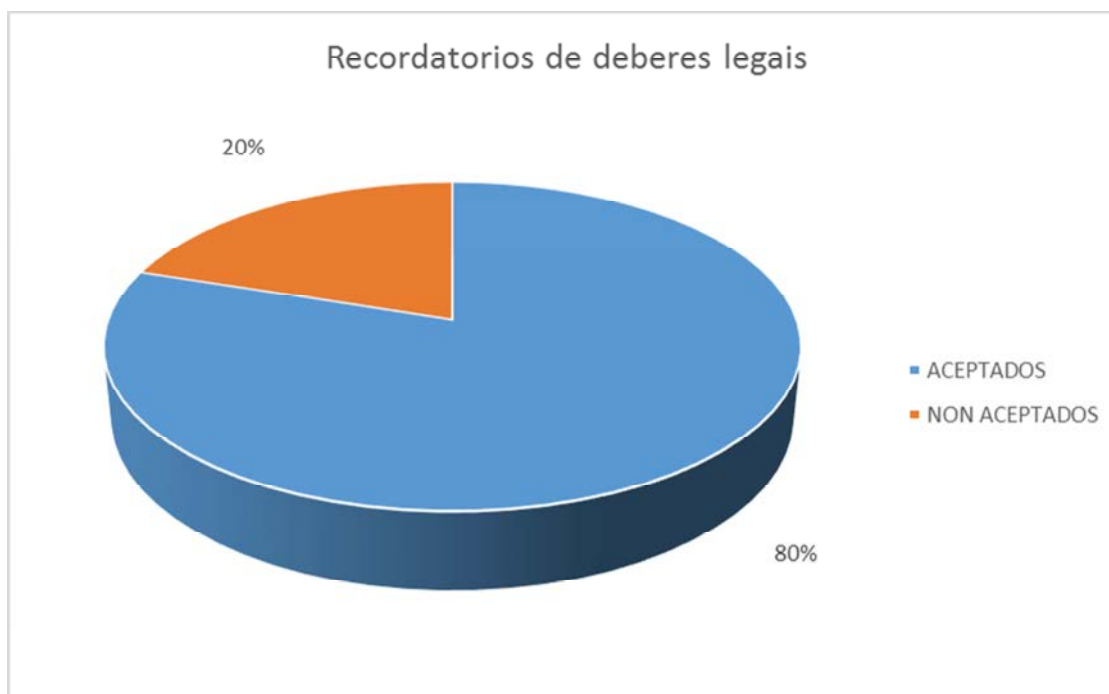
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Concello de Cee	1	1	0	0
Concello de Cervo	1	1	0	0
Concello de Fene	2	2	0	0
Concello de Ferrol	1	1	0	0
Concello de Foz	1	1	0	0
Concello de Gondomar	2	2	0	0
Concello de Lugo	2	2	0	0
Concello de Lalín	1	1	0	0
Concello de Melide	1	0	1	0
Concello de Monterroso	1	0	1	0
Concello de Moaña	1	1	0	0
Concello de Oleiros	1	1	0	0
Concello de Ourense	2	1	0	1
Concello do Bolo	1	0	0	1
Concello do Incio	1	0	0	1
Concello de Pantón	1	1	0	0
Concello de Padrón	1	1	0	0
Concello de Pontecesures	1	1	0	0
Concello de Ponteceso	1	1	0	0

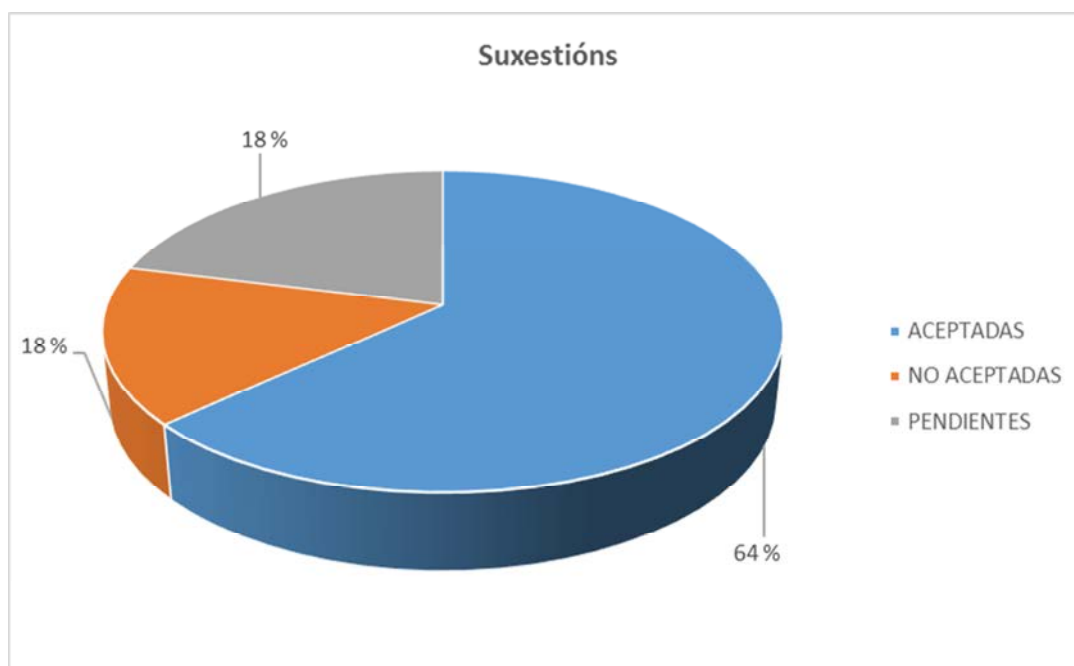
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Concello de Pontevedra	3	2	1	0
Concello de Punxín	2	1	1	0
Concello de Rábade	1	1	0	0
Concello de Salvaterra de Miño	1	1	0	0
Concello de Ribeira	1	1	0	0
Concello de Sarria	1	1	0	0
Concello de Silleda	1	1	0	0
Concello de Tui	1	1	0	0
Concello de Taboada	1	1	0	0
Concello de Vigo	2	1	1	0
Concello de Viana do Bolo	1	0	0	1
Concello de Viveiro	1	1	0	0
Concello da Peroxa	1	1	0	0
Concello de Bergondo	1	1	0	0
Colexio de Veterinarios	1	1	0	0

II. RESUME DAS RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO E DA SÚA ACEPTACIÓN POLAS CORRESPONDENTES ADMINISTRACIÓN

RESOLUCIÓN FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	5	4	80 %	1	20 %	0	0
Recomendacións	156	104	66 %	49	31 %	3	3 %
Suxestións	26	18	64 %	4	18 %	4	18 %
Total resolucións	187	126	68 %	54	29 %	7	3 %







III. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14443/14	Concello de Foz	Aceptado
Q/5609/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptado

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/906/14	Concello de Salvaterra de Miño	Aceptado
Q/4029/14	Concello de Oleiros	Aceptado

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14551/13	Concello de Fene	Aceptado

2. RECOMENDACIÓNS

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/771/13	Consortio Provincial en Lugo para a prestación do Servizo contra Incendios	Aceptada parcialmente
Q/1874/13	Concello de Moaña	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/14393/13	Concello de Carballo	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/18833/13	Concello de Arbo	Aceptada
Q/18880/13	Concello de Pontevedra	Non aceptada
Q/882/14	CRTVG	Non aceptada
Q/5856/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/19110/14	Concello de Culleredo	Aceptada
Q/19610/14	Deputación de Lugo	Aceptada
Q/20785/14	Concello de Lugo	Aceptada. Pendente de efectividade

Área de Urbanismo e Vivenda

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1977/11 e Q/2538/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Aceptada
Q/327/12	Concello de Cangas	Aceptada parcialmente
Q/900/12	Concello de Boiro	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/1831/12	Concello de Viana do Bolo	Pendente
Q/2337/12	Concello de Tui	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/224/13	Concello da Pobra do Caramiñal	No aceptada
Q/1014/13	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Non aceptada
Q/14485/13	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Aceptada

Capítulo 6

Área de Medio Ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/4037/13 e Q/4185/13	Concello de Pontevedra	Aceptada
Q/5624/13	Colexio de Veterinarios	Aceptada
Q/2610/12	Concello de Vigo	Non aceptada
Q/34/13	Consellería de Economía e Industria	Non aceptada
Q/18783/13	Concello de Pontecesures	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/14318/13 e Q/14506/13	Concello de Punxín	Non aceptada
Q/13395/13	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Aceptada
Q/1699/13	Concello de Baiona	Aceptada
Q/12287/14	Concello de Santiago	Aceptada
Q/20254/14	Concello de Brión	Non aceptada
Q/668/13	Concello da Pobra de Trives	Aceptada
Q/14579/13	Concello de Gondomar	Aceptada
Q/20688/14	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Aceptada
Q/13513/13	Concello de Taboada	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/22058/14	Concello de Punxín	Aceptada
Q/20341/14	Concello de Ferrol	Aceptada. Pendente de efectividade

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/4545/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/14566/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13396/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/13419/13; Q/19556/14; 19557/14 e Q/19558/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/5812/14	Universidade da Coruña	Aceptada parcialmente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/5628/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/5560/13	Concello de Sarria	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/13526/13	Deputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/13526/13	Concello de Gondomar	Aceptada
Q/14628/13	Universidade de Vigo	Non aceptada
Q/14512/13	Universidade de Vigo	Non aceptada
Q/14513/13; Q/14631/13 a Q/14646/13; Q/865/14 E Q/20240/14	Universidade de Vigo	Aceptada parcialmente
Q/18882/13	Universidade da Coruña	Aceptada
Q/15282/14	Deputación Provincial da Coruña	Aceptada
Q/19752/14	Universidade de Vigo	Non aceptada
Q/21983/14	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/21728/14 a Q/21752/14	Universidade de Vigo	Non aceptada

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/5602/13	Concello de Cangas	Aceptada
Q/14392/13	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/18854/13	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/5821/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/5829/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/14556/13	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/14301/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/15283/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/5743/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/5743/14	Concello de Vigo	Aceptada
Q/14263/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/5841/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/19542/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/19518/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada parcialmente
Q/19599/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/19757/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/15229/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/19622/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/19824/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20315/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada

Capítulo 6

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/19515/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/19788/14	Concello de Vigo	Aceptada
Q/19788/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20294/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20323/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20592/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20600/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20302/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20302/14	Concello de Vigo	Aceptada
Q/20612/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/19840/14	Concello de Vigo	Non aceptada
Q/15265/14	Concello de Vigo	Aceptada
Q/15265/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20314/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20610/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20762/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada parcialmente
Q/20609/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20793/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20777/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20855/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/21513/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/21852/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/21901/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/21904/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/21906/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/21668/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/21898/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/21894/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20303/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/19840/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20601/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20601/14	Concello de Vigo	Non aceptada
Q/5851/14	Concello de Santiago	Aceptada parcialmente
Q/5851/14	FEGAMP	Aceptada parcialmente
Q/22569/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/22557/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/21975/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/22657/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/22644/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/22403/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/20346/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada. Pendente efectividade
Q/23006/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/22941/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada. Pendente efectividade
Q/22982/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/22987/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/22976/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/22940/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/23071/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/22599/14	Concello de Rianxo	Aceptada. Pendente efectividade
Q/20829/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/23107/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/12292/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/23111/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/20694/14	Consellería de Traballo e Benestar	Non aceptada
Q/23083/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12998/13	Consellería de Sanidade	Non Aceptada
Q/14684/13 e acumuladas	Consellería de Sanidade	Non aceptada
Q/20830/14	Concello de Lugo	Aceptada
Q/20830/14	Delegado de Urbaser de Lugo	Aceptada

Área de obras públicas e expropiacións

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13545/13	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Pendente
Q/900/14	Concello de Sanxenxo	Aceptada

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/869/14	Concello de Rábade	Aceptada
Q/12980/13 a Q/12984/14	Concello de Santiago	Aceptada
Q/19769/14	Concello de Ames	Aceptada
Q/20536/14	Concello de Caldas de Reis	Aceptada
Q/20627/14	Concello de Caldas de Reis	Aceptada
Q/20685/14	Concello de Pontevedra	Aceptada Parcialmente

Capítulo 6

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12388/13	Concello de Pantón	Aceptada
Q/22533/14	Concello de Ames	Aceptada
Q/22666/14	Concello de Cambados	Aceptada. Pendente efectividade
Q/23143/14	Concello de Ourense	Pendente

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/342/13	Concello de Ponteceso	Aceptada
Q/870/14	Concello de Cee	Aceptada
Q/5629/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/3979/13	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/3979/13	Concello de Monterroso	Non aceptada
Q/20256/14 ao Q/20290/14	Concello de Padrón	Aceptada. Pendente de efectividade

Área de sociedade da información

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/20812/14	Concello de Cervo	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/28811/14	Concello de Lalín	Aceptada
Q/19567/14	Concello de Melide	Non aceptada
Q/20810/14	Concello de Ribeira	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/20813/14	Concello de Carballo	Aceptada. Pendente de efectividade
Q/22957/14	Concello de Silleda	Aceptada

3. SUXESTIÓNSÁrea de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14626/13, Q/14627/13, Q/14653/13, Q/14654/13, Q/14657/13	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/22096/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza:	Aceptada
Q/20859/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza:	Aceptada
Q/23127/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza:	Aceptada
Q/23176/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza:	Aceptada

Área de Urbanismo e Vivenda

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/341/13	Concello de O Bolo	Pendente

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13419/13; Q/19556/14; Q/19557/14 e Q/19558/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/14512/13	Concello de Punxín	Non aceptada

Área de industria, comercio e turismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/20313/14	Consellería de Economía e Industria	Pendente

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/19506/14	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/19608/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/5862/14	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/15255/14	FEGAMP	Non Aceptada

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13503/13	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/20892/14 e acumulados	Consellería de Sanidade	Pendente

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/5770/14	Concello do Incio	Pendente
Q/14300/14	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/5877/14	Concello de Bergondo	Aceptada
Q/19120/14	Concello de Ourense	Aceptada
Q/5808/14	Deputación de Lugo	Non aceptada
Q/20332/14	Concello da Peroxa	Aceptada
Q/20815/14	Concello de Viveiro	Aceptada

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/23/14 a Q/863/14	Consellería de Facenda	Aceptada
Q/23/14 a Q/863/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/14551/13	Concello de Fene	Aceptada

Área de sociedade da información

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/19618/14	CRTVG	Aceptada

CAPÍTULO 7

RELACIÓNS INSTITUCIONAIS

I. INTRODUCCIÓN

Parte importante da misión despregada por este alto comisionado parlamentario en relación coa salvagarda dos dereitos humanos aséntase nas políticas de comunicación e divulgación deses principios inherentes á cidadanía. Cada ano a defensa intensifica os seus esforzos para estar presente nos principais foros públicos e institucionais, co obxectivo de manter a súa vinculación coa realidade e coñecer de primeira man as inquietudes das persoas ás que “valemós”. Este capítulo somete a repaso, deste xeito, as principais actuacións do Valedor do Pobo no ámbito das relacións institucionais, a comunicación, a actividade protocolaria e os contactos con redes cidadás, asociacións e outras defensorías.

Como alto comisionado da cámara galega, un ano máis acudimos puntuais ás nosas comparecencias parlamentarias. Demos a coñecer, deste xeito, un resumo de toda a actividade despregada durante o exercicio 2013 por medio da tramitación do Informe Ordinario elaborado ao respecto e que propiciou, á marxe da entrega oficial, intervencións do noso titular, José Julio Fernández Rodríguez, tanto na comisión de peticións coma no pleno da Cámara. Nunha segunda orde, o valedor do pobo acudiu ante os representantes parlamentarios con motivo da elaboración dun informe extraordinario que analiza e explora todos os problemas que se encontra a poboación con discapacidade intelectual. O documento, que aglutinou máis de mil descargas nos últimos meses, permanece ao alcance dos interesados na páxina web do valedor. A institución estivo representada así mesmo ante a Comisión parlamentaria non permanente sobre o estudo da seguridade viaria para expoñer as inquietudes que os galegos lle trasladan sobre este aspecto e marcar algúns dos retos pendentes ao respecto, como a necesidade de reforzar a sinalización na contorna dos centros educativos.

Desenvolvemos na anualidade, por outra parte, campañas divulgativas de grande acollida. Exercéronse por medio dos múltiples instrumentos cos que conta o *ombudsman* galego que van desde o lanzamento de documentos impresos con alta carga didáctica ata a convocatoria de seminarios técnicos e de promoción do intercambio científico de coñecementos en áreas como a dos dereitos da muller ou o uso seguro das tecnoloxías.

Este ano tamén conmemoramos a través dunha xornada os 30 anos do nacemento da institución do Valedor do Pobo. Con motivo deste relevante aniversario conseguimos reunir numerosas autoridades no Parlamento de Galicia nunha sesión na que, ademais de someter a repaso parte dos fitos da institución, se marcou unha folla de ruta cos retos inmediatos.

Un ano máis, preocupámonos de xeito notable pola defensa dos dereitos da muller fronte a abusos, situacións de trata e/ou violencia. Traballamos as queixas desde unha perspectiva de xénero, e contribuímos a formar expertos que desenvolven o seu labor en contacto con este colectivo na identificación de situacións problemáticas. O foco este ano estivo posto en especial na incidencia nos menores das situacións de violencia doméstica. Continuamos ademais traballando coas adolescentes como vítimas de situacións de violencia ou acoso exercidas por medio das novas tecnoloxías.

Os menores e as súas vulnerabilidades tamén estiveron presentes en moitas das actuacións divulgativas. Por este motivo traballamos en contacto coa comunidade educativa que nos permite lanzar as nosas mensaxes de maneira directa e por medio dos e das profesionais docentes aos máis novos.

Un exercicio máis colaboramos con institucións europeas nunha causa que nos une a todos: a difusión dos dereitos e a posta en marcha de iniciativas que permitan aos cidadáns e cidadás coñecerlos e reivindicálos. Neste sentido tivemos o pracer de participar como expertos nun programa *Twinning* europeo, contribuíndo a asesorar e formar o persoal da recentemente creada oficina do *ombudsman* turco nos seus inicios na defensa dos dereitos dos cidadáns dese país.

No ámbito autonómico foron numerosos os convenios de colaboración subscritos tanto con entidades académicas como con órganos executivos. A transversalidade das actuacións de defensa de dereitos cidadáns obriga a establecer acordos que permitan aplicar os criterios de xustiza material e outro tipo de criterios desde a proximidade aos diferentes colectivos.

Fixámonos unha vez máis en estreitar lazos coas entidades do terceiro sector coas que colaboramos de maneira intensa. Compartimos obxectivos e valoramos a actividade desempeñada, de aí que sexa preciso escoitalas con frecuencia.

Sirva esta como introdución da intensa actividade institucional despregada durante 2014, da que lles damos detallada conta nas páxinas que suceden.

II. ACTIVIDADE PARLAMENTARIA

O Informe Ordinario anual correspondente ao ano 2013 iniciou a súa tramitación parlamentaria o día 1 de abril de 2014, ao serlle entregada a versión do documento á presidenta do Parlamento de Galicia, Pilar Rojo Noguera, en formato dixital. Tal e como

obriga o protocolo ordinario, nesta mesma xornada deuse difusión pública ao contido da memoria nunha presentación con ampla cobertura dos medios de comunicación. Desde ese momento, e como vén sendo habitual, o documento está dispoñible para todos os interesados nos perfís das redes sociais e na páxina web do Valedor do Pobo así como na dirección do Parlamento de Galicia en Internet. Ata o peche do exercicio, o documento descargárase preto de mil ocasións.

A xeito de resumo dese ano 2013, dende o Valedor realizamos un total de 23.535 actuacións relacionadas cos servizos de atención á cidadanía e o control das administracións. Delas, un total de 18.887 correspondéronse a expedientes tramitados e o resto a diferentes servizos de atención presencial e telefónica.

A intervención do defensor centrouse en destacar a satisfacción e o compromiso mantido pola entidade polas múltiples situacións resoltas, xa que no ano 2013 se incrementaron as tramitacións de expedientes ao superarse en 11.505 as cifras do exercicio anterior. Iso viuse motivado pola presentación de reclamacións en serie promovidas por diferentes colectivos.

No referente ás queixas de oficio, tramitáronse un total de 46, relacionadas na súa maioría con problemas derivados das actuacións das entidades financeiras. Con respecto á intervención da valedoría, esta realizou un total de 157 resolucións entre as que se inclúen 131 recomendacións, 15 suxestións e 11 recordatorios de deberes legais. Destas resolucións, 115 foron aceptadas, o que significa un 73% do total.

Debido ao cambiante contexto da sociedade, o Valedor do Pobo incorporou como novidades no seu ámbito de actuación, a inclusión efectiva de persoas con necesidades especiais ou diversidade funcional; a protección dos dereitos das mulleres; o dereito á boa administración; a atención especial ás esixencias ambientais ou a loita pola vixencia dos dereitos sociais en situación de crise económica.

Ademais, o informe do 2013 abriu un capítulo dedicado aos dereitos da muller para garantir así que a igualdade de xénero sexa unha realidade efectiva. Tamén se atenderon distintas iniciativas para apostar polo protagonismo social e activo das mulleres.

Outro ámbito de especial preocupación para o *ombudsman* galego é a defensa dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual e conclúese que deben mellorarse determinados aspectos na atención do colectivo. Tamén é un pilar básico a atención dos

problemas derivados do abuso das entidades financeiras, vinculadas aos desafiuzamentos e as chamadas cláusulas chan.

Por outra parte, o Valedor do Pobo dedicou un capítulo á pobreza enerxética. Así, realizou investigacións a empresas eléctricas polo posible cobramento excesivo na cobertura de servizos relacionados co devandito servizo.

No ámbito educativo, a defensoría tratou de reforzar os compromisos coa administración para erradicar as situacións relacionadas co acoso escolar.

A actividade do Valedor do Pobo trata de cumprir o principio de boas prácticas, loitando así pola sostibilidade, accesibilidade ou transparencia dos entes. O Informe Ordinario correspondente ao exercicio de 2013 traducíuse como un instrumento para progresar no servizo da cidadanía.

A segunda comparecencia do titular da institución no parlamento galego vinculada ao amentado informe realizouse o 2 de xuño de 2014. O alto comisionado parlamentario interveu ante a Comisión de Peticións onde se dirixiu e deu resposta aos membros de todos os grupos políticos representados.

O 10 de xuño concluíu a andaina parlamentaria do último Informe Ordinario do Valedor do Pobo, coa exposición abreviada do contido do referido á anualidade 2013, quedando pendente soamente a súa publicación resumida en revista e a distribución da mesma.

O día 9 de maio de 2014 o valedor do pobo tomaba parte na reunión da Comisión non permanente de estudo sobre a seguridade viaria en Galicia. José Julio Fernández Rodríguez interveu en segundo lugar, tras ter realizado a súa exposición o concelleiro responsable de materia de tráfico no concello de Lugo e antes de que falase un fiscal especialista nestes asuntos. A exposición do valedor resultou especialmente interesante por facerse eco, o titular da defensoría, das reclamacións dos cidadáns e entroncar esta cos retos pendentes que ten Galicia en cuestión de tráfico e seguridade viaria. Deste xeito este alto comisionado parlamentario deixou claro que é necesario reforzar na comunidade a sinalización viaria na contorna dos colexios, tras o aumento de casos de atropelos detectados nos últimos meses.

Ademais, José Julio Fernández avogou por estudar unha posible redución dos límites de velocidade nas vías secundarias, e instou os grupos parlamentarios a levar adiante o pacto pola seguridade viaria, que está pendente desde o 2005.

O Valedor do Pobo tramitou en 2013 44 queixas relacionadas coa materia, que puido analizar na sesión. Aínda que esta cifra poida resultar baixa, foi máis do dobre das tramitadas no 2011 sobre estas cuestións. A raíz desta participación o Valedor do Pobo iniciou contacto coas asociacións de vítimas de accidentes viarios para interesarse polos seus problemas.

O alto comisionado parlamentario tamén se preocupou no 2014 pola inclusión das persoas con discapacidade intelectual na comunidade. No mes de febreiro presentou ante a Cámara galega os resultados do informe extraordinario elaborado para analizar esta realidade. O 20 de febreiro, o defensor galego puido expoñer as principais conclusións do documento *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* ante a Comisión de Peticións.

Desde hai tempo nas diferentes actividades que desenvolve o Valedor do Pobo, en especial nos informes que remite ao Parlamento de Galicia, destaca a necesidade de mellorar determinados aspectos da atención ás persoas con discapacidade intelectual.

A atención preferente ás persoas afectadas por parálise cerebral, síndrome de Down, autismo ou calquera outra discapacidade de tipo intelectual, resulta unha obriga constitucional dos poderes públicos. Dende hai tempo nas diferentes actividades que desenvolve o Valedor do Pobo, en especial nos informes que remite ao Parlamento de Galicia, destaca a necesidade de mellorar determinados aspectos da atención ás persoas con discapacidade intelectual.

A pesar dos avances na afirmación dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual e na súa aplicación en todas as ordes, aínda hoxe percíbese que as persoas que conforman este colectivo son intensamente vulnerables e permanece o risco de marxinación, segregación, discriminación ou falta de atención ou apoios adecuados, polo que segue sendo moi necesario que os poderes públicos consideren como unha das súas prioridades todo o concernente á garantía dos dereitos destas persoas.

A adecuada atención ás políticas públicas para facer efectivos os dereitos das persoas con discapacidade intelectual son unha obrigación de primeira orde ou constitucional. O art. 49 da Constitución Española preceptúa que os poderes públicos realizarán unha política

de prevención, tratamento, rehabilitación e integración destas persoas, aos que prestarán a atención especializada que requiran, e ampararanos especialmente para que gocen dos dereitos que o Título I outorga a todos os cidadáns. Os poderes públicos teñen a obrigação principal de recoñecer, respectar e protexer os citados dereitos, segundo o establecido no art. 53 do mesmo Texto Fundamental.

Da mesma forma, a normativa internacional asumida por España como propia (art. 96) recoñece dereitos e desenvolve obrigações derivadas deles que vinculan a todos os poderes públicos españois, como ás administracións estatal, autonómica e local e aos órganos xurisdicionais; destacan a Declaración Universal de Dereitos Humanos e a Convención Internacional de Dereitos de Persoas con Discapacidade.

Desde o Valedor do Pobo analizamos as diversas etapas e os distintos tipos de trabas nos que se atopa este colectivo. Así, abórdanse os dereitos políticos e civís, os dereitos dos menores, os da muller, o dereito a unha atención temperá, o dereito ao traballo, a atención á dependencia e a cuestión da mobilidade entre outros.

Como conclusión, o alto comisionado parlamentario fixo fincapé en que se teña presente que as circunstancias das persoas con discapacidade intelectual afectan os seus dereitos humanos, polo que as políticas públicas que se dirixan a elas débense adoptar de acordo co principio de prioridade, de tal maneira que se persiga o obxectivo de eliminar ou paliar os seus obstáculos mediante a análise e axudas individuais que permitan alcanzar a realización dos seus dereitos e o progreso dos aspectos fundamentais da súa vida.

III. ACTIVIDADE DESPREGADA POLA INSTITUCIÓN

Durante o 2014 a actividade no Valedor foi de particular intensidade. Nos puntos que seguen, ordenados cronoloxicamente, resumimos a mesma.

1. Colaboración entre entidades para “monitorear” comportamentos adolescentes

No mes de xaneiro a institución asinou un convenio de colaboración coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, coa Universidade de Santiago e coa Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) para promover o deseño e posta en funcionamento dunha plataforma en liña para captar datos reais sobre o uso que os nosos e nosas adolescentes fan das novas tecnoloxías.

Centrouse na elaboración e implementación dunha plataforma informática para poder recoller por medio dunha ferramenta en liña datos en todos os centros de educación secundaria de Galicia sobre o uso que os e as menores, en especial os e as adolescentes, facían de Internet e as novas tecnoloxías, garantindo en todo momento o seu anonimato e confidencialidade.

O proxecto supuxo un punto e seguido nos traballos que o Valedor vén desenvolvendo desde o ano 2011 para concienciar da necesidade de vixiar os comportamentos, ás veces arriscados, dos menores en relación coas tecnoloxías. Nesta segunda parte do proxecto materializouse unha ferramenta real de monitoreo de tales actitudes en tempo real, o que permitiu en datas posteriores coñecer os focos necesitados de atención e mesmo deseñar políticas de prevención ad hoc.

O valedor liderou deste xeito o proxecto e dotouno de proxección social e institucional, achegando asesoramento técnico-xurídico necesario para o seu desenvolvemento, en concreto sobre aspectos que poden gardar relación coa protección de datos ou dos menores.

A consellería, pola súa banda, encargouse de sensibilizar e formar os profesionais educativos para que fixesen uso da ferramenta e puxesen en valor este sistema desde o seu papel de elos na cadea de transmisión de valores e educación dos adolescentes.

A AMTEGA foi encargada, xunto cos técnicos da Universidade de Santiago, do desenvolvemento da aplicación informática e da súa posta en funcionamento.

2. Campaña mundial pola educación

O Valedor do Pobo foi protagonista durante o ano 2014 da Campaña Mundial pola Educación (*Global Campaign for Education*) coordinada por unha coalición internacional de oenegés, sindicatos do ámbito educativo, centros escolares e movementos sociais de moi diverso signo. O obxectivo consistiu en avanzar sobre os compromisos do Cume de Dakar do ano 2000, onde a comunidade internacional comprometeuse a garantir o acceso a unha educación de calidade para todos e todas antes do ano 2015. A campaña, na que tomou parte activa a defensoría, naceu para que este compromiso internacional, valioso e necesario, non pasase desapercibido.

Baixo o lema *Sumemos capacidades polo dereito a unha educación inclusiva* escondíase unha reivindicación máis ampla polo dereito dos nenos con necesidades educativas

especiais a recibir unha educación de calidade, sen discriminación e sobre a base da igualdade de oportunidades, que satisfaga as súas necesidades básicas de aprendizaxe e enriqueza as súas vidas tal como se recolle no artigo 24 da Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade.

O lema da iniciativa encaixou perfectamente cos traballos desenvolvidos polo comisionado autonómico así como coas liñas estratéxicas básicas marcadas en busca da defensa dos dereitos e liberdades comprendidos no título I da Constitución e no Estatuto de Autonomía de Galicia.

3. Reforestación do Courel

O 23 de febreiro, con motivo da conmemoración do Día da Árbore, o valedor do pobo presidiu un acto simbólico en defensa dos dereitos medio ambientais e, convidado pola Fundación Cultural Xermán Estévez, protagonizou a plantación de varios exemplares de castiñeiro na serra lucense de O Courel.

Conxuntamente con axentes da sociedade civil e entidades ecoloxistas da zona a institución reafirmou deste xeito o seu compromiso co medio ambiente e o desenvolvemento sustentable como eixe esencial da sociedade actual para a consecución dunha contorna ambiental adecuada.

Os compromisos da institución que defende os dereitos dos cidadáns para co medio ambiente reforzáronse nos últimos anos. Entre as actuacións destacadas da institución ao respecto diso atópase a defensa da sustentabilidade nas explotacións mineiras e de recursos naturais, a preservación e posta en valor da contorna e da fauna autóctona de Galicia.

4. Xornadas sobre narcotráfico e branqueo de diñeiro

O Valedor do Pobo, a Universidade de Santiago de Compostela, o Centro de Estudos de Seguridade (CESEG) e a Fundación Galega Contra ou Narcotráfico organizaron no mes de abril as xornadas *Narcotráfico e branqueo de diñeiro: implicacións culturais e xurídicas*.

O programa desenvolveuse as tardes dos días 8 e 9 de abril no Decanato da Facultade de dereito da Universidade de Santiago.

As xornadas, de carácter gratuíto, versaron sobre a problemática do narcotráfico e das drogas. A través de relatorios e mesas redondas, os asistentes foron partícipes das visións e experiencias na loita contra o narcotráfico e puideron coñecer as distintas investigacións que se fixeron por branqueo de capitais e evasión fiscal ou entender o caso galego: do tabaco á cocaína.

5. Colaboración divulgativa co Consello de Europa

O Valedor do Pobo colaborou en 2014 co Consello de Europa na difusión dun vídeo para a promoción e defensa dos dereitos humanos, a democracia e o Estado de Dereito. A gravación, dispoñible en seis idiomas, tiña como obxectivo informar os cidadáns dos 47 estados membros do Consello sobre os seus dereitos. No vídeo, a entidade europea explica o seu labor na promoción e defensa dos dereitos humanos, a democracia e o estado de dereito.

O material audiovisual, que redistribuíu o alto comisionado parlamentario, permitía repasar de forma breve diversos principios nos que se asentan os dereitos dos cidadáns europeos como a liberdade de expresión, o dereito á vida, á liberdade de pensamento, de conciencia e de relixión ou á liberdade e á seguridade persoal, entre outros.

6. Dinamización cultural

O compromiso do Valedor do Pobo para cos valores da cultura galega fíxose patente coa publicación por parte da institución da obra *Os trovadores galegos e o mar* que recolle un total de 19 pezas literarias que teñen como denominador común a temática do mar. As obras seleccionadas para a edición son tanto *cantigas* de amigo, como de amor e escarnio.

A obra comeza cunha introdución a cargo de Mercedes Brea, catedrática de filoloxía románica e Antonio Fernández Guadianes, investigador da Universidade de Santiago de Compostela. Séguelle un apartado no que se fai referencia aos datos biográficos que existen da vida dos autores seleccionados entre os que se atopan Mendiño, Xoán de Cangas, Martín Codas, Pai Gomez Chariño ou Nuno Porco e dous anexos de interese.

Na parte final, a bibliografía permitiralle ao lector profundar no tema. Así mesmo o libro presenta algúns debuxos que pretenden achegar un colorido adicional á edición.

Dentro do propio poemario as pezas máis recoñecibles son: *Ondas do Mar de Vigo* de Martín Codax ou *Amigo, llo meu gran ben queredes* de Xoán de Cangas.

A poesía constituíu un dos alicerces principais da cultura galega. De aí a necesidade de impulsar este compendio que sirva para asentar o coñecemento e a relevancia daqueles autores da baixa Idade Media.

7. Xornadas sobre o uso responsable de Internet

O titular da institución presidiu o 29 de abril de 2014 a xornada *El uso responsable de Internet y las nuevas tecnologías entre los adolescentes*, que contou coa presenza, entre outros, da directora do equipo de *Eukids Online* en España, a profesora da universidade do País Vasco, Maialen Garmendia e o Presidente da Fundación Protéxelles, Guillermo Cánovas. Máis de 400 orientadores de centros galegos de ensino secundario obrigatorio tiveron a oportunidade de escoitar e intercambiar opinións, entre outros, con dúas das principais autoridades internacionais sobre esta temática de crecente relevancia social.

O Valedor do Pobo foi o responsable do asesoramento técnico - xurídico necesario para o desenvolvemento da actividade, promovida pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. En concreto a nosa institución achegou luz sobre os aspectos que gardan relación coa política de protección de datos e os dereitos dos menores.

Unha vez máis o foco púxose na necesidade de promover unha actitude responsable no uso e aproveitamento de Internet e as novas tecnoloxías entre a mocidade, sensibilizando a pais e educadores respecto diso.

8. Colaboración con defensores universitarios

Estreitar lazos coa comunidade universitaria e compartir sensibilidades á hora de afrontar os problemas que lles preocupan foron os obxectivos marcados por este Valedor do Pobo para asinar nesta anualidade un convenio de colaboración cos comisionados universitarios galegos.

As universidades de Galicia teñen regulada a figura do comisionado/a universitario/a cuxas funcións, de acordo coa lexislación, consisten en velar polo respecto aos dereitos e ás liberdades dos membros das entidades académicas. Durante este ano tanto José Julio Fernández como os comisionados universitarios das universidades da Coruña, Vigo e Santiago consideraron oportuno acordar estratexias en aras de fortalecer o

desenvolvemento dos dereitos e liberdades fundamentais dos membros da Comunidade Universitaria do SUG. Aínda que levaban meses mantendo reunións e as comunicacións resultan moi fluídas con estas entidades, no mes de maio plasmáron toda esa necesidade de coordinación nun convenio moi esperado polo ámbito universitario.

9. Pioneiros do .gal

O Valedor do Pobo foi unha das institucións que formou parte do grupo de entidades pioneiras na posta en marcha dun dominio .gal nas súas direccións web durante o 2014.

Podemos presumir de ser unha das 93 entidades seleccionadas como pioneiras para estrear o dominio .gal nas nosas webs. Na lista promovida pola Asociación puntoGal constan empresas, administracións, fundacións e asociacións que foron elixidas segundo criterios de representatividade na sociedade e en función da súa capacidade de contribuír ao lanzamento do novo dominio.

O valedor do pobo implicouse de maneira activa na iniciativa e activou os mecanismos técnicos necesarios para poñer en marcha o dominio con motivo da conmemoración do día de Galicia. Só 35 institucións públicas galegas participaron nesta primeira fase da implantación dunha identidade propia de Galicia na rede.

Desde o pasado decembro o dominio abriuse xa a todos os interesados. O rexistro é libre para todas aquelas páxinas que conteñan un contido mínimo significativo en lingua galega. Se non é así, parte da información mostrada debe estar relacionada coa cultura galega e ofrecer servizos dirixidos a esta comunidade e que favorezan o seu desenvolvemento.

O dominio .gal, aprobado tras máis de sete anos de traballo e coas firmas de apoio de doce mil cidadáns e 110 entidades, púxose en marcha no mes de abril coa apertura da súa primeira páxina, de carácter técnico, nic.gal. Foi nas datas previas ao Día das Letras Galegas cando se abriu a primeira web con contido, dominio.gal, onde se informou do proceso do programa *Pioneiros* e das distintas fases para rexistro dos dominios.

Desde o Valedor estivemos encantados de colaborar nesta estrea. Puntogal é o dominio que debe correspondernos como comunidade con fortes vínculos lingüísticos, culturais, históricos, sociais... unha especie de sufixo co que identificar en Internet as páxinas escritas en galego e que, tendo en conta a nosa dispersión no mundo, non se circunscribe a un ámbito territorial concreto.

10. Publicación

Os investigadores e institucións viñeron mostrando nos últimos anos unha crecente preocupación sobre o uso de Internet e as novas tecnoloxías entre os adolescentes.

O seu impacto a nivel psicolóxico e conductual tradúcese a miúdo na aparición de condutas adictivas e de risco (como o *ciberbullying*, o *sexting* ou o *grooming*), así como sedentarismo, illamento social, fracaso escolar e frecuentes conflitos familiares. Por outra banda, o chamado fenómeno da globalización fai que sexa imposible circunscribir o uso problemático de Internet, o Whatsapp ou as redes sociais a estratos sociodemográficos concretos, tratándose sen dúbida dun fenómeno xeneralizado.

Tendo en conta o interese que o tema esperta a diferentes niveis, xa no ano 2011 desde o valedor, dentro da nosa liña de estudo das relacións entre os adolescentes e as novas tecnoloxías, promovemos a creación dun grupo de traballo estable, no que expertos de diferentes disciplinas (psicólogos, educadores, pediatras, psiquiatras, xuristas e ata profesionais da comunicación), puidesen proporcionar unha análise máis profunda e obxectivo do tema, lonxe de actitudes alarmistas e inconscientes.

Froito de todos os pasos dados, a institución coordinou a publicación do libro *Adolescentes y nuevas tecnologías. Una responsabilidad compartida*, resultado do estudo e análise do grupo de expertos que participou na fase inicial do proxecto *Mocidade en liña*, que analiza os usos e hábitos dos máis novos para coa tecnoloxía. O traballo foi liderado polo Alto Comisionado parlamentario e contou coa colaboración da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, a Universidade de Santiago de Compostela e a Consellería de Educación e Cultura.

A publicación foi distribuída entre todas as facultades de psicoloxía das universidades españolas así como en bibliotecas universitarias e centros de estudo específicos de referencia nestas cuestións. Recibiu unha excelente acollida por parte da comunidade científica.

11. Foro sobre pobreza e exclusión

O valedor abriu o 9 de outubro deste ano o IV Foro sobre pobreza e exclusión que se celebra en Santiago. O *IV Foro de Capacitación sobre pobreza, exclusión social tercer sector y voluntariado* tivo nesta ocasión por lema: *Participación ciudadana, comunicación y transparencia frente a la corrupción*. A edición permitiu someter a repaso cuestións

tan de actualidade como a participación da cidadanía fronte á corrupción, as políticas de transparencia na xestión de fondos estruturais europeos ou os mecanismos para comunicar unha "inclusión activa" entre outras cuestións.

O titular da defensoría participou como autoridade convidada á sesión de apertura, na que estiveron representadas as tres entidades organizadoras: Rede Galega contra a Pobreza e a Exclusión Social (EAPN Galicia), Coordinadora Galega ONGD e Comité de Entidades Representantes de Persoas con Discapacidade (CERMI Galicia).

As xornadas, que se celebran con carácter anual, convertéronse en referencia nos últimos anos en canto a foro de debate de solucións para a loita contra a pobreza e a exclusión social da comunidade.

12. Día internacional para a erradicación da pobreza

É costume do valedor do pobo enxalzar o labor do Terceiro Sector galego sempre que ten ocasión. Neste caso, o 17 de outubro, no Día Internacional para a Erradicación da Pobreza, a sede da institución ofreceuse como escenario para o acto central das conmemoracións.

O valedor do pobo, José Julio Fernández Rodríguez, presidiu o acto xunto aos máximos responsables da Rede Galega contra a Pobreza (EAPN Galicia), CERMI Galicia e a Coordinadora Galega de ONGD, que presentaron os principais retos na loita contra a pobreza e a exclusión social na comunidade.

Baixo o lema *A nosotros no nos excluye nadie*, Luís Giménez, Elías Ledo e Guillermo Ascanio, presentaron un manifesto realizado coas conclusións dos *Encuentros de Ciudadanía Inclusiva y Participación de personas en situación de pobreza* celebrados en Compostela, Murcia e Bruxelas. Pechou o acto o alto comisionado parlamentario, José Julio Fernández, ante a presenza, entre outros, de representantes do Parlamento e das organizacións convocantes.

Durante a súa intervención, José Julio Fernández mostrouse tallante respecto da necesidade de esixir políticas públicas reais en contra da exclusión: "O que hai que esixir é que haxa políticas públicas concretas, eficaces e reais, artigos de leis e de constitucións que se apliquen realmente para solucionar os problemas das persoas en exclusión social, en situación de pobreza".

"Hai que dar ese salto, os dereitos sociais deben desaparecer da nebulosa das políticas ideais e defender a versión práctica das políticas reais", manifestou o defensor galego quen se mostrou firme na defensa de que os dereitos sociais deben ser dotados economicamente de forma adecuada para que poda ser reivindicado, deste xeito, o *ombudsman* defende poder "facer recomendacións directas e concretas para que os poderes públicos apliquen políticas reais de vivenda, políticas obrigatorias de pleno emprego, políticas obrigatorias contra a exclusión e a pobreza, políticas de integración".

O valedor do pobo aproveitou a ocasión para agradecer o intenso labor desenvolvido polas entidades do Terceiro Sector de Galicia, "grazas a elas, miles de persoas viven mellor, moitas persoas en exclusión poden dicir que teñen unha axuda razoable e equilibrada".

13. Curso sobre transparencia e goberno aberto

O Valedor do Pobo organizou os días 13 e 14 de novembro na sede da Escola Galega de Administración Pública (EGAP) en Santiago o curso *Transparencia, goberno aberto e administración pública* co obxecto de avanzar na análise da normativa que compromete ás administracións públicas a abrirse á cidadanía, a respectar o seu dereito á información e a ser máis transparentes. Desde a institución considérase necesaria esta fonda reflexión xa que non é posible unha auténtica democracia sen uns altos niveis de transparencia.

Durante dúas sesións, os días 13 e 14 de novembro, expertos galegos, doutras comunidades e representantes da Unión Europea someteron a repaso os novos compromisos que deben asumir os poderes públicos nos próximos meses en canto a bo goberno. A inauguración contou coa presenza do valedor do pobo, así como do titular do Consello Consultivo, o que evidencia o firme compromiso das altas institucións de control autonómicas co desenvolvemento do principio de transparencia en Galicia.

"Trátase dunha decidida aposta pola calidade democrática", afirmou o valedor na apertura da sesión. José Julio Fernández engadiu, entre outras moitas cousas, que a transparencia no sector público converteuse nun "elemento indispensable" para a calidade democrática, de aí que sexa preciso someter a repaso o dereito de acceso á información pública por parte da cidadanía, o necesario uso das tecnoloxías neste proceso e as vías de control da aplicación da normativa de transparencia. "A transparencia esixe unha actitude xeral de apertura das entidades públicas á cidadanía, coherencia e calidade das normas e actos públicos para que, entre outras cousas, poidan ser entendidos e aplicados", matizou.

As xornadas contaron con relatores procedentes das diferentes administracións, do ámbito académico, do *Ombudsman* europeo e de institucións galegas. Ademais celebrouse unha mesa redonda coordinada polo xornalista galego Xabier Fortes, na que se debateu sobre o acceso por parte dos cidadáns e medios de comunicación á información pública.

Pecháronse con grande éxito de público.

14. Adhesión ao Pacto de Estado por la Infancia

O valedor do pobo, José Julio Fernández e a presidenta de Unicef Galicia, Myriam Garabito, presidiron o 17 de novembro na sede do Valedor o acto no que este alto comisionado parlamentario asinou a súa adhesión ao Pacto de Estado por la Infancia que promove a organización; fortalecendo, deste xeito, o seu compromiso para coa defensa dos dereitos dos menores.

O acto fíxose coincidir co comezo da "semana de la infancia" que culminaría o próximo 20 de novembro coa conmemoración do Día Universal de la Infancia da ONU, e que incluíu coa celebración, no Parlamento de Galicia, da xornada formativa promovida pola institución *A incidencia nos menores da violencia no contorno familiar*.

Texto íntegro da adhesión, que fixa os compromisos a adquirir polo Valedor do Pobo:

Cara a un Pacto de Estado pola Infancia

Nos últimos 25 anos desde a aprobación da Convención sobre os Dereitos do Neno conseguíronse grandes avances, pero os desafíos que quedan son enormes para lograr que todos os nenos e nenas vexan cumpridos os seus dereitos.

Actualmente en España, un de cada catro nenos vese en risco de pobreza e a desigualdade faise máis patente na poboación infantil. A isto únese unha tendencia demográfica decreciente así como datos preocupantes en fracaso e abandono escolar.

Os NENOS IMPORTAN, o seu valor social ve moito máis alá do ámbito doméstico; son asunto das súas familias, pero tamén de todos. Porque sen eles non hai futuro.

Por este motivo, facemos un chamamento ao conxunto da cidadanía e a todos os axentes sociais e económicos, para que se adhiran á proposta de lograr un Pacto de Estado pola Infancia que blinde os dereitos dos nenos e das nenas.

Nós, Valedor do Pobo, pola nosa banda, comprometémonos a:

- 1.- Expresar publicamente a nosa adhesión á proposta de Pacto de Estado pola Infancia*.*
- 2.- Realizar todos os esforzos posibles para difundir a proposta e contribuír a incrementar as adhesións individuais e doutras entidades.*
- 3.- Realizar todos os esforzos posibles para promover os programas de acción para e coa infancia e as familias, e prestar especial atención aos colectivos máis vulnerables e en situación de risco de exclusión social.*

Para que esta iniciativa poda levar a cabo UNICEF Comité Español comprométese a desempeñar un labor de comunicación e de busca de implicación do conxunto da sociedade e avanzar na aplicación dos dereitos da infancia e loitar contra a pobreza infantil e pola igualdade de oportunidades de todos os nenos.

ANEXO EXPLICATIVO

1 - Que significa un Pacto de Estado pola Infancia?

No ano 1995 todas as forzas políticas asinaron o Pacto de Toledo, que supuxo unha protección colectiva aos maiores de 65 anos, cuxa situación se estabilizou desde entón, porque os acordos que entón se adoptaron mantivéronse independentemente dos cambios políticos. Cremos que chegou o momento de completar a tarefa e blindar os dereitos da infancia, o outro colectivo que non ten medios para producir os seus propios recursos e que, ademais, agora mesmo precisa da atención social e política porque a súa situación empeorou.

A proposta de UNICEF Comité Español é unha proposta de bases para un Pacto de Estado que debe blindar os aspectos básicos dos dereitos e o benestar infantil: a protección contra a pobreza e a calidade e a igualdade de oportunidades no sistema educativo.

Os elementos craves desta proposta son:

- *A loita contra a POBREZA INFANTIL e pola INCLUSIÓN SOCIAL da infancia inclúe medidas como establecer unha axuda universal por fillo a cargo, revisar e mellorar todas as axudas e apostar por uns servizos públicos inclusivos e accesibles.*
- *A aposta por unha EDUCACIÓN INCLUSIVA E DE CALIDADE, que teña medidas contra o abandono e o fracaso escolar, se comprometa coa estabilidade normativa e do modelo educativo, garantir o apoio escolar, as bolsas de libros e as de comedor a quen o precise, a protección dos recursos económicos destinados á educación e o enfoque inclusivo do sistema, incluída a promoción do acceso ao ensino para os nenos de 0 a 3 anos.*
- *A consideración de ELEMENTOS XERAIS, que afectarían a cambios legislativos necesarios para mellorar a situación da infancia; o ánimo da participación infantil; visibilizar e protexer a infancia nos orzamentos ou mellorar a coordinación das políticas e servizos dirixidos aos nenos entre as distintas administracións.*

Será fundamental dispoñer dun mecanismo que estableza metas, indicadores e procesos de seguimento do Pacto e que permita medir e avaliar os avances realizados.

Con esta iniciativa comeza un proceso de traballo intenso para conseguir este pacto no que deberían estar involucrados, ademais dos partidos políticos, outras institucións, organizacións sociais, sindicatos, empresarios e, por suposto, os propios nenos e nenas e as súas familias.

2 - Situación da Infancia en España 2014

Desde que se aprobou a Convención sobre os Dereitos do Neno en 1989, houbo moitos avances, pero aínda hai grandes desafíos, como a taxa de pobreza infantil, con 2,3 millóns de nenos en risco de pobreza; uns índices crecentes de desigualdade, e un panorama moi preocupante de educación e de fracaso escolar. Todo iso nun contexto en que ademais cada vez nacen menos nenos.

Esta situación débese, segundo a análise do informe de UNICEF A Infancia en España 2014, a unha serie de debilidades estruturais nas políticas sociais e de infancia en España, que se caracterizan por uns niveis baixos de investimento e de eficacia.

Pero as causas non son só económicas ou políticas, tamén teñen un importante compoñente social: non existe unha consciencia do valor dos nenos na nosa sociedade. A infancia ten uns dereitos que son responsabilidade de todos, pero tamén é piar do futuro dun país.

3 - Que lle pedimos á sociedade? Por que este apoio é tan importante?

Abrimos esta proposta á participación de todos: actualmente coa recollida de firmas de apoio, nos próximos meses coa habilitación de espazos para recoller as achegas e os comentarios de todos os que queiran doar este traballo para blindar os dereitos da infancia e para construír o futuro. Toda participación será benvinda.

Ás veces acostumamos pensar que os nenos son un asunto que lles compete principalmente ás familias; o que propoñemos é que tomemos consciencia de que os nenos son un asunto de todos e que os axentes políticos e sociais, que teñen a capacidade para actuar sobre as políticas da infancia, deben facelo.

4.- Accións de comunicación con aliados- entidades adheridas

Todas as entidades adheridas á proposta de Pacto de Estado aparecerán listadas na web www.unicef.eres/pactoinfancia.

Ademais, UNICEF Comité Español mencionará estas entidades en comunicacións públicas e reunións con organismos gobernamentais e outras institucións.

15. Xornada sobre a incidencia nos menores da violencia doméstica

O Valedor organizou o 21 de novembro no Parlamento de Galicia a xornada: La incidencia en los menores de la violencia en el entorno familiar.

A xornada foi convocada pola defensoría en colaboración coa Secretaría Xeral de Igualdade (Xunta de Galicia) e o Parlamento de Galicia, con motivo da conmemoración do Día Internacional da Eliminación da Violencia contra a Muller.

O acto forma parte do conxunto de actuacións despregadas pola área de muller do Valedor cada ano por estas datas co obxectivo de lembrar a necesidade de reforzar as políticas de protección das mulleres vítimas dalgún tipo de violencia.

Neste caso o foco púxose nos menores que tamén sofren a violencia de xénero. A exposición a esta violencia ten un evidente impacto negativo na súa vida, benestar e desenvolvemento. Vivir nunha familia onde un dos proxenitores é maltratado polo outro significa a exposición a situacións de opresión e control e a un modelo de relación baseado no abuso de poder e a desigualdade.

É importante coñecer as consecuencias que a exposición á violencia de xénero ten sobre os e as menores na súa maduración persoal, no seu desenvolvemento físico, na detección de trastornos psicolóxicos, de conduta ou cognitivos, no seu rendemento e adaptación escolar, para identificar canto antes os posibles casos e garantir a súa atención.

O traballo cos nenos e nenas que conviven coas agresións e os abusos no seu fogar esixe o coñecemento das posibles implicacións psicolóxicas e a coordinación de todas as persoas e organismos comprometidos na loita contra a violencia de xénero. A este obxectivo vai dirixida esta xornada de formación.

O acto contou cun enorme éxito de público, superándose a cifra de máis de 200 asistentes procedentes dos servizos sociais de concellos, do ámbito universitario, das administracións públicas e da contorna escolar.

16. Campaña: “Non é amor, identifícao”

Entre os meses de novembro de 2014 e xaneiro de 2015, o Valedor do Pobo despregou unha campaña de sensibilización ante a irrupción das novas tecnoloxías como novo instrumento de exercer a violencia contra a muller. Con motivo da conmemoración do día internacional contra a violencia de xénero, autobuses urbanos das principais cidades de Galicia circularon cunha mensaxe para concienciar sobre as novas formas de exercer os malos tratos contra a muller.

Baixo o lema *Non é amor, identifícao* os autobuses incorporaron nunha traseira integral a imaxe sobre fondo branco dunha adolescente á que lle chegan mensaxes de Whatsapp como “haces más caso a tus amigas q a mí”, “conectada a estas horas...”, “e xlo teu ben, ellos no t quieren como yo” entre outras. A idea da iniciativa consiste en concienciar sobre todo á poboación máis nova de que o exceso de control da parella, por medio das aplicacións de mensaxería, non deixa de ser outra forma de exercer acoso e violencia contra a muller.

O estudo *Mocidade on line* realizado polo Valedor do Pobo entre máis de 44.000 adolescentes evidencia que o uso de Internet entre a mocidade galega é un fenómeno absolutamente xeneralizado. Como conclusión dese traballo estatístico os expertos recomendaron incidir en campañas de concienciación entre a poboación máis nova respecto diso do uso adecuado destas ferramentas.

17. Conferencia en Ferrol con motivo do Día da Constitución

O valedor do pobo, José Julio Fernández, pronunciou o 4 de decembro en Ferrol a conferencia: *Derechos humanos, derechos fundamentales, derechos constitucionales* con motivo da conmemoración, por parte dese concello do XXXVI aniversario da Constitución Española.

O titular da defensoría foi convidado como experto en dereito constitucional, dada a súa traxectoria académica e a súa experiencia durante os últimos anos á fronte da institución do Valedor do Pobo, comisionada do Parlamento de Galicia para a defensa dos dereitos e liberdades dos cidadáns.

18. Declaración institucional no Día dos Dereitos Humanos

Un ano máis, desde o Valedor do Pobo realizamos unha declaración institucional con motivo da conmemoración, o 10 de decembro, do aniversario da Declaración Universal dos Dereitos Humanos. A continuación o texto íntegro:

Os dereitos humanos son a fonte de lexitimación das institucións políticas e sociais. A dignidade da persoa esixe que se recoñezan un conxunto de dereitos que as persoas teñen pola súa propia condición. Desta forma, é necesario que o ordenamento xurídico preveña a súa existencia e, ademais, articule mecanismos de garantía eficaces.

No momento actual son múltiples os retos que se alzan ante os dereitos humanos: o mundo dixital, a crise económica, as esixencias ambientais, a transparencia e a boa administración, a protección dos grupos necesitados, as ameazas de seguridade, ou os problemas do multiculturalismo. Esperemos que sexamos capaces de superar tales retos e ofrezamos ás xeracións futuras un horizonte optimista neste campo.

Neste día 10 de decembro, no que conmemoramos a aprobación nas Nacións Unidas da Declaración Universal dos Dereitos Humanos, como Valedor insto os poderes públicos e á sociedade a que protexan tales dereitos todos os días do ano. Ese é o noso compromiso coas persoas, sobre todo coas máis desfavorecidas.

19. Calendarios didácticos

O Valedor do Pobo distribuíu ao final da anualidade, entre os centros escolares que imparten educación secundaria obrigatoria en Galicia, exemplares dun calendario "formativo" co que os alumnos poderán coñecer cada mes un consello para mellorar a seguridade á hora de utilizar as novas tecnoloxías. A iniciativa forma parte do programa *#mocidadeonline* que supuxo a realización dun exhaustivo estudo nos últimos meses acerca dos hábitos dos adolescentes galegos ao utilizar Internet e as redes sociais.

Desde o ano 2011 esta institución vén desenvolvendo unha liña de investigación encamiñada a coñecer con fiabilidade os usos e hábitos que os adolescentes asumen nas súas relacións por medio das novas ferramentas de comunicación. O inxente traballo foi plasmado nos últimos exercicios en informes extraordinarios, estudos sociolóxicos, celebración de xornadas científicas e mesmo a implantación de ferramentas que permitiron monitorizar cun nivel de aproximación enorme os comportamentos da nosa mocidade grazas á colaboración desinteresada prestada polos centros escolares. Froito de todo ese traballo, os equipos de expertos chamaron a atención sobre posibles usos problemáticos nos que están a caer os mozos e nalgúns casos apuntáronse niveis de ciber-adicción que poderían resultar preocupantes.

Moitas destas condutas esixen políticas divulgativas firmes, que permitan unha alfabetización dixital da poboación escolar centrada en aspectos como a seguridade e os valores de normal convivencia a aplicar tamén nas relacións virtuais.

O calendario convértese deste xeito nun instrumento máis para poder traballar na aula. Está dirixido especialmente a mozos do primeiro tramo da ESO, que comezan a relacionarse por medio dos dispositivos portátiles e as novas tecnoloxías, co fin de acompañalos nesa iniciación.

Cada mes este almanaque leva impreso unha mensaxe, unha chamada de atención. O Valedor propón que os mozos guiados polos seus docentes reflexionen sobre cada un deles e podan abrir na aula un pequeno debate sobre a mensaxe transmitida e a maneira en que os e as adolescentes actuarían.

20. Proxecto sobre cidadanía e “educación”

Desde a institución formalizamos durante a anualidade a nosa colaboración co proxecto de investigación Cidadanía y Educación: vulnerabilidade mediática, capacitación

comunicativa y desarrollo en las comunidades locales y en grupos de atención social prioritaria (CIDEDEC), que levan a cabo cinco grupos de investigación do Sistema Universitario Galego (SUG).

Mediante unha carta de adhesión comprometémonos a colaborar cos investigadores dos equipos Cidadanía e comunicación-CIDACOM e Estudos audiovisuais-GEAV da Universidade de Santiago, Procesos sociais e desenvolvemento rural e urbano HI2 e Traballo social e servizos sociais-CC4 da Universidade de Vigo, e Equipo de Socioloxía das Migracións Internacionais-ESOMI da Universidade da Coruña. Ademais, CIDEDEC enmárcase dentro da Red Europa América Latina de Comunicación y Desarrollo (REAL-CODE), formada por 25 grupos de investigación e que persegue a transferencia de coñecemento entre os dous continentes.

O proxecto centra a súa atención na defensa dos dereitos cidadáns de grupos de atención social prioritaria (mulleres, discapacitados, mocidade e migrantes) así como nas informacións que sobre os mesmos elaboran os medios de comunicación galegos.

Comprometémonos, deste xeito, a facilitar información relativa a grupos de atención social prioritaria necesaria para levar a cabo a investigación; a ofrecer asesoramento e colaboración na realización de seminarios, debates e talleres; a participar en congresos e publicacións científicos e a apoiar a elaboración dun Índice da vulnerabilidade dos dereitos humanos e cidadáns nos medios (IVDMC).

Outro dos obxectivos consiste, en última instancia, en colaborar na posta en marcha dun Selo de Calidade Informativa, que garanta que os medios de comunicación galegos informan adecuadamente sobre os grupos de atención social prioritaria mencionados anteriormente.

21. Campaña “día laranxa”

O Valedor do Pobo sumouse en 2014 á difusión de mensaxes por medio das redes sociais en rexeitamento a calquera modo de violencia contra as mulleres o día 25 de cada mes. Presta o seu apoio e lembra deste xeito que a ONU instituíu xa hai máis dun ano que o día 25 de cada mes se converta no *orange day* (día laranxa) para lembrar as mulleres que sofren e non só unha vez ao ano.

En xullo do ano 2013 o secretario xeral da ONU puxo en marcha a campaña ÚNETE para poñer fin á violencia contra as mulleres e proclamou o día 25 de cada mes "día laranxa".

As actividades que realizaron en todo o mundo as oficinas locais da ONU e organizacións da sociedade civil trataron de subliñar asuntos relevantes para previr e acabar coa violencia contra as mulleres e as nenas, non só unha vez ao ano, no Día para a Eliminación da Violencia contra a Muller que se conmemora o 25 de novembro, senón todos os meses.

O alto comisionado parlamentario deseñou un cartel exclusivo que difunde o 25 de cada mes a mensaxe: *Como cada 25, hoxe é día laranxa. Dicimos #nonaviolenciacontra mulleres, súmaste?*. Esta mensaxe pode lerse cada día laranxa nos perfís das redes sociais do valedor.

Os esforzos da nosa institución céntranse cada 30 días en difundir as recomendacións emanadas da 57ª sesión da Comisión sobre a Condición Xurídica e Social da Muller da ONU.

IV. ACTUACIÓNS ESPECIAIS

1. Contra as cláusulas chan

O Valedor do Pobo denuncia que aínda existan en 2015 entidades financeiras con gran penetración en Galicia que seguen aplicando as denominadas cláusulas chan nos seus contratos hipotecarios, a pesar da sentenza do Tribunal Supremo de maio de 2013 que declarou nulas estas prácticas nos casos nos que os clientes non foron informados debidamente. Para a institución esta práctica é inxusta para aquelas familias afectadas, que non poden beneficiarse das baixas experimentadas nos últimos meses polo Euribor, índice de referencia nas actualizacións dos préstamos hipotecarios.

Neste sentido o *ombudsman* galego quixo saír na defensa dos consumidores e pide a aplicación por parte de todos os operadores bancarios da sentenza do Tribunal Supremo que declarou nulas estas cláusulas nos casos de deficiente información ao cliente. O Valedor do Pobo continuou recibindo durante este 2014 queixas de cidadáns que, a pesar de ter reclamado as súas entidades a supresión da cláusula abusiva, seguen sen obter resultados. Moitos deles vense abocados a acudir á vía xudicial, algo que non todos poden facer por carecer de medios económicos necesarios.

Nos últimos meses o Valedor do Pobo dirixiu comunicacións a todas as entidades bancarias que operan na Comunidade Autónoma co obxecto de coñecer as súas estratexias sobre a aplicación da cláusula tras coñecerse a sentenza do Tribunal Supremo.

Algunhas das entidades consultadas simplemente fixeron caso omiso á petición de información como foi o caso de Caixabank, Bankia, Sabadell, Deutsche Bank, Caixa España, Caixa Douro e Banco Espírito Santo.

Bancos como o Santander, ING Direct ou Bankinter mostraron unha actitude favorable á eliminación das cláusulas nos contratos. Nalgúns casos, como o Barclays non se aplican con carácter xeral aínda que existe un número residual de contratos anteriores a 2005, e, desde novembro de 2013, esta entidade deixou de aplicar os pactos de limitación á variabilidade do tipo de interese en todos os seus préstamos hipotecarios.

Caixa Rural Galega só aplica este tipo de cláusulas nunha parte da súa carteira crediticia, e, nun futuro, a súa incorporación quedará limitada a certos supostos taxados, e con información completa e transparente sobre as condicións económicas e financeiras das operacións concertadas.

En canto ao Banco Galego, que remitiu a información solicitada con anterioridade a formar parte do Sabadell, indicou que tería en conta as circunstancias particulares dos clientes para aplicalas aínda que, segundo manifestaba no informe, sempre observara as esixencias de información establecidas pola normativa.

Na outra banda atópase o Banco Popular, de gran penetración na nosa comunidade. Os seus responsables consideran lícita a cláusula chan ou de anotación mínima e non cuestionan a subsistencia desta cláusula nos seus préstamos.

Precisamente en 2014 o Valedor do Pobo tramitou unha queixa asinada por 6.700 persoas sensibilizadas polos abusos bancarios, en concreto co problema das execucións hipotecarias e as abusivas cláusulas chan. Nas súas comparecencias os afectados incidiron nos grandes problemas que está a ocasionar aos seus debedores o Banco Popular. Ante o exposto o Valedor do Pobo dirixiuse de novo aos responsables desta entidade para solicitar informe ao respecto. O Banco Popular mantense resistente sobre a eliminación.

O alto comisionado parlamentario mostrouse moi crítico con esta actitude e facilitoulles información aos afectados sobre os últimos avances producidos na xurisprudencia moi favorables ás limitacións que deben ter este tipo de cláusulas, indicando tamén que a supervisión directa sobre esta problemática compete fundamentalmente ao Banco de España.

O Valedor do Pobo comprométese cos consumidores a partir do 2015 co mantemento desta liña de investigación co fin de evitar prácticas abusivas que afecten aos galegos. Insistirá en obter resposta das entidades que non a outorgaron con anterioridade e en presionar para obter resultados favorables dos bancos reticentes á supresión das cláusulas, en especial nos casos de familias con maiores dificultades.

2. Situación da comunidade xitana

O Valedor do Pobo dirixiu no mes de decembro unha comunicación ás setecentas persoas, todas elas veciñas e veciños das localidades de Tui e O Porriño, que se dirixiron á institución para mostrar a súa preocupación sobre o conflito aberto entre dous grupos de cidadáns de etnia xitana en ambas as localidades. Na mesma explicáballes todas as xestións realizadas ante os poderes públicos para coñecer a grave situación que afecta ao colectivo xitano residente na zona. O Valedor abriu unha liña de coordinación coa Fiscalía general de Galicia co obxectivo de atopar unha saída pacífica a estes enfrontamentos repetidos no tempo.

O Valedor do Pobo leva anos traballando na defensa dos dereitos das persoas de etnia xitana na comunidade. Moitas foron as actuacións desenvolvidas a favor deste colectivo na defensa dos seus dereitos nos diferentes ámbitos. Nos últimos meses do ano máis de 700 persoas dirixíronse ao Valedor para mostrar o seu desacougo polo conflito aberto nas comunidades de Tui e O Porriño. Os veciños e veciñas desta área fixéronlle chegar a súa preocupación ante a alarma social existente polo conflito aberto entre familias de etnia xitana que obrigou nun principio a un dos grupos enfrontados a exiliarse a outra comunidade por medo a represalias de membros da súa etnia. Estas persoas xa retornaron á comunidade aínda que moitas permaneceron varios días pechadas nas súas vivendas sen saír tan sequera para ir traballar ou para levar os nenos á escola.

A preocupación fíxose extensiva á comunidade escolar. Directores de centros públicos da zona nos que estaban escolarizados os fillos e fillas das familias exiliadas transmitiron ao alto comisionado parlamentario a súa preocupación dada a ausencia durante varios días dos pequenos das aulas. As familias transmitíronlles que tiñan medo polo que non enviaban os escolares a clase.

Tamén o Concello de Tui remitiu a esta institución unha comunicación apoiada por toda a corporación como mostra a súa inquietude polo enquistamento das negociacións para remediar as súas diferenzas, entre os clans familiares de vendedores ambulantes (galegos e casteláns e zamoranos).

Unha das peticións realizadas polas persoas que se dirixiron ao Valedor do Pobo sobre o conflito gardaba relación coa necesidade de que se emprendesen accións xudiciais. Denunciaban ademais a ausencia de información oficial ao respecto dunha tensión que se palpa á beira das súas casas.

Por medio da súa actuación de oficio, o Valedor do Pobo quixo mostrar o apoio a todas estas persoas de etnia xitana que están a padecer as consecuencias dun conflito que as mantivo atemorizadas. Froito desta preocupación, o alto comisionado parlamentario abriu unha investigación informal ao respecto. Como eixe fundamental da mesma, a defensa sen molestias dos dereitos destes cidadáns, en especial dos menores de idade, por ser os máis vulnerables. Co fin de dar resposta á alarma social, a defensoría abriu unha vía de coordinación co Fiscal Superior de Galicia que tomou cartas no asunto, citando testemuñas e tentando resolver a situación a través da mediación pacífica.

O Valedor do Pobo comprometeuse a realizar un seguimento da liña aberta pola Fiscalía e trasladarlle as posibles vulneracións de dereitos das que teña coñecemento por medio das queixas.

Por outra banda o defensor está en comunicación permanente cos centros públicos da zona e mantén reunións con representantes de colectivos de etnia xitana co obxecto de coñecer as súas impresións e idiosincrasia e evitar situacións como a vivida.

3. Cines accesibles

Grazas á intervención do Valedor do Pobo, as salas de cinema compostelás contarán nos próximos meses coa tecnoloxía necesaria para que as persoas xordas e con discapacidade visual podan seguir as películas. Os filmes distribuídos polas canles convencionais obvian incorporar subtítulos para facer accesible a exhibición das mesmas nas salas de cinema, de aí que a Asociación de Persoas Xordas de Santiago se dirixise ao Valedor do Pobo para reclamar a accesibilidade que agora, e froito de numerosos contactos despregados pola defensoría, será unha realidade.

O Valedor do Pobo levaba meses traballando para conseguir a plena accesibilidade aos cinemas do colectivo de persoas con discapacidade auditiva. Entre as súas actuacións mantivo contactos coa Consellería de Traballo e Benestar e co Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA). Grazas ás mesmas, este último puxo a disposición das empresas que operan na nosa comunidade, os sistemas necesarios para garantir a accesibilidade dos filmes a este colectivo.

Deste modo a compañía que xestiona os cinemas de As Cancelas, os únicos que permanecen abertos na cidade compostelá, informou ao Valedor que desenvolve un proxecto para introducir a tecnoloxía que permita a accesibilidade ás películas.

O novo sistema funcionará nos próximos meses na sala, mellorando desta maneira o servizo prestado polas salas de exhibición ás persoas con discapacidade auditiva e visual.

O Valedor confía que nos próximos meses esta mesma tecnoloxía poda implantarse en todas as salas de cinema que operan na nosa comunidade co fin de dar resposta a unha vella reivindicación das asociacións que traballan con persoas con discapacidade auditiva.

4. Acceso á práctica deportiva de menores de idade

O Valedor do Pobo preocupouse durante a anualidade polas limitacións ás que moitas veces os trámites burocráticos someten os menores para realizar práctica deportiva. Esta liña de traballo especial, que permanece aberta neste 2015 dado o coñecemento de novos casos, naceu de informacións chegadas ao Valedor sobre a imposibilidade de que un menor saharauí que reside cunha familia de Cuntis (Pontevedra) en réxime de acollida puidese contar cunha ficha federativa para xogar ao fútbol por unha traba eminentemente administrativa.

O problema radicaba en que a normativa da Real Federación Española de Fútbol (RFEF) non considera válida a firma dos acolledores. Por outra banda, a situación complícase dado o status político-administrativo do Sáhara que, segundo a normativa aplicable ao caso, estipula que se o neno non tivo ficha antes dos doce anos no seu país de orixe, non poderá xogar ao fútbol fóra. Tras investigar o asunto e realizar as xestións oportunas ante a Secretaría Xeral para o Deporte da Xunta de Galicia, o Valedor considerou que a normativa vixente vulneraría os dereitos fundamentais dos menores e instou a familia para pedir a intervención do Comité galego de Xustiza Deportiva.

O alto comisionado parlamentario decidiu actuar a propia iniciativa ao coñecer a imposibilidade dun neno saharauí acollido por unha familia galega que, aínda que regresa ao seu país de orixe cada verán, ten o seu cartón de residencia e está escolarizado na comunidade. A práctica da disciplina deportiva, en concreto do fútbol, favorece a súa integración na comunidade na que vive e mellora a súa socialización. De aí que os impedimentos notorios para formalizar a súa ficha federativa choquen cos dereitos do menor.

Por todo o Valedor do Pobo solicitou informe da Secretaría Xeral do Deporte, que mostrou idéntica preocupación polo feito de que as actuacións administrativas podan impedir a posibilidade, sobre todo no caso dos nenos e nenas, da práctica deportiva. Desde este departamento ademais informaron ao Valedor que se coñecen en Galicia outros dez casos de rapaces que poderían estar afectados por esa rixidez na aplicación da norma e que están a realizar xestións ante a Federación Española para evitar casos de discriminación como o exemplificado.

O problema provén dunha estrita regulamentación con orixe na FIFA e incorporada pola federación española en relación á protección dos menores de idade ante os abusos nas transferencias internacionais de xogadores. O valedor comparte coa secretaría que da aplicación desa norma podan deducirse situacións discriminatorias como a sinalada. De aí que anime a familia de acollida do neno saharauí e outras que podan verse afectadas por situacións semellantes, a recorrer ao Comité Galego de Xustiza Deportiva, órgano que supervisa o exercicio das funcións públicas que as federacións teñen concedidas, entre elas, a expedición de licenzas.

5. Apoio técnico á candidatura a Patrimonio da Unesco da *Ribeira Sacra*

O Valedor do Pobo mantén activas unha serie de actuacións encamiñadas a enxalzar o valor da Ribeira Sacra e a reactivar a proposta abandonada hai anos para impulsar a súa candidatura para ser declarada Patrimonio da Humanidade. Xa o ano pasado iniciamos os contactos con reputados investigadores do ámbito académico principalmente para que realicen as súas achegas e estudos desde o punto de vista de diferentes ramas da ciencia.

Esta iniciativa recibiu recoñecemento por parte de diferentes administracións implicadas no proxecto que formalizaron a súa adhesión nun acto celebrado en Esgos (Ourense) o pasado decembro de 2013. E este ano 2014, mediante a formalización dun convenio asinado entre este alto comisionado parlamentario e as deputacións provinciais de Lugo e Pontevedra na sede do valedor en Santiago.

O convenio senta agora as bases do traballo conxunto que as tres entidades desenvolven co obxectivo último de conseguir que a Ribeira Sacra sexa declarada patrimonio mundial da Unesco. O documento asinado concreta as actuacións necesarias que as tres entidades desenvolven para presentar ante o Centro do Patrimonio Mundial da Unesco a proposta de inscrición da Ribeira Sacra comprendida nas provincias de Lugo e Ourense para a súa declaración como patrimonio mundial.

A institución do Valedor do Pobo formaliza deste xeito o seu compromiso de elaborar un informe técnico de posta en valor da rexión da man dun grupo multidisciplinar de expertos de recoñecido prestixio especializados nas seguintes áreas temáticas: produción agrícola e formas de cultivo, xeografía física, edafoloxía, botánica, patrimonio cultural (historia, historia da arte, arqueoloxía, arquitectura e antropoloxía), economía aplicada e produción vitivinícola.

Desde o Valedor cremos necesario poñer en alza referentes que nos sitúen na contorna espiritual e territorial. Un deses referentes en Galicia é a Ribeira Sacra, pola súa maxestosidade pasada, polo seu presente prometedor e polo seu futuro desenvolvemento cultural a todos os niveis.

Os estudos que coordinamos pasarán a formar parte do documento técnico que a Xunta de Galicia enviará ao Ministerio de Cultura para a presentación da proposta ante o Consejo del Patrimonio Histórico Español e ante o Centro de Patrimonio Mundial. Somos optimistas respecto diso.

Os estudos que coordinamos pasarán a formar parte do documento técnico que a Xunta de Galicia enviará ao Ministerio de Cultura para a presentación da proposta ante o Consejo del Patrimonio Histórico Español ante o Centro de Patrimonio Mundial. Somos optimistas ao respecto.

O convenio márcase como obxectivos definir o ben proposto, delimitalo e delinear a súa historia. O documento técnico deberá acreditar que a Ribeira Sacra ten valor universal excepcional potencial e, polo tanto, os responsables do deseño da candidatura deberán demostrar cal é o estado de conservación do patrimonio na rexión e como está a ser documentado, seguido e estudado.

De cara ao futuro, a Unesco debe coñecer de que maneira vai ser mantido no tempo o valor da Ribeira Sacra por medio de mecanismos de protección legal. Fai falta definir a xestión de recursos que se vai establecer e quen participará na mesma.

Os traballos deberán completarse coa necesaria especificación ante a Unesco dos mecanismos que permitirán dar a coñecer todo este valor aos visitantes e persoas interesadas que se acheguen nun futuro a coñecer a Ribeira Sacra.

V. ENCONTROS CON ENTIDADES E OS SEUS REPRESENTANTES

O desempeño das actividades propias dos intereses da cidadanía así como a defensa dos seus dereitos constitucionais esixe o desenvolvemento de medidas de achegamento a colectivos con intereses lexítimos e diversos, organizados ao redor de causas comúns. Neste sentido, cada ano a defensoría empéñase en coñecer o labor despregado por colectivos que traballan con persoas vulnerables ou tentan influír en mellorar as políticas públicas ao respecto de moi diversos asuntos.

José Julio Fernández, titular en funcións da defensoría, mantivo durante a anualidade numerosos encontros de traballo. Dos mesmos extraéronse conclusións relevantes e mesmo aplicables á resolución de conflitos achegados polos cidadáns á institución.

1. Encontro con Pablo de Greiff, relator especial para a ONU

Pablo de Greiff liderou unha misión en España entre os días 21 e 31 de xaneiro de 2014 baixo o mandato da ONU e como relator especial sobre a promoción da verdade, a xustiza, a reparación e as garantías de non repetición. O Alto Comisionado parlamentario galego puido recibilo na sede da institución. Foi un dos contactos elixidos polo relator, de conformidade coas funcións que lle foron conferidas polo Consello de Dereitos Humanos das Nacións Unidas, co obxectivo de establecer un diálogo construtivo. Na axenda incluíronse representantes dos tres poderes do Estado, institucións independentes e actores da sociedade civil, tanto a nivel central como coas comunidades autónomas sobre os catro elementos que compoñen o seu mandato: a verdade, a xustiza, a reparación e as garantías de non repetición.

2. Reunión con congresistas filipinos

O valedor do pobo reuniuse no mes de abril cunha delegación filipina cuxa visita tiña como obxectivo a profundización do modelo institucional español.

As autoridades filipinas están a finalizar un acordo único que lles brindará un alto nivel de autonomía á rexión de Bangsamoro, polo que durante varios días visitaron sedes institucionais na nosa comunidade e en Madrid. Unha das elixidas foi o Valedor do Pobo.

A visita enmarcouse dentro do proxecto bilateral da Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), *Integración del enfoque de Construcción de la Paz y Desarrollo de la Gobernabilidad Local de Filipinas 2011 – 2015*.

Sete congresistas, todos eles observadores do Proceso de Paz en Filipinas e designados polo Presidente do Congreso, dous senadores e catro asesores presidenciais (entre eles Teresita Quintos – Deles, conselleira presidencial para o Proceso de Paz) formaron parte da delegación.

3. Cos colectivos do LGBTI

Desde o pasado mes de xullo, o alto comisionado parlamentario é a institución responsable de velar pola igualdade de trato e non discriminación do colectivo de *gays*, lesbianas, transexuais, bisexuais e intersexuais de Galicia. De aí que durante o segundo semestre da anualidade se reuniuse con voceiros de entidades que representan a estas persoas, para coñecer as súas inquietudes e problemas habituais de discriminación.

A lei pola igualdade de trato faculta a esta institución "como autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación" tanto no sector público coma no privado. Por iso o valedor incidiu nos últimos meses na prestación de apoio ás persoas que poidan sufrir discriminación tanto para que tramiten as súas queixas ou reclamacións ante o comisionado coma para que soliciten a intervención do defensor en caso de conflito. Neste particular e sempre que se conte co consentimento expreso das partes, podemos actuar como órgano de mediación ou conciliación entre elas, sempre que a fonte de conflito garde relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral.

Estamos capacitados así mesmo para iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación graves, excepto as que revistan carácter de infracción penal, en cuxo caso remitimos o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial. Podemos instar a actuación das administracións públicas que correspondan para sancionar as accións ou omisións que poidan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdade de trato e non discriminación.

Neste contexto, en 2015 verá a luz o primeiro informe extraordinario sobre a discriminación de cidadáns en Galicia pola súa orientación sexual ou identidade de xénero.

O monográfico coordinado desde a área específica da defensoría encargada de atender as reclamacións do colectivo de lesbianas, *gays*, bisexuais, transexuais e intersexuais (LGBTI) será o primeiro elaborado en Galicia sobre os dereitos das persoas que conforman este colectivo.

O Valedor decidiu abrir a propia instancia un traballo de investigación exhaustivo sobre as posibles situacións de discriminación que lles afectan. A idea consiste en retratar unha realidade non sempre coñecida, co obxectivo de contribuír a instaurar na vida pública unha actitude tolerante e de integración destas persoas.

As liñas de decisión despregadas polo Valedor do Pobo sobre o colectivo LGBTI atopan o seu fundamento no artigo 14 da Constitución, que consagra o principio de igualdade de todas as persoas e a prohibición de discriminación, así como en diversos instrumentos internacionais que declaran a igualdade de dereitos das persoas LGBTI.

A orientación sexual ou a identidade de xénero non poden ser causa de discriminación social nin laboral. As administracións públicas galegas deben implicarse en eliminar os obstáculos que impiden que a igualdade de todas as persoas sexa real e efectiva.

Coas súas accións, o Valedor do Pobo persegue a instauración no conxunto da sociedade galega dunha cultura de tolerancia e pleno respecto aos dereitos de diversidade afectivo-sexual e de xénero. O primeiro paso para conseguilo consiste en loitar, e no seu caso denunciar, calquera representación de actitudes homofóbicas ou transfóbicas que afectan o colectivo.

4. Encontros con entidades cívicas e outras organizacións

Coñecer a realidade de determinados colectivos, as súas reivindicacións e establecer canles de comunicación directa cos seus portavoces constitúen tres dos obxectivos de cada un dos encontros que con gran periodicidade establecemos con diferentes plataformas e entidades de representación cidadá. Durante 2014, achegáronse a nós, entre outros:

7 de xaneiro de 2014. Representantes das asociacións culturais galegas e da Federación Galiza Cultura, para tratar a súa preocupación sobre o futuro do patrimonio artístico das antigas caixas de aforro de Galicia.

23 de xaneiro de 2014. Colectivo de persoas afectadas pola comercialización de participacións preferentes.

24 de xaneiro de 2014. Plataforma pola defensa da sanidade pública de Ourense.

19 de febreiro de 2014. Plataforma de afectados polas cláusulas chan incorporadas aos contratos de préstamo hipotecario.

28 de marzo de 2014. María Jiménez, filla dunha vítima de violencia de xénero, unha muller asasinada a mans do seu marido.

10 de abril de 2014. Alumnos e embaixadores da Campaña Mundial pola Educación que reivindica o dereito ao ensino inclusivo.

22 de xullo de 2014. Representantes da Asociación Compostela Vella, preocupados polos ruídos nesta zona de Compostela.

22 de xullo de 2014. Representantes da liga Reumatolóxica Galega en demanda de especialistas na materia en hospitais galegos.

19 de setembro de 2014. Representantes de asociacións de moteiros da comunidade, en contra dos gardarraís “asasinos” das estradas.

10 de outubro de 2014. Membros da asociación Amino.gal que dedica esforzos a loitar contra os malos tratos infantís.

12 de novembro de 2014. Asociación Galega de Familias Numerosas.

12 de novembro de 2014. Plataforma contra a A-76 proxectada por Fomento e que atravesará a Ribeira Sacra. Compartimos preocupación ao respecto.

5. Grupos que nos visitaron

Cada ano a institución recibe a visita de escolares e grupos de universitarios así como do ámbito asociacionista xuvenil. Estas xornadas de portas abertas permítenos achegar aos mozos explicacións sobre a natureza, utilidade e funcións da institución. Resulta moi frecuente que os participantes nos expoñan as súas dúbidas e comentarios sobre a nosa

tarefa que son benvidos, e tidos en conta para reflexionar sobre algúns aspectos que nos permiten mellorar o noso día a día.

Neste 2014, tivemos a honra de recibir os seguintes grupos:

27 de xaneiro de 2014. Alumnos do IES Auga de Laxe de Gondomar.

3 de abril de 2014. Alumnos de primeiro curso do Grao en Dirección e Xestión Pública da Universidade de Vigo.

7 de maio de 2014. Visita de escolares do IES Río Cabe de Monforte.

15 de decembro de 2014. Visita dun grupo de alumnos do IES Auga de Laxe de Gondomar.

VI. XXX ANIVERSARIO DA INSTITUCIÓN

O 5 de xuño de 2014 celebramos no Parlamento de Galicia o XXX aniversario do nacemento da institución do Valedor do Pobo. O acto tivo lugar no Salón dos Reis e nel levouse a cabo a lectura de diversos artigos, relatorios internacionais e vídeos conmemorativos.

O acto institucional perseguíu o propósito principal de deixar constancia aos asistentes e á sociedade en xeral do labor do Valedor do Pobo durante estes 30 anos. Acudiron personalidades de todos os ámbitos: representantes das defensorías do pobo no territorio español, representantes universitarios, membros de asociacións e representantes do Parlamento.

O programa do acto incluíu a lectura dos artigos da lei de 1984 así como un vídeo retrospectivo da institución e outro sobre os retos aos que se enfronta a mesma.

Tivo lugar tamén un relatorio a cargo de José Antonio Ory, delegado permanente adxunto de España ante a UNESCO e interviron o Vicepresidente da Xunta de Galicia, Alfonso Rueda e o actual Valedor do Pobo, José Julio Fernández.

O apoxeo final correspondeu á Real Banda de Gaitas de Ourense interpretando varias pezas.

Tratábase de conmemorar os 30 anos de vixencia da lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo. Nesa traxectoria a actividade do alto comisionado no Parlamento de Galicia para a defensa dos dereitos constitucionais e estatutarios dos cidadáns foi intensa, chegando a conseguir unhas cifras históricas no exercicio 2013 coa tramitación de case 19.000 expedientes.

VII. RELACIÓN CON OUTROS OMBUDSMAN E DEFENSORES

Se resulta importante na tarefa do comisionado manter o contacto directo tanto coa cidadanía coma coas institucións ás que supervisa, no exercicio das súas funcións non son menos necesarios os contactos con outros altos comisionados de ámbito internacional, estatal ou autonómico. Nos últimos anos consolidáronse encontros de contido temático que lles permiten aos defensores compartir experiencias e unir criterios cando as problemáticas sociais resultan comúns nos seus diferentes ámbitos xeográficos. Estes contactos convertéronse en referencias á hora de actualizar as análises sobre a vixencia dos dereitos humanos, constitucionais e estatutarios e da posta ao día das diferentes interpretacións.

1. Xornadas de coordinación de defensores sobre a familia e as súas necesidades

O Defensor del Pueblo, o Defensor del Pueblo Andaluz, o Justicia de Aragón, o Diputado del Común, o Procurador del Común, o Síndic de Greuges de Catalunya, o Síndic de Greuges da Comunitat Valenciana, o Valedor do Pobo, o Defensor del Pueblo de Navarra e o Ararteko do País Vasco, reuníronse no mes de setembro en Vitoria-Gasteiz nas XXIX Xornadas de Coordinación que versaron sobre *As familias e as súas necesidades e retos na actual contorna social e económico: resposta dos poderes públicos*. Como conclusión das mesmas e dos traballos previos desenvolvidos en tres talleres temáticos, difundiron unha declaración pública que se reproduce integramente a continuación.

As familias, diversas na súa morfoloxía, desenvolven funcións propias e exclusivas, dificilmente substituíbles por outros sistemas e comunidades sociais. Sede de afectos e de relacións primarias, a familia é o principal axente socializador e contribúe de maneira determinante ao desenvolvemento individual e á construción da comunidade. Este valor e a súa exclusividade son recoñecidos pola Constitución no seu artigo 39.1, polos Estatutos de autonomía nos seus respectivos textos e pola Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea no seu artigo 33, que instan os poderes públicos a asegurar a protección social, económica e xurídica á familia.

1. *Unha mirada comparativa cos países do contexto europeo pon de manifesto o menor gasto en protección ás familias en España, que alcanzaba, segundo os últimos datos dispoñibles o 1,51% do PIB, fronte ao 2,26% da media de Europa. As políticas familiares deberían dispoñer en España de recursos económico-orzamentarios que alcanzasen, polo menos, a media europea.*

2. *As familias, independentemente da súa configuración e composición concretas, presentan unhas necesidades comúns que comprenden estes tres ámbitos: a) recursos para facer fronte aos custos asociados á crianza dos fillos e fillas e ao coidado intrafamiliar; b) tempo e servizos para a conciliación das responsabilidades familiares; c) información, orientación e asesoramento para o adecuado desempeño das competencias parentais. As políticas públicas han de satisfacer adecuadamente as necesidades deses tres ámbitos.*

3. *As políticas dirixidas á compensación dos custos, principalmente executadas a través de políticas fiscais e transferencias económicas directas, deben considerar as novas realidades sociais (tanto os modelos de familias diversas como as fórmulas de custodia de fillos e fillas) e apoiar de forma máis decisiva a atención aos menores de idade, ás persoas con discapacidade e ás persoas con dependencia.*

4. *En relación coa conciliación da vida laboral e familiar e á corresponsabilidade no coidado e na atención dos nenos e nenas e persoas necesitadas de coidados, entendemos que as administracións públicas deben continuar aprobando subsidios directos ou indirectos á contratación, incentivos á reincorporación ao mercado laboral, actuacións de formación e reciclaxe e que, ao mesmo tempo, hase insistir en profundar nos cambios normativos que favorezan a incorporación da muller ao mercado laboral e a participación activa dos homes nas responsabilidades familiares.*

5. *Así mesmo, vese necesario impulsar unha oferta suficiente de servizos que faciliten a conciliación: servizos para a atención de nenos e nenas de 0 a 3 anos e servizos de proximidade para as persoas dependentes. De igual maneira, deberían analizarse os horarios de traballo e lecer para a súa maior racionalización.*

6. *En liña coas directrices europeas e en resposta ás demandas de pais e nais que buscan orientación para o exercicio da súa responsabilidade educativa e de desenvolvemento integral de fillos e fillas, resulta imprescindible avanzar nas medidas de parentalidade positiva, aumentando a súa implementación, promovendo aínda máis a colaboración familia-escola e avanzando no uso de procedementos eficaces para o adecuado desempeño das responsabilidades parentais.*

7. *Resulta constatable a existencia dunha diversidade de tipos de familia cada vez máis ampla. Esa diversidade debe atopar o recoñecemento e respecto debidos na tipificación legal, nos documentos oficiais, ou no currículo e discurso dos centros educativos. De igual maneira, deben articularse medidas efectivas para garantir o dereito de igualdade e de non discriminación aos tipos de familias nos que concorre algunha circunstancia que poida xerar vulnerabilidade ou desprotección (familias monoparentais, familias inmigrantes, familias homoparentais, familias de etnia xitana etc.)*

8. *O apoio socioeconómico resulta esencial para todas as familias afectadas pola grave crise que sofren os españois que se atopan en risco ou situación de severa exclusión social. Neste sentido, consideramos que os poderes públicos competentes deben procurar a existencia en toda España dunha prestación económica, cuxo obxecto sexa cubrir as necesidades asociadas a unha vida digna e estea ligada á inserción socio-laboral. As resolucións relativas ao recoñecemento do dereito a estas prestacións deben ditarse con prontitude e dentro dos prazos legalmente establecidos. Por outra banda, as políticas públicas deben fixar como prioridades a eliminación da pobreza infantil e da pobreza enerxética, habilitando para iso medidas e instrumentos eficaces.*

9. *Cremos necesario reforzar os mecanismos de protección e garantía do dereito constitucional a unha vivenda digna e adecuada, en especial nos casos de familias excluídas da posibilidade de acceder a unha solución residencial adecuada e de familias con fillos e fillas, tendendo á redución do número de vivendas baleiras, ao fomento do aluguer e á protección dos cidadáns fronte aos desafuzamentos das súas vivendas habituais. Así mesmo, as Defensorías do Pobo apoiamos a aprobación dunha lei de segunda oportunidade, comprensiva de límites que reduzan a posibilidade dun desafuzamento, evitando a exclusión social perpetua nos casos de sobredébeda e insolvencia familiar.*

10. Consideramos que unha especial mención requiren os apoios ás familias con menores en situación de vulnerabilidade ou risco, en concreto a estas: a) As familias en situación de pobreza con menores a cargo; b) As familias en conflito con fillos e fillas, ámbito no que demandamos unha maior potenciación da mediación familiar, así como unha regulamentación autonómica dos servizos de puntos de encontro familiar, garantindo en todo caso a debida participación do neno, nena ou adolescente na toma de decisións que lle poidan afectar; c) Os menores expostos á violencia de xénero, para os que reclamamos o recoñecemento de vítimas con identidade propia.

11. En relación coas familias nas que conviven persoas que teñen limitada a súa autonomía e necesitan axudas persoais ou materiais para desenvolver unha vida autónoma, faise necesario adoptar medidas de harmonización e coordinación dos diferentes sistemas para evitar solapamentos, duplicidades e carencias ou insuficiencias de cobertura. Para estas persoas e familias o Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia constitúe un pilar esencial do Estado social e un logro que non debe malograrse. Entendemos tamén que é preciso reforzar e ampliar os dispositivos e as medidas encamiñadas ao mantemento destas persoas no seu fogar...

2. Estudo conxunto dos defensores sobre as urxencias hospitalarias

O Valedor do Pobo participou durante 2014 nun estudo conxunto de defensores sobre as urxencias hospitalarias. Colaboramos con homónimos de toda España para someter a análise a aplicación práctica dos dereitos e garantías dos pacientes.

Tratábase de analizar en conxunto, e coa achega de todos os comisionados, o *Estudio sobre las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*. Desta forma, a través da área de Sanidade da defensoría, traballouse na elaboración dunha análise completa da aplicación real dos dereitos dos pacientes con especial atención aos colectivos máis vulnerables.

A institución participou deste xeito nas reunións previstas polas defensorías con representantes de colectivos relevantes a ter en conta nesta investigación. Xa no mes de outubro concluíron estes contactos mantidos tanto con representantes dos pacientes coma con colectivos de profesionais e xestores dos servizos sanitarios.

No marco xeral das súas actuacións, o Valedor do Pobo vén prestando especial atención nos últimos anos a problemas derivados do funcionamento dos servizos de urxencias, en moitas ocasións afectados de falta de medios e saturados polo repunte de enfermidades estacionais e ausencia de recursos. O traballo que agora desenvolvemos permitiranos poñer en común as problemáticas detectadas con outras defensorías e intercambiar impresións cos profesionais, médicos e enfermeiras, así como pacientes e representantes de colectivos vulnerables para coñecer se nestes servizos se están a respectar todos os seus dereitos.

Os resultados do estudo daranse a coñecer no primeiro trimestre deste ano 2015.

3. Proxecto colaborativo de formación ao persoal do “Ombudsman” turco

O Valedor do Pobo participou durante 2014 nun proxecto colaborativo co Defensor del Pueblo baixo o título: *Support to Establishment of Ombudsman Institution in Turkey*, consistente en asesorar á recentemente creada institución turca na posta en marcha da institución.

O proxecto, de dous anos de duración, está financiado integramente pola Unión Europea e liderado polo Defensor del Pueblo de España, co que colaboramos estreitamente.

O titular do Valedor do Pobo tivo ocasión no marco do mesmo de desprazarse a Ankara (Turquía) onde dirixiu dúas actividades formativas encamiñadas a explicarlles aos colegas turcos as actuacións que realizamos na nosa oficina así como expoñer as rutinas, a normativa e as competencias desta institución por unha banda, e por outra, as estratexias de comunicación seguidas pola defensoría galega, que conta con trinta anos de experiencia.

Este tipo de proxectos, denominados *Twinning*, teñen como obxectivo mellorar as estruturas e mecanismos de defensa dos dereitos humanos en países candidatos á Unión Europea ou fronteirizos, mediante actividades de formación e asesoría.

Froito do excelente traballo desenvolvido no *ombudsman* turco, dous traballadores daquela institución decidiron completar a súa formación mediante unha estadía dun ano no seo do Valedor do Pobo para poder coñecer *in situ* as rutinas de traballo e poder liderar desde Santiago de Compostela diversos proxectos europeos nos que aspira participar este alto comisionado parlamentario.

VIII. PRESENZA NAS REDES INTERNACIONAIS

A institución do Valedor do Pobo reforzou nos últimos anos a súa presenza nas principais redes de traballo dos *ombudsmen* de todo o mundo, formando parte de organizacións internacionais pola defensa dos dereitos humanos e realizando frecuentes achegas a liñas de debate promovidas desde as mesmas. Nesta vía continuou traballando durante 2013, resultando frecuentes os contactos cos seus homólogos de todo o mundo, principalmente no que se refire á imprescindible divulgación do traballo cos dereitos humanos.

Como novidade, durante o ano 2014 iniciamos xestións cos representantes da *International Association of Language Commissioners-IALC* (Asociación Internacional de Comisarios de Lingua) co fin de formar parte desta entidade, constituída oficialmente o mes de marzo de 2014, como membros de pleno dereito. Antes de terminar o ano remitimos aos responsables da entidade toda a documentación necesaria para solicitar o ingreso na mesma, que se valorará no próximo encontro anual da asociación, previsto para maio de 2015.

A IALC constituíuse coa misión de defender e avanzar nos dereitos lingüísticos, a igualdade e a diversidade en todo o mundo. Esta organización pioneira tamén serve para ofrecer soporte profesional aos comisionados que defenden estes principios en cada un dos territorios poñendo todas as ferramentas e experiencias rexistradas ao servizo do uso dos idiomas propios.

Representantes de Canadá, Irlanda, Bélxica, Kósovo, Finlandia, Sudáfrica e Sri Lanka forman parte da asociación, da que tamén é membro fundador o Síndic de Greuges, o defensor catalán. Precisamente o Valedor do Pobo colabora estreitamente cos seus homólogos catalán e vasco na defensa dos dereitos lingüísticos dos cidadáns e son habituais os foros nos que as tres defensorías comparten as súas inquietudes.

Para o *ombudsmen* galego a defensa dos dereitos lingüísticos constitúe un dos seus obxectivos primordiais. Preservar e profundar no modelo lingüístico actual da comunidade e traballar nunha boa convivencia idiomática e uso das linguas cooficiais en todos os terreos da administración constitúen os seus principais propósitos neste eido. Como alto comisionado parlamentario o Valedor investiga e resolve, determina e realiza recomendacións cada ano co fin de responder as queixas cidadáns ao respecto de posibles vulneracións dos seus dereitos lingüísticos, aspecto este último, co que dá cumprimento a un dos requisitos básicos esixidos para formar parte da IALC.

Á marxe desa iniciativa, o Valedor do Pobo, como defensor autonómico de salvagarda dos dereitos cidadáns, está representado na actualidade como membro de pleno dereito nas seguintes organizacións:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

A Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) é unha agrupación que, constituída en Cartaxena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a defensores do pobo, procuradores, provedores, *raonadores*, comisionados e presidentes de comisións públicas de dereitos humanos dos países iberoamericanos dos ámbitos nacional, estatal, rexional, autonómico ou provincial.

O *ombudsman* (ou defensoría do pobo) é unha institución pública (creada normalmente pola Constitución e regulada por lei do Parlamento) dotada de autonomía, cuxa finalidade principal é protexer os dereitos humanos dos cidadáns fronte á administración pública do país respectivo.

A FIO réxese polo seu Estatuto (aprobado en Cartaxena de Indias o 5 de agosto de 1995 e reformado en Tegucigalpa o 15 de setembro de 1999, en México DF o 24 de novembro de 2000 e en Novo Vallarta o 20 de xuño de 2006) e polas resolucións adoptadas pola Asemblea Xeral e o Comité Directivo, segundo os seus respectivos ámbitos de decisión. A máxima autoridade da FIO é a súa Asemblea Xeral, integrada polos titulares dos seus membros.

O Comité Directivo está integrado polos titulares dos organismos nacionais membros da Federación e por tres representantes dos organismos non nacionais, asegurando a representación das distintas rexións xeográficas. Tradicionalmente, estes tres representantes corresponden a Arxentina (que conta con Defensorías provinciais), España (onde existen Defensorías autonómicas) e México (que conta con Comisións Estatais de Dereitos Humanos).

O Consello Reitor intégrano o seu presidente, necesariamente titular dun organismo nacional, e cinco vicepresidentes (catro representantes de organismos nacionais e un titular de organismo do ámbito non nacional), elixidos todos eles, cada dous anos, por votación do Comité Directivo.

Coa reforma do Estatuto de 20 de xuño de 2006 créase unha Secretaría Técnica, dirixida por un secretario proposto polo presidente da FIO e nomeado polo Consello Reitor, para o desenvolvemento administrativo das actividades da FIO.

O obxectivo primordial da Federación é ser un foro de discusión para a cooperación, o intercambio de experiencias e a promoción, difusión e fortalecemento da institución do *ombudsman* nas rexións xeográficas da súa xurisdición. En concreto, entre outras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar e fortalecer a cultura dos dereitos humanos nos países cuxos *ombudsman* formen parte da FIO; establecer e manter relacións de colaboración con organizacións non gobernamentais que procuren o respecto, defensa e promoción dos dereitos humanos, así como promover estudos e investigacións sobre aspectos da súa competencia, coa finalidade de apoiar o fortalecemento do Estado de Dereito, o réxime democrático e a convivencia pacífica dos pobos.

Para a consecución destes obxectivos, a Federación asinou, o 23 de abril de 2002, un convenio de cooperación coa Universidad de Alcalá, que se plasmou, entre outros resultados, nunha ampla oferta formativa virtual, de carácter permanente e progresiva ampliación dos seus contidos, para os funcionarios das institucións membros da FIO e na elaboración conxunta dos informes sobre dereitos humanos da propia FIO, que esta emite anualmente, baixo a dirección académica dun profesor da Universidad de Alcalá, desde 2003.

Os países que actualmente integran a FIO son Andorra, Arxentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, O Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguai, Perú, Portugal, Porto Rico, Uruguai e Venezuela.

Tanto o Valedor do Pobo coma os seus homónimos do resto das comunidades autónomas están representados neste organismo e contan con capacidade de decisión.

2. Instituto Internacional do Ombudsman (IIO)

O Valedor do Pobo tamén está representado no Instituto Internacional do Ombudsman.

Fundado en 1978, é a única organización global para a cooperación entre máis de 150 institucións de ombudsman . O instituto fomenta o intercambio de informacións a nivel rexional e internacional. Está organizado en seis rexións: África, Asia, Asia Austral e

Pacífico, Europa, Caribe e América Latina e mais América do Norte. A organización ten tres idiomas de traballo: inglés, francés e español.

3. Rede europea de defensores do pobo

A Rede Europea de Defensores do Pobo agrupa máis de 99 oficinas en 35 países europeos. Na rede participan os defensores do pobo nacionais e rexionais, e órganos similares dos estados membro da Unión Europea, dos países candidatos a formar parte da UE e algúns outros países europeos, así como o Defensor do Pobo Europeo e a Comisión de Peticións do Parlamento Europeo. Os defensores do pobo nacionais e órganos similares da rede designan a un axente de enlace como persoa de contacto cos demais membros da rede.

A rede foi creada en 1996 e desenvolveuse de forma continua ata converterse nunha eficaz ferramenta de colaboración para os defensores do pobo e os seus colaboradores, e constitúe un mecanismo eficaz de cooperación na tramitación das reclamacións. Isto último reviste especial importancia para o Defensor do Pobo Europeo, xa que lle permite tramitar as reclamacións que non están dentro do seu ámbito de competencias de forma rápida e eficaz. As súas experiencias e mellores prácticas intercámbianse en seminarios e reunións, nun boletín periódico, nun foro de Internet e nunha publicación electrónica diaria. Así mesmo, tamén demostraron ser altamente eficaces para o desenvolvemento da rede as visitas do Defensor do Pobo Europeo organizadas polos defensores do pobo dos Estados membros e os países en vías de adhesión.

Durante o 2014, o titular do Valedor do Pobo participou no IX Seminario Rexional da Rede Europea de Defensores do Pobo, que se celebrou entre o 22 e o 24 de xuño en Cardiff (Gales), en cuxo marco presidiu os relatorios dedicados aos dereitos da infancia e os mozos, abordando persoalmente os dereitos do menor e a súa relación coas novas tecnoloxías.

Este encontro, organizado conxuntamente polas oficinas do Defensor do Pobo de Servizos Públicos do País de Gales e o Defensor do Pobo Europeo, permitiu abordar diversos asuntos de interese xeral para as defensorías comunitarias, entre os que figuraban por exemplo, a Convención das Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade.

4. European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)

O Valedor do Pobo é membro de pleno dereito da ENOC, a rede europea que reúne a todos os defensores do pobo que traballan pola protección dos dereitos dos menores. A Rede Europea de Defensores do Menor (ENOC) é unha asociación sen ánimo de lucro de institucións independentes. A súa misión consiste en facilitar a promoción e protección dos dereitos do neno, tal e como foi formulada na Convención da ONU sobre os Dereitos do Neno.

A ENOC naceu en Trondheim, Noruega, en 1997, cando un grupo inicial de 10 institucións se reuniron xunto con UNICEF. En 2012 xa aglutinaba a 41 institucións procedentes de 32 países. A membresía está limitada ás institucións presentes nos 47 estados membros do Consello de Europa.

O obxectivo da organización consiste en establecer vínculos e compartir información e estratexias con institucións independentes de defensa dos dereitos dos nenos, comisionados para os nenos, ou centros de coordinación en materia de dereitos do neno nas institucións nacionais de dereitos humanos ou as oficinas do defensor do pobo en xeral.

IX. ACCIÓNS DE COMUNICACIÓN

O departamento de comunicación da institución supón unha das áreas fundamentais na estratexia pedagóxica da defensoría. Á parte de dirixir as relacións cos medios de comunicación funciona como canle de difusión de todas e cada unha das iniciativas emanadas da entidade.

1. Funcións

Son múltiples as tarefas que ten encomendadas o departamento, das que se detallan algunhas a continuación:

Elaboración de dossiers diarios informativos: Seguimento diario do Valedor do Pobo en medios de comunicación e de asuntos de especial repercusión social que discorren na comunidade autónoma de Galicia.

Relación cos medios de comunicación, en resposta á súa demanda de información sobre expedientes, solicitude de colaboracións, artigos, etc.

Mantemento de redes sociais: Edición, redacción, estratexias de comunicación por medio dos perfís das redes sociais. Tentamos introducir dous ou tres impactos diarios polo menos.

Mantemento da páxina web institucional: Edición e redacción de textos, prioridade de contidos e servizos.

Relacións institucionais: Tarefas encadradas no ámbito das relacións públicas e interinstitucionais. Voceiro con outras institucións centrado no gabinete. Xestión de axendas do Valedor do Pobo, encontros entre personalidades, asistencia a actos etc.

Protocolo: xestión do mesmo en actos de organización propia e allea, acompañamento ao Valedor do Pobo, redacción de comunicacións protocolarias, saúdas, cartas, informes, presentacións e outras tarefas.

Organización de xornadas, cursos e eventos: Coordinación de eventos institucionais, asumindo responsabilidades como a elaboración de materiais de apoio, impresión de documentación e cartelería, protocolo de invitados, xestión de listaxes de asistentes, certificacións e xestión técnica do evento.

Apoio na tramitación de queixas que gardan relación cos medios de comunicación e outros asuntos relacionados coas novas tecnoloxías, a protección de datos e a sociedade da información.

Informe anual: Edición e publicación. Elaboración dos capítulos específicos relacionados coas relacións institucionais. Elaboración de presentacións gráficas e dossieres para expoñer os resultados.

Informes extraordinarios e monografías: Apoio na elaboración, coordinación de contidos, edición e publicación.

Campañas de pedagogía de dereitos: promover iniciativas interesantes ao respecto, coordinalas, xestionalas e facer seguimento.

Fotografías: o departamento de comunicación realiza todas as fotografías de encontros que se realizan na institución e durante o acompañamento a actos institucionais con presenza do Valedor do Pobo.

Relacións internacionais: O gabinete encárgase de subministrar información e manter comunicacións fluídas coas redes internacionais coas que colaboramos co obxecto de mellorar a proxección internacional das institucións españolas.

Identidade corporativa, campañas e folletos: Deseño e elaboración de folletos institucionais de divulgación das funcións do Valedor do Pobo. Supervisión de toda a identidade que se incorpora a documentos emanados da institución, logotipos, tipografías etc.

Documentación e arquivo: Coordinación na xestión de publicacións e biblioteca. Atención ás solicitudes de material divulgativo.

2. Balance de accións correspondente ao ano 2014

As accións de comunicación da institución do Valedor do Pobo intensificáronse nos últimos anos en paralelo á maior recepción e tramitación de queixas cidadás. A continuación móstranse algúns índices que fan evidente ese aumento na actividade institucional, protocolaria e a presenza mediática do alto comisionado parlamentario.

A) Notas de prensa enviadas aos medios e noticias subidas á web

Total ano 2014: 152

Total ano 2013: 140

Total ano 2012: 138

Total NOTAS Valedor actual (desde maio 2012): 336

B) Impacto mediático (mencións en medios tradicionais)

Total ano 2014: 11.680

Total ano 2013: 11.315

Total ano 2012: 9.800

C) Convocatorias de prensa - rodas de prensa na sede da institución

Total ano 2014: 13

Total ano 2013: 11

Total ano 2012: 8

Durante o ano 2014 procedemos ao acondicionamento da sala de prensa para incorporar mecanismos electrónicos, conexións dixitais e instrumentos para captar con todas as facilidades audio e imaxe e poder dispoñer dun sistema propio de megafonía.

Traballamos moito coas postas en escena para comunicar. Deste xeito celebramos almorzos de comunicación, realizamos convocatorias de pé, intervencións en atril e foros abertos con diferentes entidades.

D) Entrevistas e cuestionarios en medios de comunicación e revistas especializadas

Ano 2014: 35

E) Redes sociais: actividade en Twitter

Datos de 2014:

1283 seguidores

801 *tweets* redactados

14,43K impresións no último mes

F) Redes sociais: Facebook

Fundada en 2011. 282 “me gusta”

X. CONVENIOS SUBSCRITOS POLA INSTITUCIÓN

A continuación recóllese a listaxe dos novos convenios asinados pola institución do Valedor do Pobo durante o exercicio 2014:

Acordo de colaboración entre a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e o Valedor do Pobo en materia de dinamización lingüística (11 de abril de 2014)

Convenio da Universidade da Coruña co Valedor do Pobo para a realización de prácticas académicas externas extracurriculares dos estudantes da Facultade de Dereito (16 de maio de 2014)

Convenio da Universidade da Coruña co Valedor do Pobo para a realización de prácticas académicas externas curriculares dos estudantes da Facultade de Dereito (16 de maio de 2014)

Convenio de colaboración entre o Valedor do Pobo e os comisionados universitarios de Galicia (Tribunal de Garantías da Universidade de Vigo, Valedor da Comunidade Universitaria da Universidade de Santiago de Compostela e Valedor Universitario da Universidade da Coruña) (28 de maio de 2014)

Convenio de colaboración para a realización dun Seminario Internacional/Workshop e un curso de formación para Mestres, profesorado de secundaria e para calquera persoa que lle interese (30 de maio de 2014)

Convenio de colaboración entre o Valedor do Pobo, a Deputación Provincial de Lugo e a Deputación Provincial de Ourense para a consecución do recoñecemento da Ribeira Sacra como patrimonio mundial (18 de xullo de 2014)

ANEXO

Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, del *Valedor do Pobo*, os artigos 27 e 28 do seu Regulamento de organización e funcionamento, así como o disposto no artigo 18 do Regulamento de réxime orzamentario e contable do Parlamento de Galicia e do Valedor do Pobo, achégase resume da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2014.

VALEDOR DO POBO - ANO 2014

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS	RECADACIÓN	DEREITOS	DEREITOS
	PREVISIÓNS	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS	RECOÑECIDOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO
	INICIAIS		DEFINITIVAS	NETOS			31/12
3 Taxas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	1.799,97	1.799,97	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.674.725,00	0,00	1.674.725,00	1.439.793,76	1.299.733,34	0,00	140.060,42
Total operacións correntes	1.674.725,00	0,00	1.674.725,00	1.441.593,73	1.301.533,31	0,00	140.060,42
7 Transferencias de capital	6.000,00	0,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	6.000,00	0,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniais	28.000,00	0,00	28.000,00	17.891,89	17.891,89	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	28.000,00	0,00	28.000,00	17.891,89	17.891,89	0,00	0,00
Total operacións non financeiras	1.708.725,00	0,00	1.708.725,00	1.465.485,62	1.325.425,20	0,00	140.060,42
8 Activos financeiros	10.300,00	97.065,84	107.365,84	6.564,34	6.564,34	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	10.300,00	97.065,84	107.365,84	6.564,34	6.564,34	0,00	0,00
Total operacións financeiras	10.300,00	97.065,84	107.365,84	6.564,34	6.564,34	0,00	0,00
Total xeral	1.719.025,00	97.065,84	1.816.090,84	1.472.049,96	1.331.989,54	0,00	140.060,42

VALEDOR DO POBO - ANO 2014

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBRIGAS RECOÑECIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS REALIZADOS	OBRIGAS PENDENTES 31/12
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de persoal	1.300.700,00	-102.409,94	1.198.290,06	1.128.379,62	1.128.379,62	69.910,44	1.128.338,82	40,80
2 Gastos en bens correntes e servizos	401.925,00	74.506,91	476.431,91	422.035,82	373.352,72	103.079,19	343.436,91	29.915,81
4 Transferencias correntes	100,00	56.565,10	56.665,10	56.565,10	56.565,10	100,00	56.565,10	0,00
Total operacións correntes	1.702.725,00	28.662,07	1.731.387,07	1.606.980,54	1.558.297,44	173.089,63	1.528.340,83	29.956,61
6 Investimentos reais	4.500,00	68.403,77	72.903,77	68.962,86	48.392,55	24.511,22	43.089,24	5.303,31
7 Transferencias de capital	1.500,00	0,00	1.500,00	873,05	873,05	626,95	688,79	184,26
Total operacións de capital	6.000,00	68.403,77	74.403,77	69.835,91	49.265,60	25.138,17	43.778,03	5.487,57
Total operacións non financeiras	1.708.725,00	97.065,84	1.805.790,84	1.676.816,45	1.607.563,04	198.227,80	1.572.118,86	35.444,18
8 Activos financeiros	10.300,00	0,00	10.300,00	10.204,40	10.204,40	95,60	10.204,40	0,00
Total capítulo 8 e 9	10.300,00	0,00	10.300,00	10.204,40	10.204,40	95,60	10.204,40	0,00
Total operacións financeiras	10.300,00	0,00	10.300,00	10.204,40	10.204,40	95,60	10.204,40	0,00
TOTAL PROGRAMA	1.719.025,00	97.065,84	1.816.090,84	1.687.020,85	1.617.767,44	198.323,40	1.582.323,26	35.444,18
TOTAL ORGÁNICA	1.719.025,00	97.065,84	1.816.090,84	1.687.020,85	1.617.767,44	198.323,40	1.582.323,26	35.444,18
Total xeral	1.719.025,00	97.065,84	1.816.090,84	1.687.020,85	1.617.767,44	198.323,40	1.582.323,26	35.444,18

**BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA
ESTRUTURA**

1. PROCEDEMENTOS PARLAMENTARIOS

1.1. PROCEDEMENTOS DE NATUREZA NORMATIVA

1.1.1. NORMAS APROBADAS

1.1.2. PROPOSTAS DE NORMAS

1.2. PROCEDEMENTOS ESPECIAIS DE CARÁCTER INSTITUCIONAL

1.2.1. INVESTIDURA

1.2.2. MOCIÓN DE CENSURA

1.2.3. CUESTIÓN DE CONFIANZA

1.3. PROCEDEMENTOS DE CONTROL E IMPULSO

1.3.1. CONTROL SOBRE AS DISPOSICIÓNS DA XUNTA CON FORZA DE LEI

1.3.2. COMUNICACIÓNS DA XUNTA DE GALICIA

1.3.3. EXAME DE PROGRAMAS E PLANS

1.3.4. ACORDOS, RESOLUCIÓNS OU PROPOSTAS DE COMISIÓNS ESPECIAIS OU DE INVESTIGACIÓN

1.3.5. MOCIÓNS

1.3.6. PROPOSICIÓNS NON DE LEI

1.3.7. OUTRAS PROPOSTAS DE RESOLUCIÓN E ACORDOS

1.3.8. PROCEDEMENTOS DE CONTROL ECONÓMICO E ORZAMENTARIO

1.4. PROCEDEMENTOS DE INFORMACIÓN

1.4.1. INFORMACIÓNS REMITIDAS POLA XUNTA DE GALICIA

1.4.2. SOLICITUDES DE COMPARECENCIA

1.4.3. INTERPELACIÓNS

1.4.4. PREGUNTAS

1.4.5. RESPUESTAS A PREGUNTAS

1.4.6. SOLICITUDES DE DATOS, INFORMES E DOCUMENTOS DE DEPUTADOS E DE COMISIÓNS

1.4.7. RECONVERSIÓNS POR FINALIZACIÓN DO PERÍODO DE SESIÓNS

1.5. PROCEDEMENTOS RELATIVOS A OUTRAS INSTITUCIÓNS E ÓRGANOS

1.6. PROCEDEMENTOS DE ELECCIÓN, DESIGNACIÓN E PROPOSTA DE NOMEAMENTO

1.7. PROCEDEMENTOS RELATIVOS AO DEREITO DE PETICIÓN

2. ELECCIÓN E COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO, RÉXIME E GOBERNO INTERIOR, ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO

2.1. ELECCIÓN DO PARLAMENTO

2.2. COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO E DOS SEUS ÓRGANOS

2.3. RÉXIME E GOBERNO INTERIOR

2.4. ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DO PARLAMENTO

3. ADMINISTRACIÓN DO PARLAMENTO DE GALICIA

4. INFORMACIÓNS E CORRECCIÓNS DE ERROS

4.1. INFORMACIÓNS

4.2. CORRECCIÓNS DE ERROS



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Edición e subscricións: Servizo de Publicacións do Parlamento de Galicia.
Hórreo, 63. 15702. Santiago de Compostela. Telf. 981 55 13 00. Fax. 981 55 14 25

Dep. Leg. C-155-1982. ISSN 1133-2727