



BOLETÍN OFICIAL DO
PARLAMENTO DE GALICIA

XI lexislatura
Número 159
24 de xuño de 2021



SUMARIO

1. Procedementos parlamentarios

1.4. Procedementos de información

1.4.4. Preguntas

1.4.4.3. Preguntas para resposta por escrito

Admisión a trámite e publicación

I 17231 (11/PRE-003765)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Castro Rey, Paloma e 2 máis

Sobre as previsións do Goberno galego para dotar Pontevedra dun centro sociosanitario público

[61023](#)

I 17242 (11/PRE-003766)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Castro García, Daniel e 2 máis

Sobre o mantemento da lingua galega no documento nacional de identidade

[61025](#)

I 17262 (11/PRE-003767)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 4 máis

Sobre o peche de camas hospitalarias e a redución da actividade hospitalaria durante os meses de verán na Área Sanitaria de Vigo e a súa derivación a Povisa

[61028](#)

I 17265 (11/PRE-003768)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Queixas Zas, Mercedes e 3 máis

Sobre o informe do Consello Internacional de Monumentos e Sitios da candidatura da Ribeira Sacra a patrimonio da humanidade

[61033](#)

I 17280 (11/PRE-003769)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 2 máis

Sobre a redución da actividade hospitalaria durante os meses de verán

[61037](#)

I 17294 (11/PRE-003770)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Rodil Fernández, Olalla e 2 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia para ampliar a rede de puntos de encontro familiar e actualizar a súa normativa

[61041](#)

I 17301 (11/PRE-003771)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia



Gallego Sanromán, María Leticia e Seco García, Martín

Sobre a consideración do Goberno galego respecto da realización dunha reunión coa federación Hostalería Federada Galega [61045](#)

I 17316 (11/PRE-003774)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis

Sobre as medidas previstas polo Goberno galego contra a violencia de xénero [61047](#)

I 17320 (11/PRE-003775)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis

Sobre a valoración do Goberno galego da condena xudicial relativa ao alcalde de Vilanova de Arousa [61049](#)

I 17326 (11/PRE-003776)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e Álvarez Martínez, Luis Manuel

Sobre as previsións do Goberno galego para elaborar un plan estratéxico de promoción e consolidación do sector do ocio interactivo e da cultura dixital [61050](#)

I 17333 (11/PRE-003777)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Gallego Sanromán, María Leticia e 2 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia respecto do peche de camas e da redución da listaxe de espera nas operacións nos meses de verán nos hospitais de Vigo Álvaro Cunqueiro e O Meixoeiro [61052](#)

I 17343 (11/PRE-003778)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Bará Torres, Xosé Luís e 3 máis

Sobre a postura da Xunta de Galicia respecto das demandas da veciñanza e da corporación municipal de Poio en relación co proxecto de reforma da PO-308 entre A Fontela e Combarro [61054](#)

I 17348 (11/PRE-003779)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Fernández Alfonso, Ramón e 3 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia para dotar do persoal necesario ao centro de saúde de Monfero [61057](#)

I 17354 (11/PRE-003780)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Rodil Fernández, Olalla e 3 máis

Sobre as actuacións previstas polo Goberno galego respecto do reforzo dos servizos de información e atención a mulleres en situación de violencia machista [61060](#)

I 17356 (11/PRE-003781)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego



Rodil Fernández, Olalla e 3 máis

Sobre o número de maltratadores que teñen recoñecido en Galicia o dereito a visita aos nenos e nenas e que acoden aos puntos de encontro familiar [61064](#)

I 17374 (11/PRE-003782)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Castro Rey, Paloma e 3 máis

Sobre as previsións do Goberno galego respecto do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar [61068](#)

I 17380 (11/PRE-003783)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Torrado Quintela, Julio e Ortega Otero, Marina

Sobre as previsións do Goberno galego respecto da suficiencia dos recursos humanos e da dispoñibilidade de camas hospitalarias nos meses de verán [61070](#)

I 17386 (11/PRE-003784)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Torrado Quintela, Julio e Ortega Otero, Marina

Sobre as previsións da Xunta de Galicia respecto da vacinación do persoal dos centros de inclusión social [61072](#)

I 17395 (11/PRE-003785)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Seco García, Martín e 2 máis

Sobre as medidas previstas polo Goberno galego para axudar aos produtores de viño afectados pola tormenta de sarabia en Chantada [61074](#)

I 17405 (11/PRE-003786)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Rodríguez Dacosta, María del Carmen e 2 máis

Sobre as razóns polas que o Servizo Galego de Saúde non aboa os salarios do persoal de enfermería conforme os períodos considerados de alta e cotización pola inspección de traballo [61076](#)

I 17414 (11/PRE-003787)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 2 máis

Sobre as actuacións realizadas pola Xunta de Galicia para que o Alvia Vigo-Madrid pare en Vilagarcía de Arousa [61080](#)

I 17423 (11/PRE-003788)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Queixas Zas, Mercedes e 2 máis

Sobre as actuacións previstas pola Dirección Xeral de Patrimonio co fin de que a comunidade de propietarios da rúa Petunias 1C, do Barrio das Flores (A Coruña) poida reparar a fachada deste edificio [61083](#)



I 17427 (11/PRE-003789)**Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego****Fernández Alfonso, Ramón e 2 máis**

Sobre as condicións en que se vai producir o traslado de alumnos do IES Fragas do Eume ao IES Breamo, na localidade de Pontedeume

[61086](#)**I 17431 (11/PRE-003790)****Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego****Rivas Cruz, Xosé Luís e 2 máis**

Sobre a escolarización de tres alumnos de Teixeira da mesma familia no instituto de ensino secundario de Curtis

[61090](#)**I 17436 (11/PRE-003791)****Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia****Arangüena Fernández, Pablo e Castro Rey, Paloma**

Sobre a valoración da Xunta de Galicia respecto do aumento das verteduras ás rías aumenten nun 2020, cunha caída histórica do PIB do 10,8

[61093](#)**I 17442 (11/PRE-003792)****Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia****Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis**

Sobre a incompatibilidade das obras de construción dun albergue en Santa María A Real de Oseira coa protección patrimonial

[61097](#)**Admisión a trámite e publicación (RTVG)****I 17305 (11/PRE-003772)****Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia****Díaz Varela, Noa Susana**

Sobre as previsións da Compañía de Radio-Televisión de Galicia respecto do Departamento de Producción Propia da Radio Galega e do Estudio 5

[61099](#)**I 17306 (11/PRE-003773)****Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia****Díaz Varela, Noa Susana**

Sobre as medidas que vai tomar a Compañía de Radio-Televisión de Galicia ante a denuncia interposta pola plataforma *Defende a Galega* diante da Valedora do Pobo

[61100](#)**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**

Acordo da Mesa do Parlamento, do 21 de xuño de 2021, de admisión a trámite do Informe anual correspondente ao ano 2020

[61102](#)

1.6. Procedementos de elección, designación e proposta de nomeamento

1.6.7. Membros do Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia

■ Acordo da Mesa do Parlamento, do 21 de xuño de 2021, en relación cos escritos dos grupos parlamentarios en que presentan candidaturas para o Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia [61021](#)

2. Elección e composición do Parlamento, réxime e goberno interior, organización e funcionamento

2.3. Réxime e goberno interior

2.3.1. Normas de réxime e goberno interior

2.3.2. Acordos e resolucións dos órganos da Cámara en materia de réxime e goberno interior

■ Acordo da Mesa do Parlamento de Galicia, do 15 de xuño de 2021, polo que se habilita a presenza, o voto delegado o os demais sistemas previstos para a participación nas sesións parlamentarias [61022](#)



1. Procedementos parlamentarios

1.4. Procedementos de información

1.4.4. Preguntas

1.4.4.3. Preguntas para resposta por escrito

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 21 de xuño de 2021, adoptou os seguintes acordos:

Admisión a trámite e publicación

- 17231 (11/PRE-003765)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Castro Rey, Paloma e 2 máis

Sobre as previsións do Goberno galego para dotar Pontevedra dun centro sociosanitario público

- 17242 (11/PRE-003766)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Castro García, Daniel e 2 máis

Sobre o mantemento da lingua galega no documento nacional de identidade

- 17262 (11/PRE-003767)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 4 máis

Sobre o peche de camas hospitalarias e a redución da actividade hospitalaria durante os meses de verán na Área Sanitaria de Vigo e a súa derivación a Povisa

- 17265 (11/PRE-003768)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Queixas Zas, Mercedes e 3 máis

Sobre o informe do Consello Internacional de Monumentos e Sitios da candidatura da Ribeira Sacra a patrimonio da humanidade

- 17280 (11/PRE-003769)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 2 máis

Sobre a redución da actividade hospitalaria durante os meses de verán

- 17294 (11/PRE-003770)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Rodil Fernández, Olalla e 2 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia para ampliar a rede de puntos de encontro familiar e actualizar a súa normativa

- 17301 (11/PRE-003771)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia



Gallego Sanromán, María Leticia e Seco García, Martín
Sobre a consideración do Goberno galego respecto da realización dunha reunión coa federación Hostalería Federada Galega

- 17316 (11/PRE-003774)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis

Sobre as medidas previstas polo Goberno galego contra a violencia de xénero

- 17320 (11/PRE-003775)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis

Sobre a valoración do Goberno galego da condena xudicial relativa ao alcalde de Vilanova de Arousa

- 17326 (11/PRE-003776)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e Álvarez Martínez, Luis Manuel

Sobre as previsións do Goberno galego para elaborar un plan estratéxico de promoción e consolidación do sector do ocio interactivo e da cultura dixital

- 17333 (11/PRE-003777)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Gallego Sanromán, María Leticia e 2 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia respecto do peche de camas e da redución da listaxe de espera nas operacións nos meses de verán nos hospitais de Vigo Álvaro Cunqueiro e O Meixoeiro

- 17343 (11/PRE-003778)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Bará Torres, Xosé Luís e 3 máis

Sobre a postura da Xunta de Galicia respecto das demandas da veciñanza e da corporación municipal de Poio en relación co proxecto de reforma da PO-308 entre A Fontela e Combarro

- 17348 (11/PRE-003779)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Fernández Alfonzo, Ramón e 3 máis

Sobre as previsións da Xunta de Galicia para dotar do persoal necesario ao centro de saúde de Monfero

- 17354 (11/PRE-003780)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Rodil Fernández, Olalla e 3 máis

Sobre as actuacións previstas polo Goberno galego respecto do reforzo dos servizos de información e atención a mulleres en situación de violencia machista

- 17356 (11/PRE-003781)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego



Rodil Fernández, Olalla e 3 máis

Sobre o número de maltratadores que teñen recoñecido en Galicia o dereito a visita aos nenos e nenas e que acoden aos puntos de encontro familiar

- 17374 (11/PRE-003782)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Castro Rey, Paloma e 3 máis

Sobre as previsións do Goberno galego respecto do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar

- 17380 (11/PRE-003783)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Torrado Quintela, Julio e Ortega Otero, Marina

Sobre as previsións do Goberno galego respecto da suficiencia dos recursos humanos e da dispoñibilidade de camas hospitalarias nos meses de verán

- 17386 (11/PRE-003784)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Torrado Quintela, Julio e Ortega Otero, Marina

Sobre as previsións da Xunta de Galicia respecto da vacinación do persoal dos centros de inclusión social

- 17395 (11/PRE-003785)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Seco García, Martín e 2 máis

Sobre as medidas previstas polo Goberno galego para axudar aos produtores de viño afectados pola tormenta de sarabia en Chantada

- 17405 (11/PRE-003786)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Rodríguez Dacosta, María del Carmen e 2 máis

Sobre as razóns polas que o Servizo Galego de Saúde non aboa os salarios do persoal de enfermería conforme os períodos considerados de alta e cotización pola inspección de traballo

- 17414 (11/PRE-003787)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Prado Cores, María Montserrat e 2 máis

Sobre as actuacións realizadas pola Xunta de Galicia para que o Alvia Vigo-Madrid pare en Vilagarcía de Arousa

- 17423 (11/PRE-003788)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Queixas Zas, Mercedes e 2 máis

Sobre as actuacións previstas pola Dirección Xeral de Patrimonio co fin de que a comunidade de propietarios da rúa Petunias 1C, do Barrio das Flores (A Coruña) poida reparar a fachada deste edificio



- 17427 (11/PRE-003789)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Fernández Alfonso, Ramón e 2 máis

Sobre as condicións en que se vai producir o traslado de alumnos do IES Fragas do Eume ao IES Breamo, na localidade de Pontedeume

- 17431 (11/PRE-003790)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Rivas Cruz, Xosé Luís e 2 máis

Sobre a escolarización de tres alumnos de Teixeiro da mesma familia no instituto de ensino secundario de Curtis

- 17436 (11/PRE-003791)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Arangüena Fernández, Pablo e Castro Rey, Paloma

Sobre a valoración da Xunta de Galicia respecto do aumento das verteduras ás rías aumenten nun 2020, cunha caída histórica do PIB do 10,8

- 17442 (11/PRE-003792)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana e 2 máis

Sobre a incompatibilidade das obras de construción dun albergue en Santa María A Real de Oseira coa protección patrimonial

Admisión a trámite e publicación (RTVG)

- 17305 (11/PRE-003772)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana

Sobre as previsións da Compañía de Radio-Televisión de Galicia respecto do Departamento de Producción Propia da Radio Galega e do Estudio 5

- 17306 (11/PRE-003773)

Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia

Díaz Varela, Noa Susana

Sobre as medidas que vai tomar a Compañía de Radio-Televisión de Galicia ante a denuncia interposta pola plataforma *Defende a Galega* diante da Valedora do Pobo

Santiago de Compostela, 22 de xuño de 2021

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º



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

Acordo da Mesa do Parlamento, do 21 de xuño de 2021, de admisión a trámite do Informe anual correspondente ao ano 2020

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 21 de xuño de 2021, adoptou os seguintes acordos:

Admisión a trámite, traslado á Comisión de Peticións e publicación

- 17457 (11/IVAL-000002)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2020

Santiago de Compostela, 22 de xuño de 2021

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º

1.6. Procedementos de elección, designación e proposta de nomeamento

1.6.7. Membros do Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia

Acordo da Mesa do Parlamento, do 21 de xuño de 2021, en relación cos escritos dos grupos parlamentarios en que presentan candidaturas para o Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia

A Mesa do Parlamento, na reunión do día 21 de xuño de 2021, tomou coñecemento dos seguintes escritos dos grupos parlamentarios e acordou o seu traslado á Comisión Permanente non Lexislativa de Control da Corporación da RTVG, á Xunta de Portavoces e a publicación do acordo:

— 17458. Escrito do G. P. do Bloque Nacionalista Galego polo que presenta proposta de candidata para formar parte do Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia (11/CRTG-000001).

— 17496. Escrito do G. P. Popular de Galicia polo que presenta proposta de candidatos para formar parte do Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia (11/CRTG-000001).

— 17497. Escrito do G. P. dos Socialistas de Galicia polo que presenta proposta de candidata para formar parte do Consello de Administración da Corporación Radio e Televisión de Galicia (11/CRTG-000001).

Santiago de Compostela, 22 de xuño 2021

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º



2. Elección e composición do Parlamento, réxime e goberno interior, organización e funcionamento

2.3. Réxime e goberno interior

2.3.1. Normas de réxime e goberno interior

2.3.2. Acordos e resolucións dos órganos da Cámara en materia de réxime e goberno interior

Acordo da Mesa do Parlamento de Galicia, do 15 de xuño de 2021, polo que se habilita a presenza, o voto delegado o os demais sistemas previstos para a participación nas sesións parlamentarias

Tendo en conta a situación sanitaria derivada da pandemia covid-19, a Mesa do Parlamento de Galicia, en sesión do 15 de xuño de 2021 e co acordo favorable da Xunta de Portavoces desa mesma data, ao abeiro do disposto no artigo 84.7 do Regulamento do Parlamento (DOG núm. 204, do 8 de outubro de 2020), adopta o seguinte acordo:

1º. Habilitar por un mes, contado desde o día seguinte á publicación deste acordo no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*, a presenza, o voto delegado e os demais sistemas previstos para a participación nas sesións parlamentarias por quen non puider asistir de forma xustificada por atoparse Galicia nunha situación de afectación grave da saúde da poboación que lle imposibilite a presenza física na sesión correspondente por comprometer a saúde das persoas.

2º. A petición, asinada por quen solicite a delegación ou participación telemática, deberá dirixirse á Mesa do Parlamento de Galicia e presentarse telematicamente no Rexistro da Cámara.

Santiago de Compostela, 16 de xuño de 2021

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º



Á Mesa do Parlamento

Paloma Castro Rey, Julio Torrado Quintela e Marina Ortega Otero, deputadas e deputado pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

O centro sociosanitario Hestia Santa María, foi rehabilitado para este uso no ano 1999.

Ofrece servizos como recurso de hospitalización para atender a enfermos crónicos ou convalecentes que precisen unha atención especializada e personalizada, formando parte da rede sanitaria pública galega.

A atención sociosanitaria comprende o conxunto de coidados destinados a aquelas persoas enfermas, xeralmente con carácter crónico, e persoas con discapacidade que, polas súas características especiais (persoas con demencia, enfermidades neurolóxicas, maiores, persoas con enfermidades terminais avanzadas, e coidados paliativos), pódense beneficiar da actuación simultánea dos servizos sanitarios e sociais para potenciar a súa autonomía, paliar as súas limitacións ou sufrimentos e facilitar a súa reinserción social.

Hai uns días a Consellería de Sanidade informou ao centro, que non poderá continuar por «deficiencias estruturais e non asistenciais»

Esta decisión obriga a recolocar con urxencia a medio centenar de doentes e a aplicar un ERTE para os 32 traballadores.

Santa María estaba en fase de renovación da autorización hospitalaria —forma parte do Sergas— e se ata o de agora se rexía por uns criterios socio sanitarios, agora tería que facelo polos hospitalarios, un cambio legal que o pon contra as cordas e lle obriga a cerrar por non poder cumprilos.

A noticia do peche do sanatorio, pillou por sorpresa a moitas familias, que estes días están pendentes de saber cal é o destino dos seus familiares, que na maioría dos casos, son grandes dependentes.

O Sergas está a levar a cabo o traslado dos doentes, sen que a día de hoxe moitos saiban onde van ir os seus familiares.



Pontevedra non conta cunha alternativa sociosanitaria polo que algúns están volvendo ao hospital de orixe, outros a centros de irmáns misioneiros, ao Hestia de La Robleda e tamén para as casas de familiares, pero hai quen non ten fogar.

As familias aínda están asimilando esta nova situación que foi de súpeto sen que puidesen ter capacidade de resposta, nunha actitude por parte do Sergas dunha total falla de sensibilidade, cara a estas persoas en situación de vulnerabilidade e os seus familiares.

Por iso as deputadas e o deputado que asinan solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) Ten previsto o Goberno galego dotar Pontevedra dalgún centro sociosanitario de carácter público?

2ª) Como xustifica o Goberno galego a présa no traslado dos doentes do centro Hestia Santa María?

3ª) Como cre o Goberno da Xunta que vai afectar este traslado á calidade de vida dos doentes e ás súas relacións familiares?

4ª) Pode o Goberno galego confirmar que os usuarios do centro non estaban sufrindo inclemencias polo mal estado do centro?

Pazo do Parlamento, 11 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Paloma Castro Rey na data 11/06/2021 13:56:47

Julio Torrado Quintela na data 11/06/2021 13:56:58

Marina Ortega Otero na data 11/06/2021 13:57:07





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Daniel Castro García, Mercedes Queixas Zas e Manuel Lourenzo Sobral, deputados e deputada do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre a necesidade de que a información recollida no Documento Nacional de Identidade apareza en lingua galega.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Como ben é sabido o feito de que o galego ocupe o maior número de espazos do noso día a día é chave para a súa normalización e para a adquisición de maior prestixio lingüístico. Deste xeito, a administración é outro eido no que o galego precisa estar máis presente para que os e as galegas teñan garantidos os seus dereitos lingüísticos.

Pola razón anteriormente citada é importante salientar como desde hai case dúas décadas os documentos nacionais de identidade recollían a información en lingua castelá e tamén nas linguas cooficiais do resto de nacións do Estado Español, entre as cales evidentemente estaba o galego. Desta maneira, garantíase a normalidade lingüística e o dereito a termos os nosos datos na nosa lingua, algo que a día de hoxe non podemos garantir.

Todo isto débese a que a partir do 2 de agosto as linguas cooficiais desaparecerán dos documentos nacionais de identidade para deixar paso ao inglés, no marco da creación do novo DNI Europeo e que deixará obsoleto o actual DNI en 2031.





BLOQUE
NACIONALISTA
GALLEGO

OFICINA PARLAMENTAR

Parlamento de Galiza

Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Esta realidade só podemos considerala coma unha volta ao pasado e un retroceso nos nosos dereitos lingüísticos que se ven atacados e que volven a uns escenarios que non se vían desde hai case vinte anos.

Por estes motivos formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. Cal é a opinión da Xunta de Galiza a respecto dos novos documentos nacionais de identidade en relación co non uso da lingua galega?

. Está disposta a Xunta de Galiza a reclamar o dereito a que os DNIs sigan mantendo a información en galego?

Santiago de Compostela, 11 de xuño de 2021

Asdo.: **Daniel Castro García**

Mercedes Queixas Zas

Manuel Lourenzo Sobral

Deputados e deputada do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 11/06/2021 16:03:27





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Mercedes Queixas Zas na data 11/06/2021 16:03:52

Daniel Castro García na data 11/06/2021 16:04:02





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Montserrat Prado Cores, Olalla Rodil Fernández, Alexandra Fernández Gómez, Carme González Iglesias e Iria Carreira Pazos, deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre o peche de camas hospitalarias e redución da actividade hospitalaria durante os meses de verán na Área Sanitaria de Vigo e derivación a Povisa.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Estamos ás portas do verán e asistimos de novo ao anuncio do peche de camas por parte do Sergas, é unha constante que ano tras ano se repite pola decidida vontade do Partido Popular de seguir recortando a sanidade pública.

Vemos, polo tanto, como a Xunta persiste na súa política de redución da actividade nos centros hospitalarios da rede pública de Galiza a pesares das listas de espera que se viron enormemente incrementadas pola paralización ou relentización da actividade durante a pandemia. Temos que lembrar que en 2020 a actividade veuse moi reducida, o ano rematou con 8.500 intervencións cirúrxicas menos que no 2019.

Seguindo esta liña a Xerencia da Área Sanitaria de Vigo ven de comunicar que durante os meses de verán van a proceder ao peche de 75 camas no Hospital Álvaro Cunqueiro e 60 no Meixoeiro, ás que hai que sumar as 120 que están continuamente inactivas neste último. 255 camas entre os dous hospitais inoperativas.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

O peche de camas, ter os quirófanos baixo mínimos, a diminución de consultas e de probas diagnósticas ten moi graves consecuencias no eido asistencial. Esta decisión vai significar unha maior dificultade ao acceso ás prestacións sanitarias por parte da poboación galega, aumento das listas de espera, saturación dos servizos de urxencias tanto hospitalarias como nos PACS.

Ao tempo que se dá a coñecer a información do peche de camas na Área Sanitaria de Vigo, que leva parella o redución da actividade hospitalaria en xeral, a Consellería de Sanidade negocia cos propietarios do Hospital Povisa, Ribera Salud, a empresa da multinacional Centene Corporación, un contrato de varios millóns de euros para que opere a lista de espera da Área Sanitaria de Vigo.

É inaceptábel que o Sergas na vez de adicar estes recursos á sanidade pública para dar resposta ás necesidades sanitarias, opte por deixala baixo mínimos mentres destina millóns de euros a unha multinacional para facer unha actividade que se pode e debe realizar nos hospitais públicos.

Resulta sorprendente que ano tras ano se paralice a actividade durante o verán nos hospitais públicos mentres nos hospitais privados non se produce ese peche de recursos.

Hai que lembrar que Povisa é un grande receptor de diñeiro público a través do concerto de máis de 80 millóns de euros anuais, supón arredor do 40% da totalidade da actividade sanitaria que o Sergas concerta con entidades privadas, para que xestione a asistencia sanitaria de 140 mil persoas da Área Sanitaria de Vigo. A pesar disto rematou 2020 con 2.911 persoas en lista de espera cirúrxica e con tempos superiores aos hospitais do Sergas. A pesar desta situación, o Sergas na vez de esixirle responsabilidades, decida premiar a este hospital, aumentar aínda máis a súa financiación, cun máis cartos.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

As decisións do Partido Popular en materia de sanidade non son inocentes, ao final sempre está a sanidade privada e o negocio.

É claro o obxectivo da Xunta de deixar unha sanidade pública esnaquizada en mans das multinacionais que son as que pretenden manexar os nosos recursos, tanto económicos como asistenciais, e obter substanciosos beneficios a costa da saúde dos cidadáns.

O período do verán, que en xeral supón menos presión de determinadas patoloxías, tiña que ser unha oportunidade para incrementar o número de cirurxías e probas diagnósticas para acortar as listas de espera que padecemos, tanto a histórica que arrastramos como a ocasionada pola diminución de actividade durante a pandemia.

Por todo isto formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. Considera o Goberno galego que defende a sanidade pública da Área Sanitaria de Vigo pechando camas e non substituindo ao persoal mentres privatiza servizos e deriva doentes sistematicamente á sanidade privada?

. Vai seguir derivando doentes á sanidade privada mentres ten pechado camas, os quirófanos baixo mínimos, a diminución de consultas e de probas diagnósticas na sanidade pública?

. Ten avaliado o Goberno galego a repercusión do peche de camas nas xa moi avultadas listas de espera do Sergas?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

. Cal é a xustificación para estar negociando co Hospital Povisa para derivarlle doentes dos hospitais públicos para rebaixar as listas de espera, cando rematou 2020 con 2911 persoas nas súas e maiores tempo de espera?

. Cal á exactamente a contía do convenio, a finalidade e o prazo?

. Vai esixirlle o Sergas a Povisa que rebaixe as súas listas de espera?

. Coida o Goberno galego que xs doentes que teñen asignado Povisa para a atención hospitalaria están sendo atendidxs con rateos de calidade e de profesionais equiparables como mínimo á media dos Hospitais públicos do Servizo Galego de Saúde?

. Que accións ten realizado a Xunta para actuar como garante da calidade da atención sanitaria da poboación adscrita a Povisa así como dos dereitos laborais do persoal deste centro hospitalario?

. Que seguimento realiza a Xunta do cumprimento das condicións establecidas no concerto con Povisa?

Santiago de Compostela, 14 de xuño de 2021

Asdo.: **Montserrat Prado Cores**

Alexandra Fernández Gómez

Carme González Iglesias

Iria Carreira Pazos

Olalla Rodil Fernández

Deputadas do G.P. do BNG





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Asinado dixitalmente por:

María Montserrat Prado Cores na data 14/06/2021 12:39:32

Alexandra Fernández Gómez na data 14/06/2021 12:39:42

María do Carme González Iglesias na data 14/06/2021 12:39:49

Iria Carreira Pazos na data 14/06/2021 12:39:57

Olalla Rodil Fernández na data 14/06/2021 12:40:05





BLOQUE
NACIONALISTA
GALLEGO

OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Mercedes Queixas Zas, Noa Presas Bergantiños, Carmen Aira Díaz e Manuel Lourenzo Sobral, deputadas e deputado do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre o informe do ICOMOS da candidatura da Ribeira Sacra a Patrimonio da Humanidade pola UNESCO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A recente difusión do informe do ICOMOS permitiu coñecer de primeira man as razóns que levaron este organismo a recomendar de forma contundente que a candidatura da Ribeira Sacra, presentada pola Xunta de Galiza, non se inscriba na Listaxe do Patrimonio Mundial.

Da lectura do informe do ICOMOS extráense ben ás claras cales foron as razóns desta recomendación de non inscrición que en absoluto é anecdótica nin moito menos frecuente. Unha conclusión moi negativa que non foi quen de ser evitada, por parte da Xunta, coa información complementaria requirida polo ICOMOS e remitida en novembro de 2020 e en febreiro de 2021.

Moitas son as debilidades da candidatura presentada pola Xunta de Galiza segundo o ICOMOS desde o seu enfoque central ao presentar a Ribeira Sacra “como testemuño dunha paisaxe cultural sagrada continuada e dun modo de vida tradicional”, así como “no carácter sagrado e na historia da evanxelización do territorio, e o uso do solo asociado”.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Neste sentido, o ICOMOS determina a falta de veracidade da candidatura da Xunta ao constatar o impacto no territorio de infraestruturas que mudaron o ambiente físico, así como o declive do monacato que impide comprender actualmente unha relación natural entre os mosteiros e a paisaxe agrícola xestionada por eles.

Un importante problema de integridade que impide poder cualificar a candidatura proposta pola Xunta como Valor Universal Destacado.

Un postulado que se reafirma no propio informe ao presentar a Xunta unha comparativa do espazo candidatado con máis de cincuenta sitios no mundo, confirmando a elevada frecuencia de sitios moi semellantes.

Finalmente, ICOMOS considera que o informe que presenta a Xunta non determina a excepcionalidade nomeada, polo que recomenda a non inscrición da candidatura elaborada polo goberno, co que iso está a representar para a posta en valor e dinamización cultural e económica da contorna da Ribeira Sacra e a propia credibilidade da xestión do goberno galego, quen foi advertido das eivas do informe elaborado por numerosos colectivos sociais vinculados ao estudo e protección do patrimonio, así como o propio Consello da Cultura Galega.

Por estes motivos fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. Quen elaborou o informe da candidatura da Ribeira Sacra a Patrimonio da Humanidade? Tiña experiencia contrastada na presentación deste tipo de informes?

. Canto custou a elaboración do informe? Que procedemento se seguiu para a súa adxudicación?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

. Que investimentos se levan realizado como xustificación da candidatura? Con que obxectivo e atendendo a que proxecto?

. Por que non se argumentou o contexto histórico da desamortización para dar coherencia ao relato histórico e ás súas consecuencias?

. Por que non se deu coherencia ao impacto dos encoros no sistema socioeconómico e á súa afectación sobre a demografía?

. Que lóxica seguiron para catalogar os elementos BIC da Ribeira Sacra e por que sinalan algúns que se atopan lonxe do río mentres exclúen outros como o Cotillón, cova- capela escavada na rocha cunha pranta de cruz latina, única no mundo, e cuxa alegación foi rexeitada?

. Por que non se fixo un traballo de divulgación exhaustivo dende a Xunta de Galiza para a implicación da poboación?

. Por que non atenderon as múltiples alegacións presentadas desde diferentes colectivos xa no momento da declaración BIC?

. Crearán dende o goberno da Xunta foros abertos para integrar toda a poboación local como suxeito central da proposta?

. Cal é agora a folia de ruta do goberno coa candidatura da Ribeira Sacra?

. Pensa desenvolver o goberno un plan de xestión da Ribeira Sacra como BIC que potencie a protección dos valores desta contorna paisaxística galega de forma integral?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Santiago de Compostela, 14 de xuño de 2021

Asdo.: **Mercedes Queixas Zas**

Noa Presas Bergantiños

Carmen Aira Díaz

Manuel Lourenzo Sobral

Deputadas e deputado do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 14/06/2021 13:26:17

María del Carmen Aira Díaz na data 14/06/2021 13:26:24

Noa Presas Bergantiños na data 14/06/2021 13:26:33

Mercedes Queixas Zas na data 14/06/2021 13:26:42





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Montserrat Prado Cores, Olalla Rodil Fernández e Iria Carreira Pazos, deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, relativa ao peche de camas hospitalarias e baixada na actividade de quirófanos, probas diagnóstica e consultas durante os meses de verán.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Estamos ás portas do verán e asistimos de novo ao anuncio do peche de camas por parte do Sergas, é unha constante que ano tras ano se repite pola decidida vontade do Partido Popular de seguir recortando a sanidade pública.

Vemos polo tanto como a Xunta persiste na súa política de redución da actividade nos centros hospitalarios da rede pública de Galiza a pesares das listas de espera que se viron enormemente incrementadas pola paralización ou ralentización da actividade durante a pandemia.

O peche de camas, ter os quirófanos baixo mínimos, a diminución de consultas e de probas diagnósticas ten moi graves consecuencias no eido asistencial. Esta decisión significar unha maior dificultade ao acceso ás prestacións sanitarias por parte da poboación galega, aumento das listas de espera, saturación dos servizos de urxencias tanto hospitalarias como nos PACS.

A conclusión final será máis derivacións de doentes a centros hospitalarios privados e aumento das xa avultadas listas de espera.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

O sistema sanitario público galego ten un número moi deficiente de camas hospitalarias. Galiza ten 3.14 camas por cada 1000 habitantes. Estamos á cola do Estado en número de camas hospitalarias, e por suposto moi lonxe do que establece a Organización Mundial da Saúde, entre 8 e 10 por cada mil habitantes. Nos 10 anos de Goberno do PP perdéronse máis do 7%, 449.

Máis unha vez a Consellaría de Sanidade prioriza os recortes na vez das necesidades de asistencia sanitaria d@s galeg@s, a precarización fronte á calidade asistencial.

Un país coas listas de espera brutais como as que hai no Sergas, e máis cos efectos demoledores da pandemia na falta de atención, non pode permitirse o luxo de estar baixo mínimos durante todo o verán.

O Bloque Nacionalista Galego considera indecente realizar o peche de camas cando hai miles de galegos e galegas en listas de espera, e cando se privatizan continuamente servizos e se derivan sistematicamente doentes á sanidade privada.

Pechar camas, ter baixo mínimos quirófanos, equipos de diagnóstico e persoal non é inocuo, ten contraindicacións e efectos secundarios.

O período do verán, que en xeral supón menos presión de determinadas patoloxías, podería ser unha oportunidade para incrementar o número de cirurxías e probas diagnósticas para acortar as listas de espera que padecemos, tanto a histórica que arrastramos como a ocasionada pola diminución de actividade durante a pandemia.

Resulta sorprendente que ano tras ano se paralice a actividade durante o verán nos hospitais públicos mentres nos hospitais privados non se produce ese peche de recursos.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Por todo isto formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

Considera o Goberno galego que defende a sanidade pública pechando camas, baixando a actividade nos quirófanos e nas probas diagnósticas, e non substituíndo ao persoal mentres privatiza servizos e deriva doentes sistematicamente á sanidade privada?

Vai seguir derivando doentes á sanidade privada mentres ten pechado camas, os quirófanos baixo mínimos, diminuído consultas e probas diagnósticas na sanidade pública?

Ten avaliado o Goberno galego a repercusión do peche de camas, diminución de quirófanos, probas diagnósticas e consultas, nas xa moi avultadas listas de espera do Sergas?

Cal é a estratexia para rebaixar as listas de espera, especialmente aumentadas coa pandemia pola Covid 19?

En base a que informe fai a Consellería de Sanidade a planificación da atención sanitaria no verán (listas de espera, persoal dispoñíbel para ser contratado, repercusión nas listas de espera do parón dos catro meses...)?

Cales son as contratacións realizadas nos centros hospitalarios para substituír ao persoal nas catro meses de verán, desagregadas por centro, especialidade mes ou quincena, e por categorías profesionais?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Por que non fai públicas as listas de espera globais (tanto as priorizadas, como as non estruturais que están nos buzóns) de intervencións cirúrxicas, probas diagnósticas e consultas?

Santiago de Compostela, 14 de xuño de 2021

Asdo.: **Olalla Rodil Fernández**

Iria Carreira Pazos

Montserrat Prado Cores

Deputadas do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

María Montserrat Prado Cores na data 14/06/2021 16:26:50

Olalla Rodil Fernández na data 14/06/2021 16:26:53

Iria Carreira Pazos na data 14/06/2021 16:27:02





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Olalla Rodil Fernández, Iria Carreira Pazos e Montserrat Prado Cores, deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre a ampliación da rede de Puntos de Encontro Familiar e a actualización da normativa que os regula especialmente nos casos de violencia machista.

Exposición de motivos

En Galiza existe na actualidade unha rede de Puntos de Encontro Familiar (PEF) conformada por sete centros situados nas sete principais cidades galegas (A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Ferrol, Vigo e Compostela). Un número claramente insuficiente porque deixa sen servizo de proximidade a moitas comarcas do país obrigando as persoas usuarias dos mesmos, especialmente crianzas, a percorrer máis de cen quilómetros nalgúns casos para acceder a el.

Recentemente a Xunta de Galiza licitou a construción dun novo Punto de Encontro Familiar no Concello de Ribeira que dará servizo á comarca da Barbanza. Porén, sendo un avance, o certo é que resulta imprescindible ir máis alá e garantir este servizo noutras comarcas.

De acordo coa normativa que os regula, nomeadamente o Decreto 94/2014, do 3 de xullo os Puntos de Encontro Familiar son un “servizo que facilita, preserva a relación entre as e os menores e as persoas das súas familias en situación de crise, procura a seguridade e o benestar das e dos menores, favorece a relación coas súas familias e facilita o cumprimento do réxime de visitas”





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Neste senso, “os puntos de encontro familiar constitúen un equipamento social, de carácter neutral, especializado para o cumprimento do réxime de visitas establecido pola autoridade competente, que ten por obxecto favorecer a relación entre as e os menores e as súas familias cando nunha situación de separación, divorcio, nulidade, tutela ou calquera outro suposto de interrupción da convivencia familiar, o exercicio do dereito de visitas se vexa interrompido ou o seu cumprimento resulte difícil ou conflitivo”.

Os Puntos de Encontro Familiar (PEF) son un servizo esencial para o conxunto da poboación mais xogan un papel aínda máis relevante nos casos de violencia machista polo que é urxente revisar os procedementos de intervención e os protocolos que rexen nos centros para garantir a máxima protección das crianzas e das nais que se atopen ou poidan atopar nesta situación.

A violencia vicaria é unha forma máis de violencia machista. O Grupo parlamentario do Bloque Nacionalista Galego preocupado por esta cuestión impulsou unha proposición de lei encamiñada ao recoñecemento legal deste tipo de violencia exercida contra as mulleres a través das súas fillas/os e outras persoas próximas, porén, á par que se modifica o marco lexislativo é necesario impulsar tamén outras medidas que permitan actuar na prevención, detección e intervención nestes casos.

Por todo isto formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

- Como valora a Xunta de Galiza a situación actual da rede de Puntos de Encontro Familiar?
- Pensa ampliar o número de centros para garantir unha maior e mellor cobertura do territorio?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

- Como valora a normativa que regula estes centros? Cre que sería preciso modificala?

- Pensa modificar nalgún aspecto a Xunta de Galiza o Decreto que actualmente regula os Puntos de Encontro Familiar?

- Cre necesario o Goberno galego deseñar un protocolo que permita valorar o risco das crianzas e mulleres en situación de violencia machista para previr e/ou detectar posíbeis casos de violencia vicaria?

Santiago de Compostela, 14 de xuño de 2021

Asdo.: **Olalla Rodil Fernández**

Iria Carreira Pazos

Montserrat Prado Cores

Deputadas do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Olalla Rodil Fernández na data 14/06/2021 18:08:08

María Montserrat Prado Cores na data 14/06/2021 18:08:11





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Iria Carreira Pazos na data 14/06/2021 18:08:18



Á Mesa do Parlamento

Leticia Gallego Sanromán e Martín Seco García, deputada e deputado pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

Coincidindo cos diferentes brotes de Covid-19, a facturación de bares, restaurantes e hoteis caeu o ano pasado un 42 %. Sete de cada dez empregos perdidos en Galicia durante o 2020 estaban en bares, restaurantes e aloxamentos.

A pandemia está destruindo a maioría dos empregos no sector da hostalería. Os evidentes efectos da redución de aforos e horarios, a contención dos gastos por parte das familias e o medo ao contacto social leva á hostalería a estar nunha situación límite.

A consecuencia de todas estas circunstancias é que cada vez son máis os hostaleiros que deciden poñer o seu bar, cafetería, restaurante ou pub á venda, aluguer ou traspaso. No último ano, dous de cada dez establecementos de hostalería de Galicia víronse obrigados a baixar a persiana definitivamente. En total, no ano do coronavirus, case 3.400 hostaleiros/as da comunidade víronse obrigados a pechar os seus negocios, unha media de case 10 ó día.

No actual contexto a situación do sector da hostalería é francamente desesperada, con miles de negocios pechados dende a declaración do estado de alarma, con máxima incerteza sobre a continuidade dos locais que aínda permanecen abertos e con miles de empregos en risco.

Ante esta dramática situación moitos empresarios e empresarias deste sector decidiron crear a federación *Hostalería Federada Galega*, con máis de 4.000 empresarios/as e integrada por 14 asociacións de toda Galicia.

O Goberno autonómico debería falar con toda a hostalería, tamén con esta federación que representa a máis de 4.000 empresarios e empresarias da hostalería. Sen que ninguén do Goberno autonómico falara cos representantes desta federación o presidente da Xunta de Galicia o 22 de abril fixo unhas declaracións, ao noso parecer desafortunadas, «a creación de moitas asociacións diferentes só contribúe a estar dinamitando o sector, para que non teña unha representación». O Sr. Feijóo é o presidente de todos os galegos e galegas, e como tal ten o deber de reunirse con todas as asociacións.



Por todo o exposto, a deputada e o deputado que asinan formulan a seguinte pregunta para a súa resposta escrita:

Considera o Goberno galego que debe reunirse coa Hostalería Federada Galega, tendo en conta o seu coñecemento sobre o sector, ante a necesidade de tomar medidas para facer fronte á Covid-19?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño do 2021

Asdo.: Leticia Gallego Sanromán

Martín Seco García

Deputada e deputado do G.P. dos Socialistas de Galicia

Asinado dixitalmente por:

María Leticia Gallego Sanromán na data 15/06/2021 10:06:26

Martín Seco García na data 15/06/2021 10:06:34



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela, Marina Ortega Otero e Julio Torrado Quintela, deputadas e deputado pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

Segundo cifras oficiais da Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero, no que vai de ano no Estado foron 19 as mulleres asasinadas, ás que hai que lle sumar dúas menores asasinadas e unha secuestrada polo seu pai, todas vítimas da violencia machista.

Recentemente, a secretaria xeral de Igualdade comparecía no Parlamento de Galicia para dar conta dos informes sobre violencia de xénero correspondentes ao ano 2020, nos que se poñía de manifesto que esa violencia segue a ser un problema estrutural que hai que combater con todos os medios ao alcance.

Entre outros datos achegados, figuraba que as chamadas ao 061 foron en 2020 3.096, un 25 % máis que en 2019; que os últimos datos sobre os feitos coñecidos de violencia sexual en Galicia se incrementaron en 2020 en máis dun 18 % con respecto ao ano anterior; ou que 1 de cada 5 partes de lesións xerados en atención primaria foron casos de violencia machista, e a maioría provocados pola parella.

O Tribunal Superior de Xustiza de Galicia (TSXG) presentaba estes días os datos do primeiro trimestre de 2021, que apuntan un aumento do 18 % de vítimas de violencia machista en Galicia, onde se rexistraron 1.434 mulleres vítimas nas denuncias recibidas fronte ás 1.387 do mesmo período do pasado ano.

Tamén o primeiro Informe sobre a Violencia contra a Muller 2015-2019, publicado neste mes de marzo polo Ministerio do Interior, apunta que cerca da metade das infraccións penais cometidas contra mulleres en Galicia responden a violencia psíquica, a máis invisible das violencias machistas.

Diante deste terrible escenario é preciso pór de maneira urxente todos os medios para frear o ascenso da violencia machista no noso país á vez que previr máis asasinatos de mulleres e dos seus fillos e fillas.

Por iso, as deputadas e o deputado que asinan solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:



- 1ª) Que valoración fai o Goberno galego do incremento no Estado de asasinatos de mulleres vítimas de violencia de xénero, así como dos seus fillos e fillas?
- 2ª) Ten previsto activar con carácter urxente algunha acción concreta e novidosa para previr en Galicia esa violencia brutal?
- 3ª) Cantas veces se reuniu este ano o Observatorio Galego de Violencia de Xénero e con que propósito?
- 4ª) Pensa o Goberno galego que estamos ante unha moi preocupante tendencia de incremento de casos de violencia machista que merece accións novas e de calado?
- 5ª) Cre a Xunta de Galicia que a formación en igualdade e a educación afectivo-sexual é fundamental para loitar contra a violencia machista?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Noa Susana Díaz Varela na data 15/06/2021 17:12:43

Marina Ortega Otero na data 15/06/2021 17:12:56

Julio Torrado Quintela na data 15/06/2021 17:13:08



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela, Paloma Castro Rey e Julio Torrado Quintela, deputadas e deputado pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

O xulgado de instrución número 3 de Pontevedra acaba de condenar o alcalde de Vilanova de Arousa, Gonzalo Durán Hermida, como autor dun delito leve de falta de respecto e consideración debida á autoridade no exercicio das súas funcións ao insultar no ano 2018 a presidenta da Deputación, Carmela Silva.

O contido das descualificacións, claramente machistas, foron entendidas no fallo xudicial como evidencias “dunha falta de respecto ou menosprezo cara ao principio de autoridade representado pola presidenta da Deputación de Pontevedra, que excede o normal exercicio do dereito fundamental de liberdade de expresión”.

Coa seguridade de que o alcalde do PP de Vilanova de Arousa nunca tería proferidos eses insultos machistas se a Deputación de Pontevedra estivese presidida por un home, e considerando que o xulgado acaba de condenalo, as deputadas e o deputado que asinan solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) Como valoran dende o Goberno galego a actitude machista do alcalde de Vilanova de Arousa, condenado por un delito leve de falta de respecto e consideración debida á autoridade no exercicio das súas funcións?

2ª) Cren que, nun exercicio de hixiene democrática, o rexedor de Vilanova debería dimitir do seu cargo de alcalde?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Noa Susana Díaz Varela na data 15/06/2021 18:25:38

Paloma Castro Rey na data 15/06/2021 18:25:51

Julio Torrado Quintela na data 15/06/2021 18:26:01



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela e Luís Álvarez Martínez, deputada e deputado pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

En Galicia existe unha decena de empresas do sector do videoxogos que facturan ao ano entre 3 e 4 millóns de euros. A estas hai que lle sumar moitos outros creadores e creadoras profesionais que traballan no sector como autónomos. No global do Estado, Galicia comparte con Euskadi a quinta posición en número de estudos constituídos activos.

O documento de traballo ‘Achegas e propostas para a aplicación dos programas de estímulo no sector cultural’ do Consello da Cultura Galega (CCG) faise eco do estudo *Rebuilding Europe The cultural and creative economy before and after the COVID-19 crisis* que describe os efectos da crise no sector cultural e creativo de Europa, e que asegura que o único sector creativo que obtivo ganancias con respecto a 2019 foi o dos videoxogos, que incrementou o seu negocio nun 9 %. Mais maila esta resistencia á crise, este sector -di o CCG- tamén sufriu os efectos secundarios da pandemia provocados polo adiamento das contratacións internacionais.

Nesta conxuntura, o Goberno galego ten manifestado en moitas ocasións o seu compromiso co sector do ocio interactivo e cultura dixital, pero finalmente ese compromiso non acaba por materializarse salvo na aprobación de itinerarios formativos de Formación Profesional e mesmo un grao universitario que, de non se facer nada máis, serán outro nicho máis de desemprego cultural. Porque de nada serve formar profesionais especializados se non se promociona e asegura á vez unha estrutura industrial estable.

Para o CCG, o ocio interactivo e a cultura dixital é un sector cun desenvolvemento moi importante nos vindeiros anos que se está a acelerar coa chegada da crise. Por iso, inclúe entre as súas recomendacións no citado documento de traballo un apartado específico no que anima a aproveitar a oportunidade que supón o incremento global da produción de videoxogos e fomentar a creación e produción de contidos de calidade relacionados con esta industria.

É por iso que este sector emerxente en Galicia solicita unha interlocución



permanente coa Xunta de Galicia -a día de hoxe case inexistente- para elaborar un plan estratéxico que inclúa axudas e liñas de financiamento específicas que axuden a conformar unha estrutura sólida para esta industria que lle permita competir en mercados internacionais.

Por iso, a deputada e o deputado que asinan solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) Teñen previsto algún plan específico de promoción da industria do videoxogo en Galicia que inclúa axudas e liñas de financiamento para lle asegurar unha estrutura estable coa que poder competir en mercados internacionais?

2ª) Cre o Goberno galego que o ocio interactivo e a cultura dixital é un sector emerxente e con moitas posibilidades en Galicia?

3ª) Teñen calculado a taxa de empregabilidade dos centos de profesionais que nos vindeiros anos sairán ao mercado logo de ter rematados os seus estudos nesta materia en centros públicos?

4ª) Cal é a razón de que non estea incluído o ocio interactivo nas axudas para o desenvolvemento e promoción do talento audiovisual galego nin nas de tradución ao galego?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Noa Susana Díaz Varela na data 15/06/2021 17:44:31

Luis Manuel Álvarez Martínez na data 15/06/2021 17:44:45



Á Mesa do Parlamento

Leticia Gallego Sanromán, Julio Torrado Quintela e Marina Ortega Otero, deputadas e deputado pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

Desde o 1 de xullo ata o 30 de setembro a área sanitaria de Vigo pechará 135 camas entre Hospital Álvaro Cunqueiro e o Meixoeiro.

Esta redución de camas prodúcese sempre no momento en que o persoal toma vacacións e causa unha diminución de atención, porque as intervencións cirúrxicas redúcense, ó igual que a capacidade de ingresos e de consultas. Concretamente no Cunqueiro está previsto pechar 75 camas, 35 das cales pertencen a neurocirurxía e o resto son segundos lugares de habitación. No Meixoeiro, pola súa banda, as novas prazas que se suprimirán en xullo, agosto e setembro son sesenta, pertencente aos servizos de Traumatoloxía e Medicina Interna.

Os sindicatos recibiron a confirmación do peche destas prazas a principios de xuño e consideran que é unha oportunidade perdida para aumentar o número de intervencións cirúrxicas e reducir a actual lista de espera, tanto a histórica como a que se xerou pola redución da actividade durante os meses máis duro da pandemia, onde houbo que destinar recursos significativos á atención da Covid-19.

Esta medida, do peche das camas tanto no Cunqueiro coma no Meixoeiro, é outra das mostras da mala xestión da sanidade pública por parte da Xunta de Galicia que acontece todos os anos, sen que en ningún momento se lle poña unha solución por parte do Goberno autonómico.

O peche de camas na área sanitaria de Vigo está causando malestar entre a cidadanía que demanda unha solución ao problema, porque isto o único que fará é retrasar aínda máis a lista de espera para realizar operacións.

Dende hai tempo existen numerosas reivindicacións e queixas sobre a saturación do sistema sanitario galego, froito dunha ineficiente xestión en termos, especialmente, de recursos materiais e humanos froito das políticas de recortes executadas polo Partido Popular dende a Xunta de Galicia.



Por todo o exposto, as deputadas e o deputado que asinan formulan as seguintes preguntas para a súa resposta escrita:

1. Ten pensado a Xunta de Galicia non reducir o número de camas do Hospital Álvaro Cunqueiro e do Hospital do Meixoeiro nos meses de xullo, agosto e setembro?
2. Vai pór en marcha a Consellería de Sanidade algunha medida para reducir a lista de espera nas operacións?

Pazo do Parlamento, 16 de xuño do 2021

Asdo.: Leticia Gallego Sanromán
Julio Torrado Quintela
Marina Ortega Otero
Deputadas e deputado do G.P. dos Socialistas de Galicia

Asinado dixitalmente por:

María Leticia Gallego Sanromán na data 16/06/2021 09:36:25

Julio Torrado Quintela na data 16/06/2021 09:36:32

Marina Ortega Otero na data 16/06/2021 09:36:38





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Luis Bará Torres, Manuel Lourenzo Sobral, Paulo Ríos Santomé e Alexandra Fernández Gómez, deputados e deputada do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A Axencia Galega de Infraestruturas está a tramitar o proxecto de reforma parcial da PO 308 entre A Fontela e Combarro, obra integrada nunha serie de actuacións de reforma por fases desde vial que conecta Pontevedra e O Grove pasando por Poio e Sanxenxo.

Recentemente tivemos coñecemento da resposta da AGI á asociación veciñal, cultural e recreativa de Combarro na que se comunica que se desbota a proposta de construción dunha rotonda na intersección da PO 308 co Camiño Real e Baixada á Chousa.

A construción desta rotonda é unha demanda unánime compartida pola veciñanza e apoiada de xeito unánime pola corporación municipal de Poio, que refrendou así a proposta de alegacións para a mellora do proxecto de reforma da PO 308 entre A Fontela e Combarro.

Nestas alegacións municipais faise constar que o deseño actual deste treito da PO 308 “é insuficiente, configurando un dos puntos máis conflictivos de toda a PO 308,





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

complicado pola grande cantidade de peóns que conflúen na contorna con grande perigo da súa integridade”.

Este punto do PO 308, situado en pleno casco urbano de Combarro, é unha intersección moi transitada porque nela sitúase o vial de acceso ao casco histórico de Combarro. A elevada intensidade do tráfico, multiplicado na época estival, fai que o xiro se faga con moita dificultade, o que leva aparelada tamén unha alta sinistralidade.

Desde o BNG consideramos que a travesía da PO 308 á altura de Combarro debería ser obxecto dunha actuación integral de urbanización, de xeito semellante ás que se realizou na rúa do Progreso na veciña vila de Sanxenxo.

Por parte da Xunta de Galiza optouse por unha reforma parcial e non integral, mais sería un erro grave non incluír neste proxecto a reforma da intersección citada, mediante a construción dunha rotonda que mellore a mobilidade tanto peonil como motorizada.

Por estes motivos fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. Considera a Xunta necesario construír unha rotonda na intersección da PO 308 coa rúa do Camiño Real e a Baixada á Chousa en Combarro?

. Vai ter en conta o Goberno galego as demandas da veciñanza e da corporación municipal de Poio en relación co proxecto de reforma da PO 308 entre A Fontela e Combarro?

. Comparte o Goberno galego a necesidade dunha reforma integral da travesía da PO 308 en Combarro para mellorar a seguranza viaria e a calidade urbana deste vial?





OFICINA PARLAMENTAR

Parlamento de Galiza

Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

. Como valora o Goberno galego os problemas de mobilidade e sinistralidade que se dan nesta intersección e que medidas ten previsto adoptar para resolvelos?

Santiago de Compostela, 16 de xuño de 2021

Asdo.: **Luis Bará Torres**

Manuel Lourenzo Sobral

Paulo Ríos Santomé

Alexandra Fernández Gómez

Deputados e deputada do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Alexandra Fernández Gómez na data 16/06/2021 13:23:19

Paulo Ríos Santomé na data 16/06/2021 13:23:25

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 16/06/2021 13:23:29

Xosé Luis Bará Torres na data 16/06/2021 13:23:36





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Ramón Fernández Alfonso, Montserrat Prado Cores, Iria Carreira Pazos e Olalla Rodil Fernández, deputado e deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre a deficiente atención sanitaria no centro de saúde do Concello de Monfero.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A atención sanitaria no concello de Monfero está a pasar por unha situación crítica, como evidencia o feito de que hai máis dun mes dispón dun único médico a tempo completo para atender os preto de 2.000 habitantes do concello. A baixa por xubilación dun dos dous titulares cos que contaba até hai ben pouco non foi cuberta máis que parcialmente, toda vez que esa suplencia so atende á veciñanza dúas horas durante dous días da semana; e hai máis que fundadas sospeitas de que ao finalizar o seu contrato a praza non se cubrirá.

Unha situación que se agrava polas características do concello, xa que estamos a falar dun territorio de 171 quilómetros cadrados, cunha densidade 11,3 habitantes por quilómetro cadrado; polo que na hipótese de ter que prestar atención ás persoas doentes ao seu domicilio (cómpre subliñar que esta casuística é reiterada por mor dunha poboación moi envellecida) pódese tardar entre unha hora e media para volver á atención no propio centro de saúde.

E, por riba, semella que chove sobre mollado; xa que esta situación non é novidosa, por canto a veciñanza leva tres anos con diversas incidencias que afectan á atención sanitaria: médicas itinerantes, traslado da pediatra (paliada cunha atención de dous días á semana), etc.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Unha situación que, alén da desatención que supón para a veciñanza no ámbito sanitario, incide moi negativamente na perspectiva de asentamento de poboación no rural; polo que a veciñanza vén reivindicando desde hai tempo que se cubran as prazas co obxecto de atender debidamente as necesidades da poboación.

Por todo isto formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

- 1.- Coñece a Xunta as carencias sanitarias existentes no concello de Monfero?
- 2.- É consciente a Xunta dos prexuízos que se derivan das carencias en materia de persoal para o conxunto da poboación, especialmente a de máis idade?
- 3.- Ten previstas a Xunta medidas urxentes para dotar do persoal necesario ás instalacións do centro de saúde de Monfero e normalizar así a atención sanitaria da veciñanza?

Santiago de Compostela, 16 de xuño de 2021

Asdo.: **Ramón Fernández Alfonso**
Iria Carreira Pazos
Montserrat Prado Cores
Olalla Rodil Fernández
Deputado e deputadas do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Iria Carreira Pazos na data 16/06/2021 16:58:12

María Montserrat Prado Cores na data 16/06/2021 16:58:15

Olalla Rodil Fernández na data 16/06/2021 16:58:23

Ramón Fernández Alfonzo na data 16/06/2021 16:58:31





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Olalla Rodil Fernández, Iria Carreira Pazos, Montserrat Prado Cores e Noa Presas Bergantiños, deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre o reforzo dos servizos de información e atención a mulleres en situación de violencia machista e as medidas de prevención que debería adoptar a Xunta de Galiza.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Desde a finalización do estado de alarma no conxunto do Estado español produciuse un repunte dos asasinatos machistas.

Desde as organizacións feministas mais tamén organismos públicos como o Observatorio contra a violencia de xénero do Consello Xeral do Poder Xudicial, alertan das consecuencias que para as mulleres en situación de violencia machista tivo a desaparición do estado de alarma. Así o explicaba recentemente a presidenta do Observatorio estatal, Ángeles Carmona, que situaba na supresión das restricións á mobilidade os últimos asasinatos machistas producidos no Estado español.

Recentemente, coincidindo coa comparecencia parlamentaria da Secretaria Xeral de Igualdade, Susana López Abella, desde o G.P do Bloque Nacionalista Galego reclamamos o reforzo dos servizos de información, atención e detección de violencia machista co obxectivo de enfrontar o contexto actual marcado por máis dun ano de pandemia no que moitas mulleres tiveron que convivir durante as 24 horas do día, os 7





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

días da semana, co seu maltratador sen posibilidade –moitas veces-- de denunciar ou pór en coñecemento doutras persoas e/ou das autoridades a situación que estaban a vivir.

Neste senso, desde o BNG cremos necesario actuar en diversos planos conxuntamente:

1.- Reforzar a rede de Centros de Información ás Mulleres e ampliála garantindo a cobertura do conxunto do territorio galego e os medios humanos e materiais necesarios que permitan desenvolver labores de prevención, detección e acompañamento das mulleres que acoden a estes centros. Actualmente moitos CIM están completamente sobardados pola carga de traballo que asumen e os limitados recursos dos que dispoñen.

2.- Revisar os protocolos, especialmente de coordinación e cooperación institucional para garantir o correcto funcionamento dos mesmos e, sobre todo, a mellor atención das mulleres en situación de violencia machista e as súas familias.

3.- Mellorar e reforzar os servizos e programas de detección especialmente no ámbito sanitario mais tamén no educativo e nos servizos sociais comunitarios. Todos os servizos públicos xogan un papel chave na prevención mais tamén na detección de situacións de violencia machista antes mesmo de que as mulleres dean o paso de denunciar ou pór en coñecemento doutras persoas o que están vivindo. Para cumprir esa función é imprescindible que conten co persoal e a formación necesaria especialmente en Atención Primaria, base do sistema sanitario público.

Por todo o exposto con anterioridade formúlanse as seguintes preguntas escrita:





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

- Que lectura fai o Goberno galego do contexto actual a respecto da violencia machista especialmente despois dun ano de pandemia?
- Cre a Xunta de Galiza que é necesario adoptar algunha medida concreta fronte á violencia machista no contexto actual tendo en conta, especialmente, as consecuencias derivadas da pandemia?
- Que medidas adoptou ou pensa adoptar a Xunta de Galiza para reforzar os servizos de información, atención e prevención da violencia machista?
- Vai reforzar e ampliar a rede de Centros de Información ás Mulleres? E de acollemento? E os Puntos de Encontro Familiar?
- Ten previsto adoptar algunha medida no ámbito sanitario para mellorar e incrementar a detección da violencia machista?
- Avaliou a Xunta de Galiza o Protocolo de coordinación e cooperación institucional? Que conclusións sacou e que propostas de mellora?

Santiago de Compostela, 16 de xuño de 2021

Asdo.: **Olalla Rodil Fernández**

Iria Carreira Pazos

Montserrat Prado Cores

Noa Presas Bergantiños

Deputadas do G.P. do BNG





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Asinado dixitalmente por:

Olalla Rodil Fernández na data 16/06/2021 17:52:56

Iria Carreira Pazos na data 16/06/2021 17:53:07

María Montserrat Prado Cores na data 16/06/2021 17:53:19

Noa Presas Bergantiños na data 16/06/2021 17:53:28





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Olalla Rodil Fernández, Iria Carreira Pazos, Montserrat Prado Cores e Noa Presas Bergantiños, deputadas do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre o número de maltratadores que teñen recoñecido en Galiza o dereito a visita ás crianzas e que acoden aos Puntos de Encontro Familiar.

Exposición de motivos

Con motivo da desaparición e asasinato das nenas Ana e Olivia en Tenerife, un feito que conmocionou ao conxunto da sociedade do Estado español e tamén á galega, púxose o foco público e mediático na violencia vicaria, isto é, aquela que é exercida polos seus cónxuxes ou ex-cónxuxes ou relación análoga a esta, contra as crianzas e/ou persoas próximas a elas, co obxectivo de lles producir ás mulleres o maior dano posíbel, especialmente psicolóxico.

Neste senso, un dos elementos centrais desta cuestión nas rupturas e procesos de separación e divorcio cando existen fillas e fillos en común son os dereitos que os maltratadores continúan tendo sobre as crianzas e que permiten aos homes continuar a exercer violencia instrumentalizando a menores de idade.

Un maltratador non é un bo pai. Nunca o é. Por iso, nos últimos anos vense reformando o ordenamento xurídico para impedir que poidan continuar





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63. Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

vendo ou tendo algún dereito sobre as súas fillas e fillos homes condenados ou procesados por violencia machista.

Así as cousas, recentemente publicábase unha información nun xornal galego no que expertas na materia, concretamente técnicas do CIM de Pontevedra, advertían que, "pola nosa experiencia, podemos dicir que en máis do 90% dos casos os maltratadores seguen tendo dereito a visitas cos seus fillos e fillas". Pola súa banda, a directora do centro aseguraba que nos vinte anos de experiencia profesional que ten non vira ningún caso no que se retirase a patria potestade a un maltratador.

Así, segundo os datos publicados polo Diario de Pontevedra, no Punto de Encontro Familiar desta cidade, nove mulleres e once menores cuxos pais exerceron violencia machista contra as mulleres utilizan as instalacións do PEF actualmente para realizar as visitas tuteladas ou supervisadas e en outros cinco casos para recoller os menores e levalos fóra.

Porén, estes datos non son públicos nin se coñecen para o conxunto do país. Cómpre sinalar que esta é apenas unha parte da realidade pois hai outros casos en que non intermedia o PEF.

Polo anteriormente exposto fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

- Cantas mulleres e menores en situación de violencia machista fan uso en Galiza dun PEF? Cantas en cada un dos sete centros actualmente en funcionamento?

- Que opinión lle merece á Xunta de Galiza que un maltratador manteña visita e dereitos sobre as crianzas?

Santiago de Compostela, 16 de xuño de 2021

Asdo.: **Olalla Rodil Fernández**

Iria Carreira Pazos

Montserrat Prado Cores

Noa Presas Bergantiños

Deputadas do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Olalla Rodil Fernández na data 16/06/2021 18:15:26

Iria Carreira Pazos na data 16/06/2021 18:15:29





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, 63, Tel. 0034 981 551 545
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

María Montserrat Prado Cores na data 16/06/2021 18:15:38

Noa Presas Bergantiños na data 16/06/2021 18:15:46



Á Mesa do Parlamento

Paloma Castro Rey, Marina Ortega Otero, Pablo Arangüena Fernández e Julio Torrado Quintela, deputadas e deputados pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

O día 18 de febreiro de 2021, o sindicato CNT rexistrou unha convocatoria de folga dirixida a todo o persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, do que dependen servizos sociais como a Galiña azul ou centros de día para maiores, ante a imposibilidade de poder acadar unha solución consensuada ao problema de temporalidade ao que se enfronta este organismo.

Á folga está chamada todo o persoal do Consorcio, que se fai cargo do redor de 150 escolas infantís da Galiña Azul, 64 centros de día, once centros residenciais e seis vivendas comunitarias de maiores, ademais doutros servizos relacionados coa inclusión, o tratamento da violencia ou o programa Xantar na casa.

A folga xa dura 8 xornadas, e os/as representantes dos e das traballadoras, xa pediron varias reunións coa Dirección Xeral de Función Pública e o conselleiro da área, sen obter ningunha resposta.

Non entendemos este desleixo por parte do goberno da Xunta, que ten a obriga de sentarse a negociar co sindicato convocante, e neste caso aínda máis grave ao afectar esta folga ás persoas máis vulnerables.

Por todo o exposto, as deputadas e os deputados que asinan formulan as seguintes preguntas para a súa resposta escrita:

1. Cal é a razón, pola que o Goberno galego, que está a recorrer tódalas sentenzas de fixeza de todas as traballadoras do consorcio, non recorreu as que afectaban ás traballadoras da escola infantil de Oleiros (As Galeras)?
2. Cal é a razón pola que non fan públicos os datos de seguimento da folga do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, a pesar de seguir activa despois de 8 xornadas, dende febreiro?



3. Porque tras 8 xornadas de folga, non se sentan a negociar co Comité de Folga?
4. Ten previsto a Xunta de Galicia sacar as prazas en fraude de lei das OPE, como recomendou o ministro de Política Territorial e Función Pública?
5. Van arriscarse a que persoas vulnerables perdan o seu traballo, e despois de contratar a outras, terán que readmitir as primeiras por sentenza xudicial?
6. Teñen calculado o que custará ás arcas da Xunta de Galicia, e por tanto a todos os galegos e galegas, indemnizar a todas as traballadoras do Consorcio que perderán os seus postos de traballo?
7. Teñen datos sobre as persoas que van perder os seus postos, porque non pasaron o proceso selectivo recentemente realizado?
8. Que vai facer a Xunta de Galicia para resarcir o dano que se infrinxiu ao persoal do Consorcio, tal e como esixe a xustiza europea na súa Directiva 1999/70?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño do 2021

Asinado dixitalmente por:

Paloma Castro Rey na data 17/06/2021 09:16:47

Marina Ortega Otero na data 17/06/2021 09:16:55

Pablo Arangüena Fernández na data 17/06/2021 09:17:09

Julio Torrado Quintela na data 17/06/2021 09:17:37



Á Mesa do Parlamento

Julio Torrado Quintela e Marina Ortega Otero, deputado e deputada pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

A chegada do verán supón sempre un momento de complicación para os sistemas sanitarios, pois a concentración de vacacións das e dos profesionais sanitarios precisa dunha profunda planificación que, ademais, debe vir acompañada dun deseño de Recursos Humanos axeitado ás variacións e alteracións demográficas que poidan ser previstas no territorio.

Ademais da dificultade que a situación actual produce, coa acumulación dunha tempada de ano e medio de loita contra a pandemia na que as e os profesionais sanitarios tiveron (e teñen) unha carga e risco de traballo incalculable, no caso de Galicia a situación agrávase por dúas razóns:

- a) por un lado que a política de Recursos Humanos vén sendo ineficiente nos últimos anos no Sergas, con déficit de contratación e numerosas queixas, denuncias xudiciais con éxito para as/os traballadoras/es e demandas das institucións territoriais que fan eco das peticións veciñais de reforzo nos territorios que aumentan poboación durante o verán;
- b) en segundo lugar a experiencia dos anos previos indica que a planificación do Sergas tende a ser limitada e reducida en termos de RR.HH., con extrema eficacia á hora de recortar profesionais onde os rateos descenden por debaixo dos valores recomendados, pero con moita reticencia ou desatención no caso de que os volumes asistenciais aumenten.

Se ben a Atención Primaria vese especialmente afectada polos recortes en recursos humanos, no caso da Atención hospitalaria este problema crea, indirectamente, un segundo que é a baixada de recursos de hospitalización (camas, habitacións...). Fronte a esa situación, evidente, o Goberno de Galicia vén utilizando eufemismos continuados durante os últimos anos referidos a que os recursos “están inutilizados pero operativos”, a negar que as camas dispoñibles se reduzan porque “se fan falta utilizaranse” e a outras formulacións que amparan dialecticamente a estratexia de reducir recursos e facer funcionar ao sistema en función diso.



As distintas áreas sanitarias comezan a saber a previsión de recursos da época estival, nun ano ao que haberá que engadir a previsible chegada de numeroso turismo nacional (o máis frecuente en Galicia) polas circunstancias actuais.

Por todo o exposto, o deputado e a deputada que asinan formulan as seguintes preguntas para a súa resposta escrita:

1. Prevé o Goberno de Galicia que os recursos humanos e a dispoñibilidade de camas hospitalarias véxase reducida durante este verán?
2. Considera o Goberno galego que a previsión que teña realizado para a dotación de recursos materiais e humanos neste verán é axeitada para as necesidades previstas?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño do 2021

Asdo.: Julio Torrado Quintela
Marina Ortega Otero
Deputado e deputada do G.P. dos Socialistas de Galicia

Asinado dixitalmente por:

Julio Torrado Quintela na data 17/06/2021 09:06:56

Marina Ortega Otero na data 17/06/2021 09:07:03



Á Mesa do Parlamento

Julio Torrado Quintela e Marina Ortega Otero, deputado e deputada pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

O pasado mes de febreiro a Dirección Xeral de Inclusión Social solicitou ás entidades prestadoras de Servizos Sociais, concretamente aos centros de Inclusión Social (albergues, comedores sociais, casas de acollida, etc) unha relación do persoal laboral e voluntario que prestan o seu servizo neste tipo de centros para proceder á súa vacinación, por ser un servizo esencial e por tratarse dun colectivo de alto risco polas características da poboación atendida.

Aquel proceso de vacinación non foi completado polo Sergas, quedando persoal destes centros sen vacinar nin citar para a súa quenda. Os grupos de idade foron avanzando na vacinación, mais o persoal dos centros de inclusión social tampouco foron citados por esa vía.

A día de hoxe, catro meses despois, as entidades non tiveron resposta nin da Dirección Xeral de Inclusión e o persoal non foi chamado a vacinar polo Sergas, nin coma persoal dos centros de inclusión, nin, como a toda a poboación, polo seu grupo de idade. Actualmente, hai persoal de máis de 55 anos que está a prestar os seus servizos nestes tipo de centros que non recibiron ningunha vacina. A incerteza polo sucedido agudízase, e mentres existe a crecente sospeita dun cruce de datos que deixa fora aos traballadores que foron incluídos nos primeiros listados (e con elo descartados dos grupos de idade) a dirección da Consellería de Sanidade non ten ofrecido ningunha explicación ao respecto ata este momento.

Por todo o exposto, o deputado e a deputada que asinan formulan as seguintes preguntas para a súa resposta escrita:

1. É consciente a Xunta de Galicia da ausencia de información sobre a súa citación para a vacinación do persoal dos centros de inclusión social que non foron vacinados no seu momento como servizo esencial e que tampouco están sendo citados polo seu grupo de idade?
2. Existe algún erro na tramitación de datos que deixe fora de citación ao persoal dos centros de inclusión social que foron incluídos nas listas para vacinación e que logo non foron citados?



3. Cando ten pensado o Goberno galego resolver o problema da non citación do persoal dos centros de inclusión que non foi vacinado baixo ningún dos criterios aínda?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño do 2021

Asdo.: Julio Torrado Quintela
Marina Ortega Otero
Deputado e deputada do G.P. dos Socialistas de Galicia

Asinado dixitalmente por:

Julio Torrado Quintela na data 17/06/2021 09:09:46

Marina Ortega Otero na data 17/06/2021 09:09:52



Á Mesa do Parlamento

Martín Seco García, Carmen Rodríguez Dacosta e Luís Álvarez Martínez, deputados e deputada pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

A tormenta de saraiba que caeu o mércores 16 de xuño no sur da provincia de Lugo, afectou gravemente aos viñedos de San Fiz, Belesar e parte de Sabadelle, arruinando a colleita de uva deste ano nestas parroquias do concello de Chantada.

O pedrazo arruinou unha das mellores colleitas en canto á cantidade, que se lembraban nos últimos anos e dende o Grupo Parlamentario Socialista cremos que o Goberno galego debería de actuar con rapidez para axudar aos viticultores e adegas afectadas, tanto con axudas directas como coa posta en marcha dun plan de recuperación do viñado na zona danada pola saraiba, tampouco é descartable que despois de analizada a situación puidesen ter que pedir a declaración de zona catastrófica nas zonas máis afectadas pola tormenta.

Nun ano moi complicado para os viticultores, sendo este un dos sectores máis afectados pola crise da covid-19 derivado do peche das canles de restauración, que produciu perdas importantes no sector e que fixo que moitos produtores teñan problemas financeiros que nalgún caso puido causar a falta de contratación dun seguro que garantise a súa produción, fai máis necesario que nunca que o Goberno galego se sitúe ao carón dos viticultores e que se garanta que poidan continuar coa súa actividade en vindeiros anos.

Despois dunha tormenta como a do día 16 de xuño, cómpre actuar con rapidez para avaliar os danos e unha vez se analicen as viñas afectadas, realizar os tratamentos fitosanitarios correspondentes. Non só é a perda directa pola desfeita que poida provocar a sarabia no viñado, tamén é importante controlar os efectos secundarios, xa que os danos que provoca na colleita, senón son tratados, convértese en fonte de entrada de pragas de fungos e son cruciais as primeiras horas despois para determinar danos e avaliar accións.

Por iso, os deputados e a deputada que asinan solicitan en resposta escrita contestación á seguinte pregunta:



Que medidas vai adoptar o Goberno galego para axudar aos produtores de viño afectados pola tormenta de saraiba en Chantada?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Martín Seco García na data 17/06/2021 12:14:39

María del Carmen Rodríguez Dacosta na data 17/06/2021 12:14:57

Luis Manuel Álvarez Martínez na data 17/06/2021 12:15:08



Á Mesa do Parlamento

Carmen Rodríguez Dacosta, Julio Torrado Quintela e Marina Ortega Otero, deputadas e deputado pertencentes ao **Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia**, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa Mesa a seguinte **pregunta** para a súa resposta **por escrito**.

O Sergas mantén unha política de contratación de traballadores e traballadoras irregular, segundo puido comprobar a Inspección de Traballo a raíz de denuncias continuadas presentadas polo Sindicato de Enfermería de Galicia.

Denuncias que deron pé a que a Inspección de Traballo estimara as pretensións do sindicato e obrigara ao Sergas a ingresar as cotizacións de todos aqueles períodos non cotizados e que segundo a lexislación vixente deberían selo. A primeira denuncia promovida afectaba a máis de 700 casos investigados na provincia de Ourense, por defectos na cotización, e que foron revisados pola Inspección de traballo e Seguridade Social.

A pesares disto o Sergas vén de recibir de novo actas de liquidación a Xerencia de Xestión integrada de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras na que se reclama cotas non ingresadas máis o 20 % de recargo. As actas en cuestión reflexan o método fraudulento na contratación do persoal estatutario que consiste en que as traballadoras e traballadores figuran de alta de luns a venres, baixa o fin de semana (sábado e domingo) e volta de alta a partir do seguinte luns.

Nalgúns casos, incluso estas situacións se producen durante varias semanas consecutivas, e noutros, ademais, se lle comunican baixas nos días festivos que coinciden entre luns e venres.

A inspección conclúe en que a Patronal (Sergas) omite a perceptiva alta dos días correspondentes a fins de semana e festivos, e non aporta xustificación para os mesmos, mais aló de que en ditos períodos non hai actividade nos centros de saúde. Criterio por outra parte, escandaloso, porque o mesmo acontece en multitude de empresas privadas e non por elo se lle nega tal dereito básico laboral.



Por elo a inspección, ante a denuncia efectuada polo sindicato SATSE, emitiu informe polo que comunicaba a Tesourería Xeral da Seguridade Social, a alta das persoas traballadoras comprobadas e estendía acta de liquidación polo período non prescrito.

A importante incidencia relatada non queda aí, e o que é máis grave, se cabe, e que o Sergas incumpre a obriga de aboar os salarios correspondentes a eses períodos que de forma obrigada pola Tesourería cursou a alta das persoas traballadoras.

Prodúcense situacións rocambolescas para as persoas afectadas, como é que o Sergas non lles abona os salarios e á vez teñen que devolver a prestación por desemprego que recibiron nestes períodos, ao resultar unha percepción indebida .

Por outra banda, e incidindo no problema para as persoas traballadoras, estas vense obrigadas a realizar a correspondente reclamación ante o Sergas. O que acontece a partires deste momento é inaudito, a reclamación cursada polas persoas interesadas e denegada pola Dirección de Recursos Humanos que desestima a solicitude inicial, polo que teñen que interpor o preceptivo recurso de alzada, que a Administración non contesta, e ao producirse silencio administrativo negativo, vense obrigados a cursar a preceptiva demanda contenciosa administrativa ante o Xulgado, cos custos que isto conleva e o tempo de espera de máis de dous ano entre tódolos tramites.

Por todo o exposto, as deputadas e o deputado que asinan formulan as seguintes preguntas para a súa resposta escrita:

1. Por que o Sergas non abona de oficio, as persoas traballadoras, os salarios dos períodos que se corresponden cos que a Inspección de Traballo e Seguridade Social obrigou ao Sergas a que se consideraran como de alta e cotización a tódolos efectos?
2. Por que o Sergas está denegando as solicitudes e reclamacións, das persoas traballadoras, dos salarios que se corresponden cos que a Inspección de Traballo e Seguridade Social obrigou ao Sergas a que se consideraran como de alta e cotización por fines de semana e festivos?



3. A cantas persoas traballadoras afectou en Galicia esta casuística dende o ano 2015 ata a actualidade? E cantos reclamaron ata o momento na Xurisdición Contencioso Administrativa?
4. Pensa o Segas cambiar de criterio e abonar os salarios correspondentes as altas de cotización derivadas da acta de liquidación de coutas emitidas pola Tribunal Xeral da Seguridade Social?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño do 2021

Asdo.: Carmen Rodríguez Dacosta
Julio Torrado Quintela
Marina Ortega Otero
Deputadas e deputado do G.P. dos Socialistas de Galicia

Asinado dixitalmente por:

María del Carmen Rodríguez Dacosta na data 17/06/2021 13:38:47

Rúa do Hórreo, s/n, Parlamento de Galicia. 15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tif: 981 551 530 · gp-socialista@parlamentodegalicia.es





PARLAMENTO DE GALICIA
REXISTRO XERAL ENTRADA
Data asento: 17/06/2021 13:45:19
Nº Rexistro: 17405
Data envío: 17/06/2021 13:45:19.357

Julio Torrado Quintela na data 17/06/2021 13:40:00

Marina Ortega Otero na data 17/06/2021 13:40:10

Rúa do Hórreo, s/n, Parlamento de Galicia. 15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tif: 981 551 530 · gp-socialista@parlamentodegalicia.es

CSV: BOPGDSPGqQlcwWvk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Montserrat Prado Cores, Paulo Ríos Santomé e Luis Bará Torres, deputada e deputados do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre a necesidade de realizar actuacións para que o Alvia Vigo-Madrid pare en Vilagarcía.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Renfe fixo público que deixa a estación de Vilagarcía fóra do novo tren directo que unirá Vigo e Madrid, decisión que afectará gravemente a mobilidade e o desenvolvemento económico de toda a comarca do Salnés, cunha poboación de arredor de cento cincuenta mil persoas.

Esta conexión recuperouse hai tan só oito meses, o 27 de outubro de 2020, mais agora para acadar unha rebaixa de tan só cinco minutos no conxunto do traxecto, preténdese eliminar a parada en Vilagarcía. Tamén se acorta o tempo ao usar o baipás de Conxo sen entrar na estación de Santiago.

Consideramos preciso que Renfe e o Ministerio de Transporte, Mobilidade e Axenda Urbana rectifiquen e que non se exclúa a parada de Vilagarcía dentro deste novo traxecto que une Vigo e Madrid dende o 14 de xuño.

Debe manterse un servizo que beneficia á comarca do Salnés, mais tamén a Caldas-Umia e a do Barbanza.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Coa incorporación desta parada de Vilagarcía lograrase contar con dúas frecuencias, unha ás seis da mañá e outra arredor das nove e media, o que suporá un avance nas conexións de toda esta zona. Pola contra non contemplar a parada supón un verdadeiro paso atrás que non é aceptábel. Debe incorporarse a parada de Vilagarcía ao novo traxecto e recuperar as frecuencias que foron suspendidas pola redución de mobilidade durante a pandemia da COVI 19.

Por estes motivos fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

- . Que actuacións ten realizado a Xunta de Galiza para que o Alvia que une Vigo con Madrid teña parada en Vilagarcía?
- . Considera que toda unha comarca como é a do Salnés pode quedar excluída desta conexión?

Santiago de Compostela, 17 de xuño de 2021

Asdo.: **Montserrat Prado Cores**

Paulo Ríos Santomé

Luis Bará Torres

Deputada e deputados do G.P. do BNG





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Asinado dixitalmente por:

Xosé Luis Bará Torres na data 17/06/2021 15:53:21

Paulo Ríos Santomé na data 17/06/2021 15:53:25

María Montserrat Prado Cores na data 17/06/2021 15:53:31





BLOQUE NACIONALISTA GALEGO

OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Mercedes Queixas Zas, Daniel Castro García e Manuel Lourenzo Sobral, deputada e deputados do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

O Barrio das Flores foi construído na década dos 60 do pasado século para dar solución ás dificultades de acceso á vivenda. No seu momento foi un destacado expoñente dun urbanismo moderno e innovador e dunha concepción social e funcional da planificación urbana e da arquitectura. Participaron no seu deseño arquitectos do prestixio de Andrés Fernández Albalat ou José Antonio Corrales, dúas veces Premio Nacional de Arquitectura.

Porén, co paso dos anos a carencia de investimento público e de mantemento sumiron o Barrio das Flores nun proceso de degradación e abandono. O Barrio das Flores precisa dun plan de rehabilitación integral que recupere e poña en valor este barrio emblemático. Porén, en tanto este plan de rehabilitación integral non sexa unha realidade, son necesarias actuacións que melloren no curto prazo a calidade do espazo público e con iso a calidade de vida de veciñas e veciños.

Tal é o caso da reparación e rehabilitación de fachadas, pois nalgúns casos o seu deficiente estado de conservación provoca múltiples problemas como humidades ou desprendimentos de cascallos.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Nesta situación atópase, en particular, a Comunidade de Propietarios da torre da Rúa Petunias 1C, unha das máis afectadas pola situación descrita, pois leva tres anos esperando pola concesión de licenza para proceder á reparación da fachada, até agora denegada pola protección patrimonial da que goza o edificio.

A necesaria protección e posta en valor do patrimonio arquitectónico debe ser sempre compatíbel co seu adecuado estado de conservación, para o cal son imprescindíbeis actuacións dirixidas ao seu mantemento e rehabilitación.

Por estes motivos fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. É coñecedora a Dirección xeral de patrimonio cultural da Xunta de Galiza das demandas da Comunidade de Propietarios da torre da Rúa Petunias 1C, no Barrio das Flores da Coruña, relativas á necesidade de acometer obras de mantemento e conservación do edificio?

. Que razóns explican que leven os propietarios tres anos esperando pola concesión de licenza para proceder á reparación da fachada?

. Como valora a Xunta atender as demandas da veciñanza que reclama poder resolver o deficiente estado de conservación deste edificio que provoca múltiples problemas como humidades ou desprendimentos de cascallos, respectando a protección patrimonial da que goza o edificio?

. Que solucións achega a Xunta aos propietarios? En que prazo?

Santiago de Compostela, 17 de xuño de 2021





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Asdo.: Mercedes Queixas Zas

Daniel Castro García

Manuel Lourenzo Sobral

Deputada e deputados do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 17/06/2021 16:11:35

Daniel Castro García na data 17/06/2021 16:11:39

Mercedes Queixas Zas na data 17/06/2021 16:11:48





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Ramón Fernández Alfonso, Mercedes Queixas Zas e Manuel Lourenzo Sobral, deputados e deputada do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG)**, ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita**, sobre o traslado de alumnos do IES Fragas do Eume ao IES Breamo, na localidade de Pontedeume.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A decisión da Consellaría de Educación de converter o IES Fraga do Eume nun centro integrado de FP –segundo o informado pola devandita Consellaría, aumentando a oferta formativa en 80 prazas- está a xerar numerosas críticas no seo da comunidade escolar e, en xeral, da cidadanía afectada. Con esa finalidade, trataríase de trasladar 150 rapazas e rapaces do IES Fraga do Eume ao IES de Breamo –que conta na actualidade con 350 alumnas e alumnos; co que se produciría un aumento ao redor do 43% máis do alumnado.

Alén da afección aos dous devanditos centros, a medida tería tamén impacto nos centros adscritos públicos, a saber: CEIP Andrade, CEIP Eladia Mariño (Cabanas) CEIP Couceiro e CPI Castro Baxoi (situado en Miño que trocou hai anos a adscrición para o bacharelato de Betanzos a o IES Breamo); así como tamén os concertados da Grande Obra de Atocha e Luis Vives. E chama a atención que cando nalgunhas poboacións – coma o caso de Miño- estase a denunciar masificación –e reclamar a construción dun novo centro de secundaria, se opte por suprimir outro do mesmo nivel.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

A decisión da Consellaría estase a aplicar con total opacidade, toda vez que se prescindiu do necesario diálogo coa comunidade educativa; carecendo ademais dun proxecto concreto axustado á realidade na que se vai concretar e, por suposto, recursos para levalo a cabo. Todo isto, fomentando un clima de incertidume e preocupación nas 500 alumnas e alumnos e das súas familias, privadas da necesaria información.

Comentamos xa o feito de que esta medida levaría parello o incremento do 43% do alumnado do IES Breamo, e non cabe pensar que unha medida dese calibre poida levarse a cabo sen ampliar instalacións, redeseñar espazos e reforzar o cadro de persoal en todos os ámbitos. De feito, segundo datos aportados por persoas da comunidade educativas, só en aulas precisaría 6 máis, sen ter en conta os desdobres que están a facer en ambos centros e, a maiores, precisarían máis aulas TIC, laboratorios, biblioteca, taller de tecnoloxía, dotacións deportivas, servizos hixiénicos, espazos exteriores, etc. Do que non se pode concluír máis que as instalacións actuais do Breamo resultan claramente insuficientes para acoller debidamente ao alumnado do Fraga do Eume.

Do mesmo xeito, non hai dúbida que a carencia de aulas e espazos suficientes derivará nun aumento de ratios; o que colisiona totalmente coa práctica que nos últimos anos estivo a facerse nos dous centros –Fraga do Eume e Breamo- no sentido de facer desdobres necesarios para obter a calidade educativa actual. E, loxicamente, o aumento de ratios e dificultade para os desdobres, dificultará atención individualizada e á diversidade.

E, por se non fose abondo, compre lembrar que estamos nunha situación de pandemia, onde as condicións do aire –boa ventilación e non masificación- son unha clave fundamental para desenvolver a actividade nos centros educativos. E finalmente, considerar tamén os prexuízos que estes cambios e incertezas van actuar negativamente na estabilidade emocional do alumnado, xa afectada pola devandita pandemia.





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Lembramos que no IES Fraga do Eume actualmente desdóbranse tres grupos de forma que pasan a funcionar 9 grupos en lugar de 6, como correspondería por tratarse dun centro dunha liña.

Por estes motivos formúlanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. A integración vai supor un aumento dos ratios ou, como sería desexábel, vanse manter as liñas actuais, aumentando polo tanto unha liña en todos os niveis de ESO e Bacharelato no IES Breamo?

. O traslado de alumnado vai ir acompañado do traslado a este centro do profesorado de ESO e Bacharelato co que conta actualmente o IES Fraga do Eume, de forma que se manteñan os desdobramentos e as demais medidas de atención educativa existentes no curso que agora remata?

. Que obras se acometeron ou van acometer para a dotación de aulas suficientes que acollan ao alumnado sen redución de opcións que permitan reforzos, desdobres, optativas, etc?

. Os espazos de lecer tamén van ser ampliados e/ou acondicionados?

. De seguirmos o próximo curso coas medidas COVID, hai garantía de que poidan cumprirse gardando as distancias de seguridade?

Santiago de Compostela, 17 de xuño de 2021





BLOQUE NACIONALISTA GALEGO

OFICINA PARLAMENTAR

Parlamento de Galiza

Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Asdo.: **Ramón Fernández Alfonso**

Mercedes Queixas Zas

Manuel Lourenzo Sobral

Deputada e deputados do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 17/06/2021 17:31:19

Mercedes Queixas Zas na data 17/06/2021 17:31:22

Ramón Fernández Alfonso na data 17/06/2021 17:31:31





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

Á Mesa do Parlamento

Xosé Luis Rivas Cruz, Mercedes Queixas Zas e Manuel Lourenzo Sobral, deputados e deputada do **Grupo Parlamentar do Bloque Nacionalista Galego (BNG),** ao abeiro do disposto no Regulamento da Cámara, presentan a seguinte **Pregunta para resposta escrita.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

No pasado decembro chega á localidade de Teixeiro unha familia inmigrante con tres fillos/as.

Solicitan colexio no centro de referencia e non se lles dá praza porque a ratio do curso de 3º de Primaria non o posibilita.

Ofréceselles a posibilidade de asistiren ao colexio de Curtis utilizando o autobús que traslada o alumnado de Teixeiro ao IES de Curtis .

Non importa que estas crianzas teñan que andar 1,8 kms entre o domicilio e a parada, nin que non haxa beirarrúas, nin alumeado público.

Unha vez no IES de Curtis teñen que camiñar medio quilómetro máis ata o CEIP, claro que tanto ten porque como chegan con case unha hora de antelación teñen tempo dabondo. Os pais con bo criterio pagan un servizo de madrugadores para que non teñan que agardaren na rúa.

Ao remate da xornada escolar teñen de facer o percorrido inverso ata chegaren á casa, sen comer, claro, porque non teñen dereito a comedor.





BLOQUE NACIONALISTA GALEGO

OFICINA PARLAMENTAR

Parlamento de Galiza

Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

A familia solicita praza en tempo e forma para o vindeiro curso no CEIP de Teixeira que é o seu centro de referencia e vénlle denegada por falta de prazas libres debido, una vez máis, á ratio autorizada para ese nivel de 4º de EP.

SOLICITA:

1. Que, con carácter inmediato, e tentando mellorar a calidade de vida dos meus fillos escolares de primaria, **dispoñan de un transporte dende a parada que corresponde ao domicilio familiar ata o CEIP de Curtis.**

2. **Que no vindeiro curso escolar 2021-2022, o meu fillo teña praza no CEIP de Teixeira para cursar 4º E.P.,** tal como xa presentamos na solicitude de admisión.

Este relato é un resume do escrito enviado por esta familia á Administración educativa o 5 de maio vista a burda e inmoral resposta e desentendemento da Administración dos dereitos que lles asisten a estes, “seres humanos de pleno dereito”.

Nada máis a engadir coma comentario a esta increíble situación.

Por estes motivos fórmulanse as seguintes preguntas para resposta escrita:

. Quen toma as decisión de negar a praza no CEIP de Teixeira á chegada desta familia?

. Que coñecemento ten a Inspección educativa desta decisión e que solución recomenda no seu momento?





OFICINA PARLAMENTAR
Parlamento de Galiza
Rúa do Hórreo, s/n. Tel. 0034 981 551 545
Fax. 0034 981 551 420. Fax prensa: 0034 981 551 421
gp-bng@parlamentodegalicia.gal
15702 Santiago de Compostela
Galiza

. De quen emana a solución adoptada de trasladalos ao Ceip de Curtis usando o transporte do Instituto?

. Por que razón non desfrutan do dereito a comedor?

. Han pedir responsabilidades aos responsables desta violación de dereitos?

Santiago de Compostela, 17 de xuño de 2021

Asdo.: **Xosé Luis Rivas Cruz**

Mercedes Queixas Zas

Manuel Lourenzo Sobral

Deputada e deputados do G.P. do BNG

Asinado dixitalmente por:

Manuel Antonio Lourenzo Sobral na data 17/06/2021 18:07:50

Mercedes Queixas Zas na data 17/06/2021 18:07:53

Xosé Luis Rivas Cruz na data 17/06/2021 18:08:01



Á Mesa do Parlamento

Pablo Arangüena Fernández e Paloma Castro Rei, deputado e deputada pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

En febreiro de 2013, varios eurodeputados visitaron Galicia para controlar a depuración das rías galegas e concluíron que zonas nas nosas rías que aínda son moi produtivas corrían grave perigo de non adoptarse medidas, concretamente as rías de Pontevedra, Arousa, A Coruña e Muros-Noia.

A finais de 2014, a Comisión Europea anunciaba que denunciaría a España (polo tanto, a Galicia) ante o TXUE porque non existe garantía do bo tratamento das augas residuais urbanas en diversas zonas, porque falla un sistema axeitado de tratamento e porque existe risco para a saúde pública. Lamentablemente non era a primeira vez, xa pasara en abril de 2011 e en outubro de 2013. Logo chegou a sanción millonaria do Tribunal de Xustiza da UE (globalmente, unha multa coercitiva de 10,9 millóns de euros por cada semestre de atraso e unha sanción de 12 millóns por incumprir a normativa comunitaria de saneamento) pola falta de tratamento de residuos líquidos en Santiago, Vigo e Ribeira, que erosiona a credibilidade do país, resta recursos que se poderían dedicar á mellora da calidade da auga e ameaza o acceso a posibles fontes europeas de financiamento. A ninguén se lle escapa que este desastre algo ten que ver coa herdanza que deixou o Goberno de Rajoy e coa pésima xestión do Goberno galego en materia de depuración de augas residuais.

Previsiblemente, o Estado repercutirá sobre as comunidades autónomas responsables do incumprimento as dúas sancións. E non remata aí o tema, España enfróntase na UE a outros procedementos de infracción en materia de saneamento e depuración, un deles pola contaminación no eixo Pontevedra-Marín-Poio-Bueu. Ante esta situación o Goberno do Estado está tramitando o Plan nacional de depuración, saneamento, eficiencia, aforro e reutilización, que xa completou a fase de información pública, cun investimento estimado de preto 10.000 millóns de euros nos vindeiros 18 anos (2/3 desas actuacións corresponderanlles ás comunidades autónomas e 1/3 ao Estado e aos concellos).

A situación en Galicia é especialmente preocupante dado que, 20 anos despois da aprobación da directiva Marco do Auga, o nivel de contaminación das rías galegas (onde rematan non só os vertidos orixinados nas propias rías senón



tamén os procedentes dos ríos que nelas desembocan) é altamente preocupante, igual que a dos propios ríos, atopándonos en conxunto moi lonxe de acadar os obxectivos fixados pola UE.

Así, a pesar de que a realidade amosa que Augas de Galicia non chega a detectar máis que unha parte dos vertidos en rías e ríos, ese organismo detectou no ano 2019 un total de 1.575 vertidos nas rías galegas, un 21,5 % máis que hai un lustro (1.296). Dos detectados, aproximadamente o 16 % (253) excedían a carga contaminante permitida e outros 57 tiveron que ser investigados por ter impacto no entorno pese a non exceder os valores permitidos. Nesa estatística destacan as rías de Arousa, Muros-Noia e Vigo; con 60, 45 y 30 puntos, respectivamente, con carga microbiolóxica ou química tóxica, así como Ferrol (29 focos), Ares-Betanzos (19) e Pontevedra (18).

Datos recentes de Augas de Galicia sobre o balance do ano 2020 indican que, a pesar de tratarse do ano no que, por causa da paralización de actividades económicas pola pandemia, tivo lugar a maior caída do PIB desde a guerra civil, un 10,8 %, o que debería implicar un descenso significativo no nivel de contaminación, a situación non mellorou, ao contrario, empeorou.

Así, asumindo a veracidade duns datos non contrastados independentemente e que, vulnerando a lexislación sobre transparencia, nin sequera están a disposición do público na páxina *web* de Augas de Galicia, detectáronse 21 novos puntos de vertido nas rías, un total de 1596, agravando unha situación de por si moi negativa e que cuestiona por completo a eficacia do Plan de Control de Vertidos da Xunta. Os puntos negros unicamente reducíronse en 4, pasando de 253 a 249, o que implica un fracaso da política de saneamento das nosas rías, que vén incrementada ano tras ano a carga contaminante que soportan. Rías como O Barqueiro, Viveiro, Ares, Ferrol, Coruña, Muros o Corcubión ofrecen en 2020 peores datos que en 2019, xa que aumentan os puntos de vertido ilegais en 13. As rías de Arousa, Muros-Noia e Vigo concentran 127 puntos negros.

A día de hoxe, hai en Galicia segundo a información de Augas de Galicia 13 zonas marisqueiras clasificadas como C, das que non se pode extraer marisco para a súa comercialización dado o seu elevado grado de contaminación.

Un balance desolador cando a Xunta afirma ter investido 1.100 millóns de euros en saneamento na última década. Por outra banda, a directora de Augas de Galicia sinalaba en setembro de 2020 que a Xunta aspira a captar 675 millóns de euros de fondos europeos (Feder 21-27 e *Next Generation*) para un ciclo da auga máis verde e xa no ano 2021 a conselleira de infraestruturas cuantificaba en 110



millóns de euros a aspiración da Xunta para este fin dentro dos fondos *Next Generation*.

As rías de Galicia son ecosistema singular e valiosísimo, marco conformador da nosa cultura e identidade e fonte de vida pero tamén de riqueza acuícola e marisqueira, cronicamente minguados pola contaminación. Algo parecido pode dicirse dos ríos de Galicia, outrora paraísos da pesca fluvial que hoxe está gravemente diminuída, ata o punto de que as licencias de pesca se reduciron aproximadamente á metade na última década. E se os nosos ríos merecen a máxima protección dado o seu valor ecolóxico, a elevadísima singularidade das nosas rías merece moito mellores políticas e planteamentos moito máis ambiciosos.

O deputado e a deputada que asinan, solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) Como valora a Xunta de Galicia que os vertidos ás nosas rías aumenten nun ano 2020 cunha caída histórica do PIB do 10,8 %?

2ª) Como valora a Xunta que en Galicia haxa a día de hoxe 13 zonas marisqueiras con categoría C?

3ª) Vai implantar o Goberno galego un plan integral de rexeneración das rías e ríos de Galicia para esta lexislatura 2020-2024?

4ª) Que proxectos presentou a Xunta de Galicia para optar ós Fondos *Next Generation* en materia de saneamento e depuración das augas dos nosos ríos e rías?

5ª) Por que importe?

6ª) Como ten pensado reducir eficazmente o Goberno os niveis de contaminación existentes nas rías e ríos de Galicia?

7ª) Como valora a Xunta de Galicia que despois dunha década de aplicación do Plan de Control de Vertidos, estes non deixen de aumentar?

8ª) Cantos vertidos ilegais se detectaron en Galicia en cada un dos anos 2020, 2019, 2015 e 2010?



9ª) Cantos deses vertidos foron detectados pola Xunta e cantos por outras administracións?

10ª) Cantos deses vertidos foron sancionados pola Xunta de Galicia?

11ª) A que importe ascendeu o total de sancións impostas?

12ª) Cantos puntos de vertido existían en Galicia en cada un dos anos 2020, 2019, 2015 e 2010?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Pablo Arangüena Fernández na data 17/06/2021 18:15:57

Paloma Castro Rey na data 17/06/2021 18:16:12



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela, Luís Álvarez Martínez e Marina Ortega Otero, deputadas e deputado pertencentes ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, presentan ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

Santa María A Real de Oseira (San Cristovo de Cea, Ourense), unha das máis relevantes xoias arquitectónicas do noso patrimonio cultural que data do século XII, atópase na actualidade en obras de rehabilitación do antigo albergue e de construción dun novo para as persoas que percorren a ruta da Vía da Prata. A actuación, de máis dun millón de euros, enmárcase no Plan de albergues 2019-2021 da Xunta de Galicia e está previsto que remate a finais deste ano.

O mosteiro cisterciense, Ben de Interese Cultural, estivera xa en obras hai uns anos para rehabilitar parte das súas instalacións, pero nesta ocasión a actuación é doutro calado de xeito que á vez que se rehabilita o antigo albergue estase construindo un novo anexo á edificación de hai oito séculos.

Esa nova construción, de grandes dimensións e cunha arquitectura que rompe claramente coa paisaxe, está a ser moi cuestionada pola veciñanza e asociacións que velan pola protección do noso patrimonio, preocupación á que se suma o Grupo Parlamentario Socialista. Desde a Xunta sinalan que a obra tenta respectar a edificación orixinal, recuperando zonas derruídas e mantendo outras, pese a que o único que parece manterse é un muro que aínda quedaba en pé.

Dende a Vicepresidencia Primeira da Xunta de Galicia, de quen dependen as obras, aseguran que o proxecto conta con todas as licenzas pertinentes e os permisos da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.

Dado o posible impacto negativo desta actuación na contorna dun ben declarado de Interese Cultural, as deputadas e o deputado que asinan solicitan en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) As obras de construción dun novo albergue en Santa María A Real de Oseira contan co preceptivo informe positivo da Dirección Xeral de Patrimonio?

2ª) Entende a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural que a obra de construción do novo albergue anexo ao mosteiro de Oseira respecta a protección requirida dun BIC?



3ª) Considera a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural que deben primar os intereses turísticos sobre a protección patrimonial?

Pazo do Parlamento, 17 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Noa Susana Díaz Varela na data 17/06/2021 18:03:15

Luis Manuel Álvarez Martínez na data 17/06/2021 18:03:29

Marina Ortega Otero na data 17/06/2021 18:03:42



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela, deputada pertencente ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presenta ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

O Comité de empresa da CRTVG vén de alertar do inminente desmantelamento do Departamento de Produción Propia da Radio Galega, que leva dando cobertura ao longo de máis de 35 anos a todas as músicas do noso país constituíndose deste xeito nun valiosísimo arquivo sonoro da nosa música.

A posta en marcha dun estudo multimedia onde actualmente se atopa o Estudio 5 non parece razón para desmantelar o que é un servizo imprescindible para toda a produción musical do noso país e semella máis unha nova decisión da dirección da corporación pública por deixar en mínimos a cultura do noso país.

Por todo isto a deputada que asina solicita en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

- 1ª) É certo que pensan desmantelar o Departamento de Produción Propia da Radio Galega?
- 2ª) De ser certo, cales son as razóns?
- 3ª) Coñecen a importancia dese departamento para o sector musical do noso país?
- 4ª) Que pensan facer co grandísimo arquivo sonoro que supón Estudio 5?
- 5ª) Que plans concretos ten a dirección xeral da CRTVG para promocionar a cultura galega tal e como é a súa obriga?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

Noa Susana Díaz Varela na data 15/06/2021 10:27:09



Á Mesa do Parlamento

Noa Díaz Varela, deputada pertencente ao Grupo Parlamentario dos Socialistas de Galicia, ao abeiro do disposto no artigo 152 do Regulamento da Cámara, presenta ante esa mesa a seguinte pregunta para a súa resposta escrita.

A plataforma de traballadoras e traballadores da CRTVG “Defende a Galega”, creada hai xa máis de tres anos, vén de presentar unha denuncia diante da Valedora do Pobo por incumprimento da Lei 9/2011 dos medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia por parte da dirección xeral da corporación pública.

A denuncia fundaméntase en varias consideracións que teñen que ver con:

1. O nomeamento da dirección xeral e a posta en marcha do estatuto profesional e consello de informativos.
2. Control político, manipulación e falta de pluralismo.
3. Supresión da información local.
4. Emprego do castelán.
5. Cada vez menor espazo para a cultura.
6. Desmantelamento dos medios públicos galegos.
7. Falta de respecto á liberdade de expresión.
8. Ausencia de programación infantil.
9. Incumprimento das normas básicas para respectar e promover a igualdade.

Estas nove cuestións, debidamente documentadas, dan conta do flagrante incumprimento da Lei 9/2011 e son a mostra do errático rumbo que leva a CRTVG. Unha evidencia que leva anos denunciando o seu cadro de persoal, testemuña directa do que acontece, e ao que diante de tanto silencio por parte da dirección da corporación só lle resta pedir amparo á Valedora do Pobo.



Por todo isto, a deputada que asina solicita en resposta escrita contestación ás seguintes preguntas:

1ª) Como valora a denuncia interposta por traballadores e traballadoras da CRTVG diante da Valedora do Pobo?

2ª) Van tomar algunha medida para corrixir as situacións que se denuncian?

3ª) Cumprirán cos requirimentos que lles faga a Valedora do Pobo durante e despois da instrución?

Pazo do Parlamento, 15 de xuño de 2021

Asinado dixitalmente por:

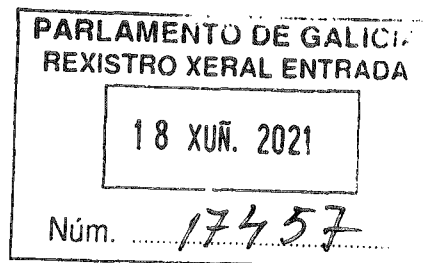
Noa Susana Díaz Varela na data 15/06/2021 10:56:00



REXISTRO XERAL DA VALEDORA DO POBO
SANTIAGO DE COMPOSTELA

Data: 18/06/2021 10:05:17


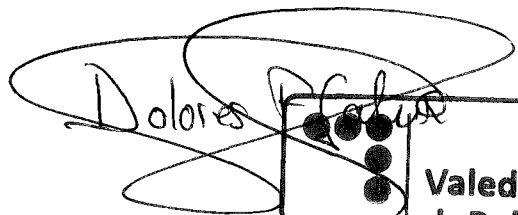
SAIDA 9700/21



EXCMO. SR.

En cumprimento do disposto no artigo 36.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, remito a V.E. o Informe Anual correspondente ao ano 2020.

Santiago de Compostela, 18 de xuño de 2021



Valedora
do Pobo

M^a Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo

EXCMO. SR. PRESIDENTE DO PARLAMENTO DE GALICIA



Valedora do Pobo

INFORME ANUAL 2020



www.valedoradopobo.gal

CSV: BOPGDSPGqQlcwWk65

Verificación:

<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

INDICE:

CAPÍTULO 1 ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS	13
ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS.....	15
2020, un ano difícil para os dereitos humanos	15
A actuación da Valedora do Pobo no contexto da pandemia COVID-19	17
Non deixar a ninguén atrás: Os obxectivos de desenvolvemento sustentable	18
O decálogo da institución da Valedora do Pobo para o fomento da promoción dos dereitos humanos. O impacto da COVID-19.....	20
2020, un ano para reforzar o compromiso cos dereitos humanos	22
I. DISCRIMINACIÓN E VIOLENCIA POR CAUSA DE XÉNERO (ODS 5 + TRANSVERSALIDADE; PUNTOS 1º E 2º DO DECÁLOGO).....	23
I.1. FALAMOS DE FEMINISMO: ESPAZO VIRTUAL NA WEB INSTITUCIONAL E RECOMPILACIÓN EN LIBRO DAS APORTACIÓNS PUBLICADAS EN 2019 E 2020.....	26
I.2. INVESTIGACIÓNS DE OFICIO E COMUNICACIÓNS INSTITUCIONAIS CO GALLO DOS DÍAS DEDICADOS Á LOITA POLA IGUALDADE DE XÉNERO.....	28
Inicio dunha investigación de oficio o 11 de febreiro. Día Internacional da Muller e a Nena na Ciencia	29
Comunicado da Valedora do Pobo para o 22 de febreiro. Día internacional da desigualdade salarial	30
Comunicado da Valedora do Pobo o 8 de marzo de 2020. Día internacional da muller.....	30
Comunicado da Valedora do Pobo para o 28 de maio de 2020. Día internacional de acción pola saúde das mulleres	31
Comunicado da Valedora do Pobo para o 23 de setembro de 2020. Día internacional contra a explotación sexual e o tráfico de mulleres, nenas e nenos	32
Comunicado da Valedora do Pobo para o 25 de novembro de 2020, Día internacional da eliminación da violencia contra as mulleres	32
I.3. Convocatoria da 1ª Edición do premio anual Valedora do Pobo sobre igualdade de xénero para traballos de fin de grao e traballos de fin de master	33
I.4. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero	34
I.5. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos.....	35
I.6. Comparecencia da Valedora do Pobo perante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas á discapacidade: a perspectiva de xénero	37
I.7. Actuacións significadas en relación coa igualdade e a violencia de xénero.....	38
Queixa sobre a seguridade nocturna no Campus Sur da Universidade de Santiago de Compostela (USC).....	38
Queixa de oficio sobre o sector marisqueiro pola crise do COVID-19	39
Queixa sobre a información de axudas a vítimas de violencia de xénero.....	41
Queixa en relación con contratos de investigación non renovados por gozar de permisos de maternidade e paternidade	41
I.8. Impacto sobre a igualdade de xénero da pandemia COVID-19	43
Consecuencias da enfermidade sobre a saúde das persoas en perspectiva de xénero, en particular as persoas dedicadas aos cuidados.....	43
Consecuencias do confinamento e medidas acordadas para combater a enfermidade sobre os dereitos con maior dimensión de xénero, como a conciliación e a co responsabilidade, ou a violencia de xénero	45
Consecuencias sociais, laborais e económicas derivadas da enfermidade e/ou das medidas para combatela	46
Situacións de multi discriminación	46
Intervencións públicas da Valedora do Pobo co gallo do impacto de xénero do COVID-19.....	48
I.9. Recapitulación de actuacións con significado impacto de xénero	48
II. DEREITO DE ACCESO DAS MULLERES Á XUSTIZA (ODS 16; PUNTOS 1º, 2º E 9º DO DECÁLOGO)	51
II.1. Fomento da capacitación en igualdade de xénero nas profesións xurídicas	52
II. 2. Actuacións significadas en relación co dereito de acceso á xustiza as mulleres, en particular, debido á COVID-19.....	56
Queixa en relación coa ausencia de protocolos sobre suspensión de xuízos por causa da maternidade da avogada intervincente	56
Queixa de oficio sobre o funcionamento durante o confinamento dos Centros de Información á Muller	56



Queixa sobre cumprimento do principio de unidade de actuación letrada para vítimas de violencia de xénero.....	57
II. 3. Recapitulación das anteriores e outras actuacións dirixidas a garantir o dereito das mulleres ao acceso á xustiza.....	57
III. VIOLENCIA E ACOSO NAS ORGANIZACIÓNS (ODS 5 E 15; PUNTOS 3º E 9 DO DECÁLOGO)	59
IV. PERSOAS CON DISCAPACIDADE (PUNTO 5º DO DECÁLOGO)	62

CAPÍTULO 2 DATOS ESTADÍSTICOS105

I. DATOS MÁIS RELEVANTES	107
II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA	108
III. ASUNTOS	109
1. ASUNTOS EN 2020	109
2. ENTRADA DE ASUNTOS.....	109
IV. ASUNTOS POR ÁREAS	111
V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS POR CONSELLERÍAS	113
VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓN PROVINCIAIS E CONCELLOS	115
1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓN PROVINCIAIS:	115
2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS:	115
A. A Coruña.....	115
B. Lugo.....	119
C. Ourense.....	121
D. Pontevedra.....	124
VII. ACTUACIÓN DE OFICIO	126
VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS	127
IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES	129
X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS)	133
XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓN ENTRE AS ADMINISTRACIÓN GALEGAS.....	136
XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES.....	138
XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES	143
1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS	143
2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS	144

CAPÍTULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS.....153

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS.....155

I. INTRODUCCIÓN	157
II. DATOS CUANTITATIVOS.....	158
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	160
1. Requisito do Celga 4 para a inscrición nas listas para nomeamento de persoal funcionario interino do corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia	160
2. Falta de uso do galego nos programas de maiores da Universidade de Vigo	164
3. Conclusións positivas.....	165
4. O uso do galego na actividade da administración sanitaria	167
5. O galego nas empresas e nas entidades privadas	169
6. Toponimia deturpada e sinalética urbana	172
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	175
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	175
2. Investigacións concluídas positivamente	175



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE	179
I. INTRODUCCIÓN	181
II. DATOS CUANTITATIVOS.....	182
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	185
1. Período do 1 de xaneiro ao 13 de marzo de 2020.....	185
A. Listas de espera	186
B. Desacordo coa asistencia sanitaria recibida.....	186
C. Outros	188
2. Período do 14 de marzo ao 21 de xuño de 2020.....	192
A. Investigacións de oficio	192
B. Queixas a instancia de parte	204
3. Período do 22 de xuño ao 31 de decembro de 2020.....	212
A. Consultas de atención telefónicas e citas presenciais.....	213
B. Malestar pola regulación sobre o uso do tapabocas na nosa comunidade	215
C. Expediente 3832/20. Desacordo coa imposición de medidas de illamento e corentena a persoas en relación coa infección polo virus SARS- CoV-2.....	217
D. Expediente 4822/20. Solicitude dunha reunión coa dirección dun centro sanitario a prol de avaliar as necesidades de persoal do servizo de celadores de urxencias	218
E. Expediente 4312/20. Falta de información sobre o custo dunha chamada de teléfono para realizar un cambio de citación.....	219
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	220
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	220
A. Recomendacións	220
B. Suxestións	220
2. Investigacións concluídas positivamente	220
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL	227
I. INTRODUCCIÓN	229
II. DATOS CUANTITATIVOS.....	231
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	232
1. As prestacións de inclusión social.....	232
A. A incidencia da pandemia	232
B. As rendas de inclusión social de Galicia	232
C. O Ingreso Mínimo Vital	233
D. A aplicación do Decreto 14/2019.....	234
E. Os atrancos das prestacións derivados da condición do empadramento.....	234
2. Os dereitos das persoas con diversidade funcional.....	235
A. Algúns problemas derivados do confinamento e a pandemia	235
B. As valoracións da discapacidade	236
C. Os factores sociais nas valoracións de discapacidade	237
D. A equiparación da incapacidade laboral e a discapacidade	238
E. O acceso a vivendas sociais de persoas con discapacidade	238
F. A derogación da esterilización forzosa	238
3. A accesibilidade universal e o deseño para todos.....	239
A. O decreto de accesibilidade	239
B. A accesibilidade das estacións de servizo automatizadas.....	240
C. A accesibilidade dos informativos da TVG.....	241
D. As prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida	241
4. A promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia.....	242
A. As valoracións de dependencia.....	242
B. Os servizos residenciais.....	243
C. As prazas residenciais para atencións específicas.....	243
D. O servizo de axuda no fogar.....	244
E. As prestacións económicas para coidados na contorna familiar	246
F. O falecemento sen atención á dependencia	247



5.	Centros residenciais, centros de día e servizos de axuda no fogar na pandemia	247
A.	Os centros residenciais e outros centros durante a pandemia	247
B.	As prazas dos centros de día	254
C.	Os Servizos de Axuda no Fogar	255
6.	As medidas contra as eventuais discriminacións nas dilixencias policiais de identificación	257
7.	A petición de modificación do regulamento de estranxeiría para favorecer a inclusión dos menores que alcanzan a maioría de idade.....	258
8.	Os dereitos das persoas de etnia xitana	259
9.	A morte violenta de Diego Bello nas Filipinas	259
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	260
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	260
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	262
3.	Investigacións concluídas positivamente	262

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN267

I.	INTRODUCCIÓN	269
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	271
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	273
1.	Atención ao alumnado con necesidades educativas especiais pola suspensión da actividade docente presencial.....	273
2.	A situación da escolarización nos centros de educación especial	276
3.	Desacordo co Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino	278
4.	Desacordo coa obriga de presencialidade e solicitudes de docencia en liña	283
5.	A apertura de expedientes por absentismo escolar	290
6.	Rexeitamento da declaración responsable que debe ser asinada e entregada no centro comprometéndose a non enviar aos fillos/as ao colexio no caso de síntomas compatibles coa COVID-19 ou contacto con persoas infectadas	294
7.	Desacordo coa semipresencialidade no primeiro curso de bacharelato no IES Antón Fraguas.....	296
8.	As temperaturas nun centro rural agrupado de Salceda de Caselas.....	298
9.	Desacordo coa modificación de xornada no CEIP Plurilingüe de Outes	299
10.	O impulso a un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade.....	302
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	307
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	307
2.	Investigacións concluídas positivamente	309

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES311

I.	INTRODUCCIÓN	313
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	314
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	316
1.	En relación co sistema de protección	316
A.	Falta de recursos específicos para menores con problemas de conduta.....	317
B.	Insuficiencia de prazas en centros residenciais para persoas con discapacidade intelectual	321
C.	Os problemas na transición á vida adulta das persoas que viviron á infancia e a adolescencia no sistema de protección.....	323
2.	Escolas de educación infantil.....	327
3.	Servizos e prestacións sociais relacionadas coa infancia.....	328



IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	333
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	333
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	334
3.	Investigacións concluídas positivamente	335
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO		337
I.	INTRODUCCIÓN	339
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	341
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	343
1.	Os problemas suscitados nos procesos selectivos.....	344
A.	O retraso nas resolucións de nomeamento de veterinarios do proceso selectivo de 2017.....	344
B.	Falta de actualización e publicación das listas de contratación temporal de auxiliares administrativos do SERGAS	346
C.	Desacordo coa celebración das oposicións de educación pola situación xerada pola pandemia	347
D.	Prórroga de nomeamentos eventuais no SERGAS por mor da COVID-19 e incumprimento da Instrución 4/20 ao non gardar a orde das listas de contratación nas substitucións.....	347
E.	Desacordo coa celebración de procesos selectivos durante a pandemia	348
F.	Desestimación de solicitudes de recoñecemento do grao I da carreira profesional.....	349
2.	A previsión da figura do asesor confidencial nos protocolos de acoso	351
3.	Suspensión das vacacións dos traballadores por necesidades do servizo.....	355
4.	Garantía das comunicacións dos procesos selectivos aos aspirantes con discapacidade.....	357
5.	A obriga das Administracións públicas de ditar resolucións expresas e notificalas	358
6.	Queixas resoltas positivamente.....	359
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	362
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	362
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	362
3.	Investigacións concluídas positivamente	363
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE		365
I.	INTRODUCCIÓN	367
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	369
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	371
1.	A protección dos dereitos fronte á contaminación acústica e odorífera	371
2.	A defensa da transparencia ou información en materia ambiental.....	373
3.	A contaminación da atmosfera, solo e auga.....	374
4.	A protección da biodiversidade	376
5.	Benestar animal.....	377
6.	Outras	378
7.	Actuacións de oficio.....	379
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	384
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	384
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	385
3.	Investigacións concluídas positivamente	386
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO.....		389
I.	INTRODUCCIÓN	391
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	392
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	394
1.	Disciplina urbanística	395
2.	Planeamento urbanístico.....	398
3.	Mantemento das edificacións en condicións adecuadas de salubridade, seguridade e ornato.	401
4.	Acceso á información en materia urbanística	402
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	405



1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	405
2.	Investigacións concluídas positivamente	410
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS		413
I.	INTRODUCCIÓN	415
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	417
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	420
1.	Desafiuamentos en vivenda habitual.....	421
A.	Mediación con entidades bancarias.....	421
B.	Mediación con outras entidades.....	422
2.	Deficiencias en vivenda de titularidade pública	423
3.	Solución da problemática que afectaba á veciñanza do edificio A Patiña no Concello de Cambre	426
4.	Retrasos na tramitación de axudas do Plan Estatal.....	426
5.	Outros.....	427
6.	Queixas de oficio	429
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	432
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	432
2.	Investigacións concluídas positivamente	433
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓN LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS		435
I.	INTRODUCCIÓN	437
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	440
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	441
1.	Servizos municipais.....	442
2.	Impostos e taxas municipais.....	445
3.	Funcionamento dos órganos colexiados das Corporacións Locais.....	445
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	450
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	451
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	459
3.	Investigacións concluídas positivamente	460
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA		463
I.	INTRODUCCIÓN	465
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	465
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	466
1.	A publicidade activa ou de oficio.....	466
2.	As solicitudes de información pública	468
3.	A falta de transparencia ante iniciativas dos concelleiros.....	470
4.	A falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia.....	471
5.	O principio de neutralidade institucional	471
6.	Outras queixas relacionadas coa transparencia	472
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	475
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	475
2.	Investigacións concluídas positivamente	475
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓN.....		477



I.	INTRODUCCIÓN	479
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	481
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	483
1.	Estradas	483
2.	Portos	485
3.	Expropiacións.....	486
4.	Queixas de oficio	487
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	488
1.	Investigacións concluídas positivamente	488
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA, TURISMO E DEPORTES		489
I.	INTRODUCCIÓN	491
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	495
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	496
1.	As afeccións das actividades industriais no patrimonio cultural	496
A.	As infraestruturas enerxéticas	496
2.	Falta de coordinación entre as administracións con competencias na protección do patrimonio cultural	500
A.	Derrubamento da cuberta da Fonte de Troncoso, no Concello de Mondariz-Balneario	507
3.	Falta de tramitación de denuncias por actividades mineiras a carón de castros.....	510
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	513
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	513
2.	Investigacións concluídas positivamente	514
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS		515
I.	INTRODUCCIÓN	517
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	518
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	519
1.	O dereito ás comunicacións electrónicas coas administracións.....	519
2.	Insuficiencia das redes de telecomunicación e falta de cobertura	521
3.	A neutralidade nos medios de comunicación.....	521
4.	Procedemento habilitado para a expedición da tarxeta de transporte Xente Nova.....	523
5.	Queixa de oficio por falta de cobertura de telefonía móbil	526
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	526
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	526
2.	Investigacións concluídas positivamente	527
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA E COMERCIO.....		529
I.	INTRODUCCIÓN	531
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	531
III.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	532
1.	Industria.....	532
2.	Comercio.....	533
3.	Consumo.....	533
4.	Telecomunicacións	536
5.	Transporte aéreo	536
6.	Instituto Galego do Consumo e da Competencia	537
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	538
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	538
2.	Investigacións concluídas positivamente	538
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL.....		541



I.	INTRODUCCIÓN	543
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	543
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	544
1.	Agricultura	544
2.	Pesca.....	548
3.	Medio rural.....	549
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	549
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	549
2.	Investigacións concluídas positivamente	549
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA.....		551
I.	INTRODUCCIÓN	553
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	554
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	558
1.	Existencia de letrados pertencentes á quenda de oficio para atención a mulleres vítimas de violencia machista, que foron xulgados e sentenciados por actos de violencia de xénero.....	558
2.	Dilacións nos procedementos.....	559
3.	Desacordo coa actuación letrada e problemas cos avogados designados nos procedementos de xustiza gratuíta	563
4.	Queixas de oficio	563
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	564
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	564
2.	Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores	564
3.	Investigacións concluídas positivamente	564
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL		567
I.	INTRODUCCIÓN	569
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	570
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.....	571
1.	Recordatorios de deberes legais	571
2.	Suxestións	571
3.	Recomendación	572
4.	Conclusións positivas.....	572
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	574
1.	Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	574
2.	Investigacións concluídas positivamente	574
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES		577
I.	INTRODUCCIÓN	579
II.	DATOS CUANTITATIVOS.....	580
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	581
1.	Entidades bancarias e de seguros.....	581
2.	Os procedementos en relación co Catastro Inmobiliario	582
3.	Transporte público.....	582
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	582
1.	Conclusións positivas.....	582
V.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	585



1. Investigacións concluídas positivamente	585
--	-----

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E

IDENTIDADE DE XÉNERO.....	587
----------------------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN	589
II. DATOS CUANTITATIVOS.....	589
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	591
1. Queixas a instancia de parte.....	591
A. Expediente 3691/20	591
B. Expediente 3808/20	592
2. Queixas de oficio	592
A. Expediente 632/20 e expediente 2979/20.....	592
B. Expediente 4152/20	594
3. Queixas a instancia de parte admitidas no ano 2019 e concluídas no 2020	595
A. Expedientes 5707/19-5881/19 e expediente 5942/19.....	595
4. Queixas de oficio iniciadas no ano 2019 e concluídas no 2020	597
A. Expediente 5941/19	597

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO	599
--	------------

I. INTRODUCCIÓN	601
II. DATOS CUANTITATIVOS.....	602
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	604
1. Queixas de oficio	604
A. Protección das mulleres que puideran estar particularmente expostas a situacións de violencia de xénero durante o confinamento domiciliario	604
B. Réxime de visitas e garda e custodia dos menores durante o confinamento domiciliario	605
C. As mulleres vítimas de trata e explotación sexual	606
D. Limitación material da quenda especial da avogacía en asuntos de violencia.....	610
2. Problemas de seguridade para as mulleres nos campus universitarios	611
3. Falta de desenvolvemento na Comunidade Autónoma de Galicia da xestión dun programa estatal de axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero	615
4. Investigacións con actuación inmediata mediante procedemento sumario.....	618
A. Non designación de letrado para a defensa dunha muller estranxeira vítima de malos tratos no ámbito familiar	618
B. Urgencia dun informe do CIM	618
5. Actuacións transversais da institución en materia de igualdade de xénero	618
A. Incidencia nas mulleres dos problemas en materia de inclusión social e nas tarefas de coidados, tanto profesionais como non profesionais	619
B. O impulso a un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da coresponsabilidade	624
C. A esencial presenza feminina na agricultura, na gandería e na pesca	630
D. O acceso das mulleres á xustiza e o fomento da capacitación en igualdade de xénero nas profesións xurídicas.....	630
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	632
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	632
2. Investigacións concluídas positivamente	632

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

633

I. CONSIDERACIÓNS PREVIAS	635
1. O traballo da institución en cifras durante o estado de alarma	636
2. Tipoloxía das queixas e asuntos investigados pola institución.....	637
A. Actuacións de oficio	639
B. A actuación da institución da Valedora do Pobo por áreas de actividade	640



3.	Actividade de comunicación e relación coa cidadanía	686
4.	Artigos e contribucións doutrinais por mor da crise do coronavirus	691
CAPÍTULO 4 INFORME SOBRE TRANSPARENCIA.....		711
I.	INTRODUCCIÓN	713
II.	A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA	714
1.	Consultas	714
III.	A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO	721
IV.	A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA	723
1.	Datos estatísticos da Comisión da Transparencia	723
2.	Criterios da Comisión de transparencia.....	724
V.	O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA	744
CAPÍTULO 5 ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN.....		773
I-	O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN	775
II.	AS ADVERTENCIAS.....	775
III.	ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS	779
CAPÍTULO 6 AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO.....		783
I-	RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGÚN RECORDATORIO DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓN OU SUXESTIÓN	785
1.	Introdución	785
2.	Respostas das diferentes administracións e órganos aos recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións da Valedora do Pobo	787
II.	ESTATÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS	790
III.	AS RESPOSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓNS	793
1.	Recordatorios de deberes legais	793
2.	Recomendacións	797
3.	Suxestións	802
ANEXO		805
LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO 2020 LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (ARTIGO 37.4 DA LEI 6/1984).....		805





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 1

ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

2020, un ano difícil para os dereitos humanos

O ano 2020 veu marcado pola pandemia do coronavirus COVID-19, que presentou unhas consecuencias singulares pola súa magnitude: a nivel mundial, cun gran custo de vidas humanas e impacto sobre a saúde das persoas, e cunhas importantes consecuencias económicas, con consecuencias derivadas sociais, culturais, políticas... Mesmo que non é o primeiro desastre, nin tampouco será o definitivo, ao que teña que facer fronte a Humanidade. E é que os desastres, sexan naturais como terremotos, inundacións, erupcións volcánicas ou epidemias, ou sexan causados polos seres humanos como é o caso dos conflitos bélicos ou guerras civís, nos acompañaron sempre no decurso da Historia. De aí a existencia de estudos interdisciplinarios sobre os seus efectos económicos, sociais, demográficos, sanitarios, políticos e, por suposto, tamén xurídicos, ata o extremo de poderse falar dun dereito dos desastres (*disaster's law*). O que si nos ensinou a Historia, e é algo no cal coinciden todos os estudos sobre esta materia, é que nun desastre se comprometen os dereitos humanos. Por iso, a súa salvagarda en situación de desastre e pos-desastre é o tema estrela do dereito dos desastres.

O Dereito Internacional Público veuse ocupando das consecuencias humanitarias dos conflitos bélicos desde as súas mesmas orixes como disciplina xurídica. A preocupación polas consecuencias humanitarias dos desastres naturais foi tradicionalmente máis marxinal, aínda que foi ocupando cada vez unha maior atención dos organismos de dereitos humanos desde o *tsunami* do Océano Índico de 2004, e o furacán Katrina do Océano Atlántico de 2005 (en relación con este último, son de destacar os estudos onde se constatou un importante afondamento das diferenzas raciais nas áreas de Estados Unidos afectadas).

Respecto diso, un instrumento internacional de grande interese, xa anterior á actual pandemia, é a Recomendación 205 sobre o emprego e o traballo decente para a paz e a resiliencia da Organización Internacional do Traballo, de 2017, onde se proporciona orientacións aos Estados membros sobre as medidas que se terán de adoptar para xerar emprego e traballo decente aos fins da prevención, a recuperación, a paz e a resiliencia con respecto ás situacións de crises provocadas polos conflitos e os desastres. A Recomendación define o desastre como “unha disrupción grave do funcionamento dunha comunidade ou sociedade en calquera escala debida a fenómenos perigosos que



interaccionan coas condicións de exposición, vulnerabilidade e capacidade, ocasionando perdas e impactos humanos, materiais, económicos e/ou ambientais” e susténtase nuns principios xerais entre os que, neste momento, interesa destacar os seguintes:

- promover o emprego pleno, produtivo e libremente elixido e o traballo decente;
- respectar, promover e facer realidade os principios e dereitos fundamentais no traballo, outros dereitos humanos e outras normas internacionais do traballo pertinentes;
- combater a discriminación, os prexuízos e o odio por motivos de raza, cor, sexo, relixión, opinión política, ascendencia nacional, orixe social, discapacidade, idade, orientación sexual ou doutra índole;
- respectar, promover e facer realidade a igualdade de oportunidades e de trato entre mulleres e homes, sen discriminación de ningún tipo; e
- prestar unha atención especial aos grupos de poboación e ás persoas ás que a crise fixo particularmente vulnerables, incluíndo, aínda que non unicamente, aos nenos e nenas, as persoas mozas, as pertencentes a minorías, ou as persoas con discapacidade.

Como desastre que é, a pandemia causada polo coronavirus tamén responde a ese risco, xa actualizado, de retroceso no nivel de dereitos humanos, e sendo ademais un desastre de ámbito mundial, o retroceso poderíase proxectar sobre a situación de calquera nación. Non é de estrañar que os organismos de dereitos humanos, os tribunais internacionais para esta cuestión e as organizacións non gobernamentais de defensa destes dereitos, se preocuparan por analizar as consecuencias da COVID-19 sobre os dereitos humanos e por propoñer recomendacións aos Gobernos dos Estados, ás organizacións da sociedade civil, ás empresas e aos axentes sociais e, en xeral a todas as persoas, para liquidar todas esas consecuencias na medida en que as mesmas supoñan retrocesos nestes dereitos fundamentais.

Aínda que se poderían citar moitas outras actuacións a todos os niveis: internacional, rexional europeo, nacional, autonómico ou local, voume deter nas “Directrices relativas á COVID-19” da Oficina da Alta Comisionada de Dereitos Humanos de Nacións Unidas. A COVID-19 pon a proba a sociedades, gobernos, comunidades e particulares, o que exige solidariedade e colaboración para facer fronte ao virus e atenuar os efectos, a miúdo non desexados, das medidas aplicadas para deter a súa propagación. O respecto dos dereitos humanos en todo o seu espectro, que abarca tanto aos económicos, sociais e culturais como civís e políticos, será fundamental para o éxito da resposta da sanidade pública e a recuperación da pandemia. Baixo estas premisas, as Directrices da Oficina da Alta Comisionada abarcan o acceso á atención médica; medidas de emerxencia; que ninguén quede atrasado; vivenda; persoas con discapacidade; persoas maiores; persoas detidas ou recluídas en institucións; alimentación; privacidade; infancia; mocidade; xénero;



auga, saneamentos e hixiene; pobos indíxenas; minorías; negocios e dereitos humanos; sancións internacionais e unilaterais; trata de persoas; cooperación e solidariedade internacionais.

A actuación da Valedora do Pobo no contexto da pandemia COVID-19

A Valedora do Pobo é a Alta comisionada do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito territorial da Comunidade Autónoma, dos dereitos comprendidos no título I da Constitución Española, segundo se recolle no artigo 1.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia, ditada en desenvolvemento do artigo 14 do Estatuto de Autonomía de Galicia. Nesta mesma liña de potenciar a función da institución a prol do fomento e promoción dos dereitos humanos, os Principios de Venecia que versan sobre a Protección e a Promoción da institución do Defensor do Pobo adoptados pola Comisión Europea para a Democracia a través do Dereito, adscrita ao Consello de Europa (Venecia, 2019) recoñecen o importante papel que as institucións dos Defensores do Pobo teñen que desempeñar no fortalecemento da democracia, o Estado de Dereito, a boa administración, a protección e promoción dos dereitos humanos, e as liberdades fundamentais. No Preámbulo tamén se incide na función das *Defensorías* do Pobo como institución que actúa de xeito independente contra a mala administración e as denuncias de violacións dos dereitos humanos que afecten a individuos ou persoas xurídicas.

Na situación actual de pandemia derivada do COVID-19, as competencias da Valedora referidas aos dereitos humanos cobran unha especial significación polos riscos de retroceso nos niveis de dereitos humanos que sempre acompañan aos desastres, e que, desafortunadamente, xa están actualizados no momento presente en todo o mundo, e en España e en Galicia máis en particular, como o demostran de xeito moi significativo a situación de saturación dos servizos sanitarios, en particular dos hospitais e as unidades de coidados intensivos, coa repercusión conseguinte sobre a saúde de todas as persoas, e non só das afectadas polo virus, ou a importante perda de empregos, por conta allea ou autónomos, con incremento do paro ata os niveis preocupantes dos anos da crise anterior e coa repercusión conseguinte sobre o nivel de vida e o empobrecemento de amplos sectores da sociedade.

Para exercer esa competencia de defensa dos dereitos humanos, a Valedora do Pobo, estando alerta para evitar retrocesos e para afondar no enfoque de dereitos humanos en todas as medidas dirixidas á reconstrución, máis ca nunca ten que fixar a ollada nas



declaracións de dereitos da Constitución Española e do Estatuto de Autonomía de Galicia, segundo as interpretacións ofrecidas polo Tribunal Constitucional e cunha conexión directa con todos os instrumentos internacionais de dereitos humanos, tanto no nivel universal (Declaración Universal de Dereitos Humanos; Sistema Institucional de Nacións Unidas e Sistema de Tratados de Nacións Unidas) coma no rexional europeo (Convenio Europeo de Dereitos Humanos e outros Convenios e instrumentos emanados do Consello de Europa; Tratado da Unión Europea e outras normas comunitarias).

Non deixar a ningún atrás: Os obxectivos de desenvolvemento sustentable

Dentro dos textos internacionais a tomar en consideración para o exercicio da competencia de dereitos humanos da Valedora do Pobo, no momento actual cobra unha especial relevancia cara a previr os efectos destrutivos da pandemia e á reconstrución, a Resolución da Asemblea Xeral das Nacións Unidas “Transformar o noso mundo: a Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable” (2015), que se auto define, na súa primeira frase “como un plan de acción a prol das persoas, o planeta e a prosperidade”. Aparecen así sucintamente enunciados os tres vértices dun triángulo onde as persoas e os seus dereitos humanos sitúanse no primeiro lugar, e no cal o desenvolvemento non é puramente económico, senón ao servizo das persoas e para conservar o planeta. Comprometémonos, dise na Resolución, “a lograr o desenvolvemento sustentable nas súas tres dimensións — económica, social e ambiental— de forma equilibrada e integrada”

A Axenda 2030 supón unha decisión histórica sobre un amplo conxunto de obxectivos e metas universais e transformativas, de grande alcance e centrados nas persoas, cunha vocación e unha importancia sen precedentes que demostra unha visión de futuro sumamente ambiciosa e transformadora. Nunca, ata a súa aprobación, se comprometeran quen lideran o mundo cunha acción e un empeño comúns a prol dunha axenda de políticas tan ampla e tan universal.

Para estes efectos, a Axenda 2030 contempla ata **17 obxectivos**:

- (1) poñer fin á pobreza en todas as súas formas en todo o mundo;
- (2) poñer fin á fame, lograr a seguridade alimentaria e a mellora da nutrición e promover a agricultura sostible;
- (3) garantir unha vida sa e promover o benestar para todos en todas as idades;



- (4) garantir unha educación inclusiva, equitativa e de calidade e promover oportunidades de aprendizaxe durante toda a vida para todos;
- (5) lograr a igualdade entre os xéneros e empoderar a todas as mulleres e as nenas;
- (6) garantir a dispoñibilidade de auga e a súa xestión sustentable e o saneamento para todos;
- (7) garantir o acceso a unha enerxía alcanzable, segura, sustentable e moderna para todos;
- (8) promover o crecemento económico sostido, inclusivo e sustentable, o emprego pleno e produtivo e o traballo decente para todos;
- (9) construír infraestruturas resilientes, promover a industrialización inclusiva e sustentable e fomentar a innovación;
- (10) reducir a desigualdade en e entre os países;
- (11) lograr que as cidades e os asentamentos humanos sexan inclusivos, seguros, resilientes e sustentables;
- (12) garantir modalidades de consumo e produción sustentables;
- (13) adoptar medidas urxentes para combater o cambio climático e os seus efectos;
- (14) conservar e utilizar en forma Sustentable os océanos, os mares e os recursos mariños para o desenvolvemento sustentable;
- (15) protexer, restablecer e promover o uso sustentable de todos os ecosistemas terrestres, xestionar os bosques de forma sustentable, loitar contra a desertificación, deter e investir toda degradación das terras e poñer freo á perda da diversidade biolóxica;
- (16) promover sociedades pacíficas e inclusivas para un desenvolvemento sustentable, facilitar o acceso á xustiza e crear institucións eficaces, responsables e inclusivas a todos os niveis; e
- (17) fortalecer os medios de execución e revitalizar a Alianza Mundial para o Desenvolvemento.

Todos estes obxectivos concréntanse en **169 metas**. Os obxectivos e as metas son de carácter integrado e indivisible e conxugan as tres dimensións do desenvolvemento sostible: económica, social e ambiental. Isto xustifícase en que “o desenvolvemento sustentable parte da base de que a erradicación da pobreza en todas as súas formas e dimensións, a loita contra a desigualdade dentro dos países” e entre eles “a preservación do planeta, a creación dun crecemento económico sostido, inclusivo e sustentable e o fomento da inclusión social” estean vinculados entre si e son interdependentes. A interrelación de obxectivos e metas está reforzada coa súa vinculación por numerosos elementos transversais, entre os que destaca a igualdade de trato e oportunidades de homes e mulleres.



Máis ca nunca hoxe en día tense que volver a vista (dixémolo anteriormente e debémolo agora reiterar) ás declaracións de dereitos humanos para estarmos alerta a fin de evitar retrocesos e para profundar na súa efectividade, tamén cara á reconstrución. En particular, nada mellor que volver a vista ás promesas de futuro que a Humanidade enteira propúxose na Axenda 2030. Nacións Unidas enviounos unha mensaxe moi oportuna: non deixar a ninguén atrás.

O decálogo da institución da Valedora do Pobo para o fomento da promoción dos dereitos humanos. O impacto da COVID-19

Tamén a institución ten que ratificarse nestes momentos no compromiso co Parlamento de Galicia que esta Valedora do Pobo fixo co gallo do seu nomeamento e que se plasmou nun Decálogo para o fomento e a promoción dos dereitos humanos, cos seguintes dez eidos de actuación:

1º. A efectividade do dereito fundamental á igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes. O Feminismo, como ideoloxía que promove a igualdade de mulleres e homes e a erradicación dos estereotipos que coartan a liberdade é sinal de identidade da institución. O Feminismo sen cualificacións. O Feminismo necesita mulleres feministas fortes e de homes feministas fortes. O Feminismo é patrimonio de todas e de todos.

2º. Débese prestar especial atención á violencia de xénero como manifestación máis brutal da desigualdade entre mulleres e homes. A violencia de xénero está causada polos estereotipos sociais e culturais asociados ao sexo, e os transmite e perpetúa do xeito máis reprochable. Xénero e violencia son dous conceptos de estreita conxugación e que se alimentan reciprocamente: a violencia crea máis dominación e a dominación xustifica a violencia. A finalidade ten que ser configurar un dereito fundamental a que as persoas vivan sen violencia de xénero.

3º. A violencia e o acoso nas organizacións atacan á integridade física e moral, e poden significar a morte civil. As institucións deben intervir para previr o acoso moral, laboral e escolar, e para protexer ás vítimas.

4º. A explotación humana supón un ataque directo á dignidade humana, e é unha importante preocupación. Seguen existindo prácticas tales como as servidumes persoais, a trata de persoas -en especial con fins de explotación sexual-, o tráfico de órganos ou a mendicidade forzosa. Estas formas contemporáneas de escravitude non están tan afastadas da nosa realidade.

5º. Os dereitos das persoas con discapacidade son outra área concreta na que hai que actuar. A Convención de Nacións Unidas (2006) sobre os dereitos das persoas con



discapacidade supuxo un cambio de paradigma que se debe poñer en práctica de xeito efectivo. A Convención constrúese sobre a idea de que a discriminación por discapacidade xurde das barreiras sociais e culturais que lle son asociadas. A discapacidade é un concepto social.

6º. O artigo 14 da Constitución fala doutras causas de discriminación e obriga aos poderes públicos a evitar que prevalezan. A discriminación non ten cabida nunha sociedade democrática e madura como é a sociedade galega. Hai que loitar contra a discriminación contra as persoas LGTBI, contra as persoas mozas, contra as persoas maiores (idadismo), ou contra a discriminación por motivos raciais, étnicos ou de nacionalidade.

7º. Débese prestar especial atención aos colectivos económica e socialmente desfavorecidos, e aos emigrantes retornados e as súas familias.

8º. Debido aos avances acaecidos nas tecnoloxías da información e da comunicación (as TIC), o Big Data, o Internet das cousas, e tantos outros, o dereito á protección de datos persoais -practicamente descoñecido tan só corenta anos antes, cando a aprobación da Constitución-, orixinou unha nova categoría de dereitos dixitais da cidadanía. Os dereitos ARCO (acceso, rectificación, cancelación e oposición ao tratamento de datos persoais); o dereito ao esquecemento; á neutralidade de Internet; á seguridade dixital; á intimidade fronte a vídeo vixilancia, ou o dereito á desconexión dixital, son demostracións da puxanza destes dereitos humanos catalogados como de terceira xeración.

9º. Un novo dereito fundamental a contar con institucións sólidas estase a incorporar a leis estatais e autonómicas para o bo goberno e transparencia. Inclúe as demandas de acceso á xustiza; institucións eficaces e transparentes que rendan contas; acceso á información; garantía de adopción en tódolos niveis de decisións inclusivas, participativas e representativas; e reducir a corrupción. A Lei galega de transparencia e bo goberno creou o Comisionado da Transparencia como un órgano independente de control, e atribúe as súas funcións á Valedora do Pobo.

10º. Dentro desta categoría de dereitos humanos de terceira xeración, o dereito ao medio ambiente debe ser traído ao primeiro plano, tanto na súa concepción xeral, como en aspectos concretos, de plena actualidade, como o problema da contaminación acústica. Toda actividade que sexa incompatible co principio de sustentabilidade ambiental, non ten futuro.

A pandemia COVID-19 impactou en todos e cada un dos puntos do decálogo. Por iso, na exposición deste Capítulo Primeiro detallarase o impacto da pandemia COVID-19, as medidas de confinamento e restricións sanitarias e a crise económica derivada da paralización da economía.



2020, un ano para reforzar o compromiso cos dereitos humanos

O ano 2020 foi un ano difícil para os dereitos humanos. Pero isto non nos debe levar ao desánimo, senón a reforzar o noso compromiso. Sen deixar de prestar atención aos problemas anteriores, que se agudizaron coa situación de pandemia (igualdade de mulleres e homes, violencia de xénero, violencia e acoso, explotación humana, persoas con discapacidade, discriminacións, colectivos desfavorecidos, dereitos dixitais, institucións sólidas, medio ambiente), a pandemia obríganos a incidir noutros aspectos (sistema sanitario, traballo decente), sempre co enfoque de dereitos humanos que debe guiar a actuación da Valedora do Pobo, e poñendo a vista no horizonte marcado polos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable (Axenda 2030).



I. DISCRIMINACIÓN E VIOLENCIA POR CAUSA DE XÉNERO (ODS 5 + TRANSVERSALIDADE; PUNTOS 1º E 2º DO DECÁLOGO)

Dentro do ambicioso plan de acción da Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable, un dos alicerces basilares é a igualdade de xénero. Refléctese así nos seus primeiros parágrafos: “estamos resoltos a (...) protexer os dereitos humanos e a promover a igualdade entre os xéneros e o empoderamento das mulleres e as nenas”. E insístese niso en particular: “aspiramos a un mundo (...) no que todas as mulleres e nenas gocen da plena igualdade entre os xéneros e onde se eliminen todos os obstáculos xurídicos, sociais e económicos que impiden o seu empoderamento”.

Para cumprir estas pretensións, a Axenda 2030 opera de dous modos diferentes: o primeiro é erixir á propia igualdade de xénero como un dos 17 obxectivos de desenvolvemento sustentable; o segundo é impregnar de igualdade de xénero os restantes obxectivos en aplicación da idea de facer transversal a dimensión de xénero. Trátase dunha estratexia dual de políticas específicas de igualdade de xénero + accións transversais para a igualdade de xénero (*twin-track approach: targeting + mainstreaming*).

- A primeira perspectiva (políticas específicas de igualdade) concrétase no obxectivo 5, “lograr a igualdade de xénero e empoderar a todas as mulleres e as nenas”, con 6 metas:

- (1) Poñer fin a todas as formas de discriminación contra todas as mulleres e as nenas en todo o mundo;
- (2) Eliminar todas as formas de violencia contra todas as mulleres e as nenas;
- (3) Eliminar todas as prácticas nocivas, como o matrimonio infantil, precoz e forzado e a mutilación xenital feminina;
- (4) Recoñecer e valorar os coidados e o traballo doméstico non remunerados;
- (5) Asegurar a participación plena e efectiva das mulleres a todos os niveis decisorios na vida política, económica e pública;
- (6) Asegurar o acceso universal á saúde sexual e reprodutiva.

- A segunda perspectiva susténtase na estratexia de facer transversal o traballo a prol da igualdade: “a consecución da igualdade entre os xéneros e o empoderamento das mulleres e as nenas contribuirá decisivamente ao progreso respecto de todos os obxectivos e metas: non é posible realizar todo o potencial humano e alcanzar o



desenvolvemento sustentable se séguese negando á metade da humanidade o pleno goce dos seus dereitos humanos e as súas oportunidades”. “A incorporación sistemática dunha perspectiva de xénero na aplicación da Axenda é crucial”.

Baixo esta perspectiva transversal, as cuestións de xénero e os dereitos das mulleres aparecen expresamente como metas a alcanzar en relación con varios dos obxectivos da Axenda 2030. Sen ánimo exhaustivo, cítanse algunhas metas destacadas:

- Meta 4.5: “De aquí a 2030, eliminar as disparidades de xénero na educación e asegurar o acceso igualitario a todos os niveis do ensino e a formación profesional para as persoas vulnerables, incluídas as persoas con discapacidade, os pobos indíxenas e os nenos en situacións de vulnerabilidade”.
- Meta 4.7: “De aquí a 2030, asegurar que todos os alumnos adquiren os coñecementos teóricos e prácticos necesarios para promover o desenvolvemento sustentable, entre outras cousas mediante a educación para (entre outras)... a igualdade de xénero”.
- Meta 8.5: “De aquí a 2030, lograr o emprego pleno e produtivo e o traballo decente para todas as mulleres e os homes, incluídos os mozos e as persoas con discapacidade, así como a igualdade de remuneración por traballo de igual valor”.

Aínda que na Axenda 2030 non aparezan expresamente metas relacionadas coa igualdade de xénero para todos e cada un dos obxectivos, a necesidade de facelos transversais obriga a integrar a igualdade en todos os obxectivos e metas. En particular, a pandemia ocasionada pola COVID-19 puxo de manifesto o que na Axenda 2030 non se fai ningunha referencia á perspectiva de xénero nas ata catro metas onde se alude aos desastres. E iso aínda que os desastres propician os retrocesos na igualdade de xénero, porque:

- Poñen ás mulleres, en canto dispensadoras principais de coidados segundo os roles tradicionais de xénero, como coidadoras na primeira liña (*front-line caregivers*);
- As consecuencias socioeconómicas dos desastres cébanse especialmente nas mulleres dado o seu menor empoderamento social e económico incrementando as situacións previas de discriminación;
- Os desastres son caldo de cultivo para a violencia de xénero.

A pandemia ocasionada pola COVID-19, como desastre que é con alcance mundial, débese afrontar sen que iso supoña retrocesos no nivel alcanzado de igualdade entre mulleres e homes. Pero con iso non basta: a igualdade de xénero débese integrar dentro do corazón das políticas públicas de reconstrución. As mulleres, que estiveron na primeira liña de loita contra a enfermidade, deben estar tamén na primeira liña no deseño da reconstrución e



na súa execución. As mulleres non son meras espectadoras do cambio. Xunto cos homes, son protagonistas centrais da Axenda 2030: sen mulleres non hai desenvolvemento sustentable.

Baixo estas premisas de actuación, a institución da Valedora do Pobo levou a cabo no decurso do ano 2020 actuacións de fomento e promoción da igualdade de xénero de carácter xeral e resolveu queixas onde se abordaron cuestións de xénero. Neste momento cumpre detallar as actuacións de fomento e promoción da igualdade de xénero de carácter xeral e as queixas máis significadas:

1. Continuidade en 2020 do espazo virtual aberto en 2019 na web da institución da Valedora do Pobo, para achegar reflexións cualificadas en materia de igualdade e contra a violencia, nunha xanela que aparece no inicio baixo ou título: Falamos de Feminismo. Fíxose, ademais, unha recompilación -en formato libro- das aportacións realizadas no último cuadrimestre de 2019 e durante 2020.
2. Comunicacions institucionais e inicio de investigacións de oficio con ocasión de datas nas que se conmemora a loita contra a discriminación de xénero.
3. Convocatoria da 1ª edición do premio anual “Valedora do Pobo” sobre igualdade de xénero para traballos de fin de grao e traballos de fin de master, en colaboración mediante convenio coas tres universidades galegas.
4. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero.
5. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos públicos relacionados coa igualdade de xénero.
6. Comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas a discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade: a perspectiva de xénero.
7. Actuacións significadas en relación coa igualdade de xénero.
8. Impacto sobre a igualdade de xénero da pandemia COVID-19.
9. Recapitulación das actuacións con significativo impacto de xénero.



I.1. FALAMOS DE FEMINISMO: ESPAZO VIRTUAL NA WEB INSTITUCIONAL E RECOMPILACIÓN EN LIBRO DAS APORTACIÓNS PUBLICADAS EN 2019 E 2020

Coa finalidade da difusión da cultura da igualdade a Valedora do Pobo leva a cabo a iniciativa “Falamos de Feminismo”, un espazo virtual ao que se accede desde a páxina oficial da Valedora do Pobo a través dunha pestana visible desde a pantalla de inicio, cunha icona violeta que destaca sobre as demais referencias da pantalla de inicio <https://www.valedordopobo.gal/es/>

Trátase de difundir o dereito á igualdade de mulleres e homes a través das opinións de persoas expertas que, periodicamente, achegaron os seus puntos de vista para que se coñezan mellor e para que se enraíce fortemente a cultura da igualdade no discurso institucional e na axenda pública.

Durante 2020 (período ao que se refire este informe) publicáronse 23 aportacións de persoas implicadas na loita pola igualdade e contra a violencia de xénero. Cumpre destacar que, dende a declaración do estado de alarma pola pandemia, se publicaron varias aportacións onde se analiza o impacto de xénero da COVID-19, das medidas de confinamento e das consecuencias económicas, sociais e laborais que a pandemia e o confinamento trouxeron de seu.

Todas estas aportacións, xunto coas publicadas no derradeiro cuadrimestre de 2019, serán publicadas nun libro editado pola Valedora do Pobo. Cumpre salientar que o 19 de xaneiro de 2021 abriuse a segunda edición do espazo para publicar novas colaboracións.

A continuación detállanse as 23 aportacións publicadas ao longo do ano 2020:

- “Perfiles do maltrato”, por Luis Ferrer Balsebre, publicado o 31/01/2020.
- “O emprego dixital da cuarta revolución industrial: propostas educativas para a inclusión e a promoción igualitaria da muller”, por Lourdes Mella Méndez, Catedrática de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Santiago de Compostela, publicado o 05/02/2020.
- “E-work para conciliar vida familiar e laboral: Unha alternativa non exenta de riscos” por Francisca Fernández Prol, Profesora titular de Dereito do Traballo e da Seguridade social da Universidade de Vigo, publicado o 11/02/2020.



- “A fenda salarial, un termómetro da desigualdade imprescindible pero non sempre ben comprendido”, por José Fernando Lousada Arochena, Maxistrado, docente e escritor, publicado o 18/02/2020.
- “O mar, a mar, só a mar. Mulleres da pesca en Galicia”, por Nora María Martínez Yáñez, Profesora contratada doutora (acreditada a titular) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo, publicado o 03/03/2020.
- “Sobre feminismo, interseccionalidade e cultura político-xurídica”, por Maggy Barrère Unzueta, Catedrática e profesora de Filosofía do Dereito na Universidade do País Vasco, experta en Dereito Antidiscriminatorio, publicado o 09/03/2020.
- “Perspectiva de xénero na pandemia da COVID-19 ”, por María Paz García Rubio, Catedrática de Dereito Civil da Universidade de Santiago de Compostela, publicado o 25/03/2020.
- “Por que habería que incorporar o dereito fundamental a conciliar a vida persoal e laboral na Constitución?”, por Nuria Reche Tello, Graduada Social exercente, Doutora en Estudos das Mulleres, Feministas e de Xénero, Profesora asociada de Dereito Constitucional da Universidade Miguel Hernández de Elche, publicado o 31/03/2020.
- “De novo, a crise da COVID-19 desde unha perspectiva de xénero”, por María Paz García Rubio, Catedrática de Dereito Civil da Universidade de Santiago de Compostela, publicado o 03/04/2020,
- “Riscos e continxencias profesionais en clave de xénero”, por Marta Fernández Prieto, Profesora titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo, publicado o 14/04/2020.
- “Igualdade a raxatabla”, por Miguel Lorente Acosta, médico forense e profesor universitario, publicado o 21/04/2020.
- “O cumprimento do principio de igualdade entre mulleres e homes na negociación colectiva galega”, por Belén Fernández Docampo, Profesora titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo, publicado o 18/04/2020.
- “A quimera da protección internacional das vítimas de trata sexual estranxeiras”, por Inmaculada Montalbán Huertas, Maxistrada do Tribunal Superior de Xustiza de Andalucía, Presidenta da Comisión de Igualdade do Consello Xeral do Poder Xudicial e do Observatorio contra a Violencia Doméstica e de Xénero no período 2008-2013, publicado o 05/05/2020.
- “As declaracións históricas de dereitos fundamentais: A quen recoñecen os dereitos que proclaman?”, por Teresa Pérez del Río, Catedrática (j) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social, publicado o 12/05/2020.
- “A educación como garantía nuclear fronte á discriminación da muller”, por José Julio Fernández Rodríguez, Profesor Titular de Dereito Constitucional na Universidade de Santiago de Compostela, ex-Valedor do Pobo, publicado o 19/05/2020.



- “As mulleres do norte, tan cerca e tan lonxe”, por Emma Rodríguez Rodríguez, Profesora contratada doutora (acreditada a titular) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo, publicado o 03/06/2020.
- “Concepto de xénero no Convenio de Estambul e en España”, por María Belén Rubido de la Torre, Maxistrada do Xulgado do Penal nº 4 de Pontevedra, especializado en violencia de xénero, e Xuíza Decana dos Xulgados de Pontevedra, publicado o 11/06/2020.
- “Por unha reconstrución do mercado de traballo con perspectiva de xénero”, por Nora María Martínez Yáñez, Profesora contratada doutora (acreditada a titular) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo, publicado o 22/06/2020.
- “Mulleres e COVID-19”, por Gloria Poyatos Matas, Maxistrada especialista del *Tribunal Superior de Justicia de Canarias*, ex-Presidenta da *Asociación de Mujeres Juezas de España*, publicado o 22/06/2020.
- “O ciber acoso na universidade: á búsqueda de novas estratexias adaptadas ós novos espazos de convivencia”, por Alicia Villalba Sánchez, Profesora axudante doutora de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Santiago de Compostela, publicado 20/06/2020.
- “As mulleres investigadoras e o longo camiño cara á igualdade”, por Pilar Núñez-Cortes Contreras, Profesora titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade Loyola de Andalucía, publicado o 23/07/2020.
- “Coidar a quen nos coida”, por María Dolores Fernández Galiño, Valedora do Pobo, publicado o 04/08/2020.
- “A discriminación das mulleres a través da saúde mental”, por Rosa Cerqueiro Landín, Psicóloga clínica del Servizo Galego de Saúde e Portavoz del Movemento Galego de Saúde Mental, publicado o 23/22/2020.

I.2. INVESTIGACIÓNS DE OFICIO E COMUNICACIÓNS INSTITUCIONAIS CO GALLO DOS DÍAS DEDICADOS Á LOITA POLA IGUALDADE DE XÉNERO

Diversas institucións internacionais adoptaron ou costume social de conmemorar, en determinados días, diferentes aspectos da loita contra a discriminación de xénero. As comunicacións institucionais coincidentes con datas conmemorativas para a defensa dos dereitos das mulleres son necesarias para o fomento e promoción da igualdade de xénero. Por esa razón, a Valedora do Pobo tomou a iniciativa de lembrar cada un dos días nos que se celebra a defensa dos dereitos das mulleres, e isto, durante o 2020, motivou os seguintes comunicados, sendo de destacar que en todos os posteriores á declaración de pandemia e



do estado de alarma faise un especial fincapé na situación xurdida como consecuencia da COVID-19 e do confinamento.

Inicio dunha investigación de oficio o 11 de febreiro. Día Internacional da Muller e a Nena na Ciencia

Unha das principais liñas estratéxicas definidas pola Valedora do Pobo na súa etapa á fronte da institución é a efectividade do dereito fundamental á igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes. O feminismo, como ideoloxía que promove a igualdade de mulleres e homes e a erradicación dos estereotipos que coartan a súa liberdade, ten que ser aceno de identidade da institución, o feminismo sen cualificativos. O feminismo necesita de mulleres feministas fortes e de homes feministas fortes.

Por este motivo, é urxente analizar a situación do persoal investigador e, en particular, a repercusión que a maternidade ten na carreira investigadora das mulleres científicas. Segundo informacións recibidas, as investigadoras non poden competir en condicións de igualdade en convocatorias ou avaliacións de proxectos científicos pola falta de inclusión do factor de corrección derivado das baixas de maternidade. Por outra banda, na configuración da carreira científica, a constante presión para participar en grupos de investigación que poidan obter financiamento para proxectos competitivos penaliza ás mulleres científicas cando non se adoptan as medidas necesarias para unha efectiva corresponsabilidade parental e para unha conciliación real.

A igualdade de trato e a igualdade de oportunidades das mulleres en relación co embarazo, o permiso por maternidade ou a crianza dos fillos deben plasmarse na carreira científica. A evidencia desta fenda de xénero nas actividades relacionadas coa ciencia, a tecnoloxía, a enxeñaría e as matemáticas fan que unha porcentaxe moi baixa de nenas procuren desenvolver a súa formación en ámbitos científicos ou tecnolóxicos.

Polo exposto, a Valedora decidiu iniciar unha actuación de investigación para coñecer os datos en relación á igualdade de trato e a igualdade de oportunidades no ámbito da investigación científica. En concreto, trátase de definir e avanzar nas actuacións para a efectividade do dereito á igualdade das mulleres investigadoras na carreira científica no seo das universidades e centros de investigación en Galicia.



Comunicado da Valedora do Pobo para o 22 de febreiro. Día internacional da desigualdade salarial

O 22 de febreiro celébrase o Día Europeo da Igualdade Salarial, unha data instaurada en 2008 polo Parlamento Europeo que lembra que as mulleres europeas cobran de media un 15% menos que os seus compañeiros homes, polo que deben traballar 418 días para igualar o soldo que os homes reciben nos 365 días dun ano, o que supón que as mulleres terían que traballar ata o 22 de febreiro do ano seguinte.

Debemos lembrar neste día que os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contemplan no Obxectivo 8: Traballo decente e crecemento económico, e a Meta 8.5: “De aquí a 2030, lograr o emprego pleno e produtivo, e o traballo decente para todas as mulleres e homes, incluídos os mozos e as persoas con discapacidade, así como a igualdade de remuneración por traballo de igual valor”.

A igualdade de remuneración por traballo de igual valor é o obxecto do Convenio 100 da Organización Internacional do Traballo, de 1951, que, pola súa importancia, é un dos seus oito convenios fundamentais.

Para alcanzar esta finalidade débense analizar as causas da desigualdade e os prexuízos que as sustentan, reforzar a transparencia das retribucións no emprego público e no sector privado, fomentar a igualdade na negociación colectiva, e crear alianzas estratéxicas entre as institucións públicas e privadas e os axentes sociais.

Nestas e en todas as demais accións a adoptar, a Valedora do Pobo de Galicia manifesta o seu compromiso para a consecución das metas de desenvolvemento sustentable marcadas por Nacións Unidas, e da igualdade de xénero fixada pola Unión Europea.

Comunicado da Valedora do Pobo o 8 de marzo de 2020. Día internacional da muller

Hai 25 anos, a IV Conferencia Mundial das Mulleres, celebrada en Beijing, elaborou un ambicioso programa de empoderamento das mulleres que marcou o rumbo da política internacional e das políticas internas dos países. España e Galicia sumáronse a ese propósito e aprobaron leis pioneiras sobre a igualdade de xénero, sobre o traballo en



igualdade e sobre a protección contra a violencia de xénero. Desde entón, naceron e se formaron varias xeracións de mulleres e homes cuns niveis de conciencia a respecto da igualdade de xénero, ata o daquela nunca alcanzados na Historia. Mais, ao mesmo tempo son avances aínda lentos que non permiten albiscar a curto prazo a consecución do obxectivo.

Neste contexto dunha tarefa inacabada, a Organización de Nacións Unidas propuxo como lema da celebración do día 8 de marzo de 2020: “Xeración Igualdade: Polos dereitos das mulleres”. Grazas ao compromiso de todos os homes e as mulleres das novas e vellas xeracións, continuaremos avanzando na igualdade.

Comunicado da Valedora do Pobo para o 28 de maio de 2020. Día internacional de acción pola saúde das mulleres

Segundo a Organización Mundial da Saúde, a saúde é o estado de completo benestar físico, mental e social, e non só a ausencia de enfermidade. Inciden na saúde as diferenzas biolóxicas entre os sexos, e a maternidade das mulleres. Mais tamén o fan as normas sociais, as decisións políticas e o nivel de progreso social, económico e cultural, e todos eles poden conter patróns de discriminación por xénero.

Por mor desas diferenzas biolóxicas e sociais, a pandemia que sufrimos sacou á luz necesidades específicas da saúde das mulleres: a situación de mulleres embarazadas, parturientes ou en estado de lactación contaxiadas ou en risco de contaxio, e a súa incidencia na saúde do feto ou o recentemente nado; as dificultades de denuncia da violencia contra as mulleres; os delitos sexuais en rede contra as mulleres; a conciliación nunha contorna de confinamento e a tensión adicional que trae consigo; a diminución de recursos económicos en sectores feminizados xa de seu economicamente débiles (empregadas de fogar, camareiras de hotel); ou a prevención da saúde en profesións feminizadas en primeira liña de loita contra a pandemia (médicas e sanitarias, coidadoras, limpadoras).

A Valedora do Pobo fai un chamamento, coincidindo co 28 de maio como día de acción para a saúde das mulleres, para que as situacións anteriores sexan consideradas polos poderes públicos e por toda a sociedade coa finalidade de promover a saúde das mulleres.



Comunicado da Valedora do Pobo para o 23 de setembro de 2020. Día internacional contra a explotación sexual e o tráfico de mulleres, nenas e nenos

A trata de mulleres, nenas e nenos con fins de explotación sexual é unha das manifestacións máis crueis de violencia de xénero, un atentado á dignidade das mulleres e un ataque aos dereitos humanos.

Aínda que se trata dunha práctica incompatible cos valores democráticos de sociedades avanzadas como son a galega e a española, o tratamento legal e a súa aplicación adoecen de carencias. Non están tipificados os delitos de escravitude ou servidume, a protección das vítimas está condicionada á denuncia e ao resultado do proceso penal, e deberíase mellorar o marco de actuación na loita contra estas secuelas.

Hai máis de 100 anos, o 23 de setembro de 1913, promulgouse en Arxentina a Lei Palacios, pioneira na loita contra a prostitución infantil. Con ocasión desa data, día internacional contra a explotación sexual e o tráfico de mulleres, nenas e nenos, a Valedora do Pobo fai un chamamento á sociedade enteira para que manifieste o seu rexeitamento a esas prácticas e ás institucións competentes para que actúen para erradicalas.

Comunicado da Valedora do Pobo para o 25 de novembro de 2020, Día internacional da eliminación da violencia contra as mulleres

Neste ano 2020 todo é igual e á vez todo é diferente a consecuencia da pandemia e as súas consecuencias socio sanitarias e económicas. E a violencia de xénero segue estando presente na nosa realidade pero, ao mesmo tempo, de maneira e con perfís diferentes.

O confinamento domiciliario e as limitacións de mobilidade incrementan a situación de vulnerabilidade na que se atopan as mulleres e ás veces tamén os nenos en domicilios non seguros. Debemos prestar atención a esta cuestión e ampliar as medidas para atallar a violencia contra as mulleres. A situación das mulleres que sofren violencia de xénero é alarmante pois estiveron atrapadas cos seus agresores, e previsiblemente seguirano estando. Hai mulleres cuxa situación económica vulnerable as condena a continuar cos seus agresores.



A crise económica consecuente tamén afectará de maneira especial a moitos colectivos feminizados: o comercio, o turismo ou a hostalaría. As empregadas de fogar son outro sector moi afectado ao que non sempre alcanzarán as axudas públicas. En xeral, as mulleres ocupan traballos máis precarios e peor remunerados. Hai un risco, sobre o que alertan os organismos de igualdade, de que todo iso xere situacións de vulnerabilidade non só económica, tamén fronte á violencia de xénero.

Outras manifestacións de violencia de xénero seguramente se potenciarán tamén por mor da pandemia. Europol xa advertiu de que a delincuencia organizada está a adaptarse ás debilidades sistémicas das sociedades e dos poderes públicos coa finalidade de reorganizar as rutas de tráfico de persoas e de atopar novas formas de atraer ás posibles vítimas, principalmente mulleres, para ser explotadas sexualmente, e nenas (tamén nenos) para pornografía infantil. Tamén se alerta sobre un previsible incremento dos ciber delitos sexuais: o *grooming*, o *stalking*, a *sextorsión*, ou o *revenge porn*.

Todos os anos o 25 de novembro é un fito que nos convida a reflexionar no que podemos e debemos facer nos 365 días que nos separan ata o próximo 25 de novembro. Neste ano 2020, a reflexión debe ser máis intensa dada a necesidade de adoptar medidas máis específicas coa finalidade de evitar que a pandemia acabe supoñendo un retroceso nos niveis de igualdade e no combate contra a violencia de xénero.

I.3. Convocatoria da 1ª Edición do premio anual Valedora do Pobo sobre igualdade de xénero para traballos de fin de grao e traballos de fin de master

Coa finalidade de promover e premiar os estudos sobre igualdade de xénero, a Valedora do Pobo xestionou a iniciativa de convocar uns premios aos mellores traballos fin de grao e fin de master en materia de igualdade de xénero coas tres universidades galegas (Universidade de Santiago de Compostela, Universidade da Coruña e Universidade de Vigo).

Froito desas xestións, a Valedora do Pobo e os tres reitores das Universidades de Galicia, Don Antonio López Díaz, Don Julio Abalde Alonso e Don Manuel Joaquín Reigosa Roger, subscribiron na sé da institución en Santiago de Compostela, o 23 de decembro de 2019, un convenio de colaboración para a creación dos 'Premios Valedora do Pobo' aos mellores traballos de Fin de Grao e traballos de Fin de Master en materia de igualdade e dereitos das mulleres desde 2016 ata 2020.



A Valedora destacou no acto de presentación a finalidade de avanzar na investigación sobre igualdade dos sexos, e os tres reitores, apoiando a iniciativa, situaron a loita pola igualdade como alicerce fundamental da actividade universitaria.

As bases da convocatoria publicáronse no Diario Oficial de Galicia de 17 de marzo de 2020, núm. 53/2020 (https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2020/20200317/AnuncioG2022-090320-0001_gl.html) e tamén foi publicada a convocatoria na web da Institución da Valedora do Pobo: https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-valedora-do-pobo-convoca-os-premios-aos-mellores-traballos-fin-de-grao-e-fin-de-master-en-materia-de-igualdade-e-dereitos-das-mulleres/

A esta primeira edición dos Premios Valedora do Pobo presentáronse os traballos académicos lidos, defendidos e/ou xulgados, segundo proceda, ante un tribunal de calquera universidade galega durante os cursos académicos 2016-2020. A partir da data da publicación oficial da convocatoria abriuse o prazo de presentación dos traballos aspirantes, que rematou o 15 de outubro de 2020.

Recibíronse un total de 59 traballos, entre os de fin de grao e os de fin de master. Despois dunha reunión para fixar os criterios de avaliación coas tres universidades galegas, e dado o número de traballos presentados, a finais do ano 2020 estaba pendente a decisión sobre o premio.

I.4. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero

A afirmación, tan reiterada na doutrina administrativista, de que a eficacia da actuación pública depende en boa medida da forma na que estea organizada a Administración, é especialmente certa cando se trata de igualdade de xénero dado o vasto da tarefa de facer transversal a igualdade nas actividades públicas. De aí a necesidade de contar con organismos de igualdade con elevado rango, con competencias e orzamentos adecuados; a importancia da colaboración administrativa ou a conveniencia da participación da sociedade civil nas actividades públicas. Nestas cuestións incide especialmente a Plataforma para a Acción da IV Conferencia Mundial sobre as Mulleres de Beijing.

Aplicado isto á organización interna da Institución da Valedora do Pobo, resulta a conveniencia, entre outras cousas, de centralizar as competencias en materia de xénero



nunha persoa do máis alto nivel dentro da institución que renda contas directamente á Valedora do Pobo. Neste sentido, e para unha mellor prestación do servizo naquelas actuacións relacionadas coa igualdade efectiva de mulleres e homes e coa violencia de xénero, centralizáronse as competencias nunha Asesora Técnica de Comunicación, Transparencia e Xénero, segundo proposta de reorganización interna que foi enviada o 12 de novembro de 2019 ao Parlamento de Galicia, onde tivo entrada ao día seguinte, e foi finalmente aprobada xa no ano 2020, estando vixente na actualidade.

A Asesora Técnica de Comunicación, Transparencia e Xénero mantén contacto permanente coas asociacións de defensa de dereitos da muller, igualdade de xénero e protección fronte á violencia.

I.5. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos

A conveniencia da participación da sociedade civil nas actividades públicas é, como se expresou nun epígrafe anterior, unha esixencia de facer transversal a dimensión da igualdade de trato e oportunidades de mulleres e homes. Ademais, e desde a perspectiva do fortalecemento institucional, a participación da sociedade civil na vida pública é unha esixencia de bo goberno que aparece recollida nos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable das Nacións Unidas (Axenda 2030).

Por este motivo, a Valedora reuniuse con asociacións e colectivos de mulleres, participando en actos públicos organizados por estas asociacións e colectivos e fomentando a participación cidadá.

As actuacións recollidas na axenda oficial da Valedora, realizadas no 2020, foron as seguintes:

- 09/01/2020, 11:30: Xuntanza da Valedora do Pobo coa Secretaria Xeral de Igualdade da Xunta de Galicia, Susana López Abella.
- 23/01/2020, 11:00: Xuntanza da Valedora do Pobo coa Presidenta de ALVIXE, Paloma Rodríguez, Asociación para a loita contra a violencia de xénero.
- 03/03/2020, 11:00: Reunión da Valedora do Pobo con representantes da Asociación Executivas de Galicia. Entre outros asuntos, desde Executivas de Galicia explicaron á Valedora do Pobo o directorio "Referentes galegas", mulleres galegas de éxito en diferentes ámbitos profesionais, de acceso libre e proxectado á eliminación dos estereotipos de xénero.



- 11/03/2020, 11:00 horas: Reunión da Valedora do Pobo coas mulleres da Asociación Escola Rural de Saúde da Limia. Coñeceu o traballo diario que vén desenvolvendo esta asociación coas mulleres do rural da provincia de Ourense desde hai máis de dez anos, mesmo antes de se constituír como asociación en 2011. O novo programa desta asociación: X-Nosotras, dirixido a acometer unha intervención integral á muller do rural, abrangue desde o apoio e asesoramento persoal, atención psicolóxica, xurídica, mediación intercultural e familiar, ata medidas de orientación laboral e acompañamento na procura activa de emprego das mulleres do rural.
- 05/03/2020, 10:30: Conferencia da Valedora do Pobo “Profesións xurídicas e igualdade de xénero” no II Encontro de Mulleres Profesionais no Sector Xurídico, celebrado en Ourense, e organizado pola Agrupación Avogacía Nova de Ourense xunto coas Agrupacións de Vigo e Santiago.
- 07/03/2020, 12:30: Asistencia da Valedora do Pobo e asesores da Institución ao acto convocado polo Presidente da Xunta, Alberto Núñez Feijóo, con motivo do Día Internacional da Muller.
- 08/06/2020, 17:00: A Valedora do Pobo, a Adxunta, e a asesora de xénero participaron no encontro dentro das actividades da *Federación Internacional de Ombudsmen*: “La violencia de xénero durante a COVID-19”. No mesmo presentase o documento elaborado pola OEA “*El COVID-19 en la vida de las mujeres*”.
- 02/10/2020, 19:30: A Valedora do Pobo clausura a xornada *on line* “Verdadeira corresponsabilidade? Os dereitos de conciliación da vida laboral e familiar despois da reforma de 2019”, organizada pola Facultade de Ciencias Xurídicas e do Traballo da Universidade de Vigo.
- 08/10/2020, 10:00. Xuntanza con representantes da Plataforma Servicio de Axuda no Fogar – SAF GALICIA.
- 11/12/2020, 10:00: A Valedora do Pobo diserta sobre “Incidencia da COVID-19 na igualdade e na violencia de xénero”, no Congreso da Asociación de Periodistas de Galicia “Medios de Comunicación en tempos de COVID-19: Influencia da pandemia na igualdade e na violencia de xénero”.
- 16/12/2020, 12:00: Xuntanza da Valedora do Pobo coas representantes da Asociación de Mulleres no Sector Público (AMSP).



I.6. Comparecencia da Valedora do Pobo perante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas á discapacidade: a perspectiva de xénero

Na comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas a discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade, do 22 de xaneiro de 2020, recollíanse as seguintes consideracións sobre as mulleres con discapacidade:

“Quedaría esta intervención incompleta se non aplicásemos unha perspectiva de xénero. Os datos estatísticos constatan, en efecto, que as mulleres e as nenas con discapacidade sofren en maior porcentaxe (arredor do dobre) que as mulleres e as nenas sen discapacidade, violencia na parella, delitos sexuais e violencia de xénero. Tamén son mulleres ou nenas quen, maioritariamente, son esterilizadas sen o seu consentimento, segundo permite o Código Penal co fundamento paternalista de garantir o interese da persoa con discapacidade (art. 156). As mulleres con discapacidade teñen unha taxa máis alta de desemprego que os homes con discapacidade, e as mulleres de maior idade atópanse en maior risco de exclusión social e máis problemas de coidado pola soidade.

Desde esta perspectiva, é necesario actuar tanto na mellora das normas como na vixilancia da súa aplicación efectiva. Na mellora das normas, hai algúns aspectos a destacar, como a derogación da esterilización que debería ser unha das reformas inaprazables. Igualmente, a mellora da Lei orgánica de violencia de xénero para evitar as situacións de discriminación interseccional. Neste aspecto cumpriría levar a efecto as propostas contidas no Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero que foi subscrito nas Cortes españolas por todos os grupos parlamentarios.

De novo, o Real Decreto 1917/1999 sobre valoración da discapacidade, indica a existencia de problemas desde a perspectiva de xénero e discapacidade ao non contemplar enfermidades feminizadas, das que é un caso paradigmático a fibromialxia.

Tamén é necesaria a vixilancia da aplicación efectiva das normas na medida en que as mulleres con discapacidade se atopan con dificultades derivadas desa discapacidade para facer valer os seus dereitos. Por exemplo, unha muller con discapacidade intelectual pode non ser consciente dos malos tratos continuados que sofre, de aí a importancia das campañas públicas dirixidas aos colectivos máis vulnerables. Outras veces, pola falta de medios. Por exemplo, por non haber alternativas ao teléfono de asistencia as vítimas para



as mulleres xordas, ou por non dispor de intérpretes da lingua de signos nas dependencias administrativas, policiais ou xudiciais. E mesmo, tamén, polos propios prexuízos que sofren as mulleres con discapacidade. Por exemplo, restándolle credibilidade a súa declaración ao dar prioridade ao feito de ser unha muller cunha discapacidade”.

Ao fío da afirmación (contida no discurso da Valedora do Pobo) de que “a derogación da esterilización debería ser unha das reformas inaprazables”, faise oportuno salientar que finalmente derogouse a esterilización forzosa de persoas con discapacidade (maioritariamente eran mulleres as persoas afectadas, precisamente polos prexuízos de xénero e os prexuízos cara á discapacidade) na Lei Orgánica 2/2020, de 16 de decembro, de modificación do Código Penal para a erradicación da esterilización forzada ou non consentida de persoas con discapacidade incapacitadas xudicialmente.

I.7. Actuacións significadas en relación coa igualdade e a violencia de xénero

Hai varias actuacións, ben por queixas a instancia de parte interesada, ben de oficio, que, sen prexuízo de tratalas no seu momento, débense poñer aquí de manifesto pois son demostrativas da implicación da institución en alcanzar a igualdade de trato e oportunidades de mulleres e homes.

Queixa sobre a seguridade nocturna no Campus Sur da Universidade de Santiago de Compostela (USC)

Iniciouse expediente motivado pola queixa dunha alumna da Universidade de Santiago de Compostela referente á situación de inseguridade no Campus Sur (expediente Q/434/20).

Pediuse información tanto ao Concello de Santiago de Compostela como á Universidade de Santiago de Compostela, que, a través das súas cumpridas e detalladas respostas, demostraron o seu coñecemento do problema, a preocupación por resolvelo e tamén a existencia de iniciativas para abordalo, malia que tamén recoñecen a pendencia dalgunhas desas iniciativas.

Non podemos esquecer que estamos ante un problema esencial determinante da normal convivencia cidadá e cun importante impacto de xénero. Diversos estudos e institucións teñen falado da necesidade de abordar un “urbanismo con perspectiva de xénero”



no cal un dos elementos principais é a seguridade nos espazos urbanos, en particular fronte a agresións sexuais.

Sobre a base destas consideracións, fixéronse as seguintes recomendacións:

- Recomendar tanto ao Concello como á Universidade de Santiago que, sempre coa máxima celeridade, leven a cabo a tramitación dos proxectos de estudo e execución relativos ao tratamento de problemas con directa incidencia na seguridade máis básica das mulleres, máis cando se detectan dunha maneira concreta como é neste caso, e desde logo sempre que, como se evidencia, resultan coñecidos e mesmo considerados xa con proposta de intervención e, en concreto:
 - Recomendar ao Concello que o máis axiña posible restableza o servizo nocturno de carácter urbano, con traxecto polo campus sen transbordos e que inclúa na ordenanza de transportes, un sistema de paradas anti acoso.
 - Recomendar á Universidade e ao Concello que, en concerto entre ambas institucións e o máis axiña posible, se finalice e execute o proxecto para reforzar e solucionar o problema da falta de iluminación no Campus para modificar as instalacións, adaptándoas á nova regulamentación e tendo en conta os criterios propostos polo Observatorio astronómico. Do mesmo modo, subscribir o marco normativo e executalo, segundo se recoñece no informe, para realizar as obras necesarias para reforzar a seguridade nas vías do Campus Norte e Sur.
 - Recomendar á Universidade que axilice e execute, á maior brevidade posible, o proxecto de “senda segura”.

Queixa de oficio sobre o sector marisqueiro pola crise do COVID-19

A Institución Valedora do Pobo iniciou unha investigación de oficio (Q/2000/20) referente á situación do sector marisqueiro pola crise da COVID-19 dado o coñecemento a través de diferentes medios de comunicación da situación das persoas que traballan no sector do marisqueo galego.

Nesta cuestión é de ter en conta que o sector do marisqueo é un dos máis prexudicados pola crise da COVID-19 porque se trata dunha actividade cuxo consumidor principal é o sector hostaleiro polo que, ao pechar os establecementos de restauración, o produto recollido non ten saída.



Tamén é de ter en conta que das case cinco mil persoas que traballan no sector de marisqueo a pé e a flote, a maioría son mulleres que deciden quedar na casa, deixando un sector considerado estratéxico alleo á paralización de actividades decretada polo goberno central no real decreto do estado de alarma, e polo tanto, quedando á marxe das axudas establecidas no mesmo.

Engádesse tamén a circunstancia de que o sector está integrado por persoas dunha media de idade superior a 50 anos polo que, por ser un grupo de risco da COVID-19, o temor ó contaxio está moi estendido.

Polo anterior, esta institución solicitou informe á Consellería do Mar que foi emitido de xeito detallado e con presteza, á vista do cal se entendeu que a administración galega, a través da súa Consellería do Mar, tomou conciencia do problema ao que se enfrontaba o sector marisqueiro e puxo en práctica todas as iniciativas necesarias, tanto no ámbito autonómico, coma defendendo os dereitos dos traballadores e traballadoras deste sector perante o goberno central que tiña asumido o mando único (o *Ministerio de Sanidad*), e tamén realizando intensas xestións diante das institucións comunitarias aos efectos de lograr minorar as graves consecuencias que a crise da COVID-19 trouxo ao sector do marisqueo galego. Por todo o anterior, resolveuse dar por concluída a actuación de oficio

Esta queixa de oficio é unha proba do compromiso da institución da Valedora do Pobo co obxectivo prioritario de apoiar a defensa dos dereitos das mulleres do mar: mariscadoras, bateiras, redeiras, mariñeiras, traballadoras das fábricas e investigadoras en ciencias do mar, mulleres que desde sempre compatibilizaron o traballo dos seus fogares cun traballo que empeza a facerse de xeito profesional e a contar con protección no réxime especial de traballadores do mar da Seguridade Social. Neste mesmo senso, publicouse na pestana da nosa web “Falamos de feminismo” un traballo académico desde a perspectiva do Dereito laboral sobre as mulleres do mar no cal se pon o foco, entre outras cuestións, en que o catálogo normativo de enfermidades profesionais segue excluindo ás traballadoras da pesca e, en xeral, aos oficios feminizados; ou na necesidade de recoñecer coeficientes redutores da idade de xubilación ás redeiras que, debido a unha longa vida profesional expostas a riscos non controlados, dificilmente logran permanecer activas e terminan apartándose do emprego prematuramente, accedendo a pensións de incapacidade permanente por continxencias comúns (“O mar, a mar, só a mar. Mulleres da pesca en Galicia”, Nora María Martínez Yáñez).



Queixa sobre a información de axudas a vítimas de violencia de xénero

Unha muller vítima de violencia de xénero presentou queixa na cal manifestaba que no Programa de inserción socio laboral para mulleres vítimas de violencia de xénero, aparece unha subvención/axuda que recolle os gastos de desprazamento, gastos de traslados de mobiliario, utensilios e gastos de aloxamento, solicitando que na Comunidade Autónoma de Galicia se proceda a incorporar á normativa autonómica a axuda mencionada para poderse beneficiar dela, como calquera outra vítima de violencia de xénero que cumpra os requisitos da norma.

Tras a solicitude de información á Consellería de Economía, Emprego e Industria da Xunta de Galicia, acordouse facerlle chegar a seguinte recomendación:

- Que se adopten as medidas oportunas para que a persoa que inicia este procedemento, muller recoñecida como vítima de violencia de xénero poida, o máis axiña posible, acceder á información concreta, e demandar e xestionar a prestación de axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero ante esa consellería.
- Que, en xeral, para toda a cidadanía, se adopten as medidas oportunas para que, por parte do persoal ao servizo desa consellería, se facilite a información suficiente, clara e precisa que permita a demanda e xestión das prestacións ás que poidan ter dereito, incluíndo as medidas necesarias para a coordinación coas demais administracións estatais, autonómicas e locais.

Queixa en relación con contratos de investigación non renovados por gozar de permisos de maternidade e paternidade

No 2020, a Valedora do Pobo tivo coñecemento, pola interposición de escritos de queixa, da falta de mecanismos para garantir a continuidade das axudas dos/as investigadores/as da modalidade A de contratos pos doutorais que tiveron permisos de paternidade, maternidade o baixas por incapacidade laboral derivada da xestión ata a seguinte convocatoria de axudas da modalidade B. A convocatoria prevía a suspensión e a prórroga dos contratos por eses motivos pero non arbitraba os mecanismos para asegurar que poidan competir en igualdade de condicións para acceder á modalidade B na convocatoria que corresponda, e non se conseguiu garantir a continuidade dos seus programas formativos polo que houbo que recorrer a outros instrumentos xurídicos para prorrogar a



financiación dos seus contratos. É preciso subliñar que a continuidade dos seus programas formativos de recursos humanos é a vía principal de avance e consolidación da súa capacidade investigadora.

En aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, fíxose chegar á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional a suxestión de que nas bases reguladoras das vindeiras convocatorias de axudas de apoio á formación do persoal investigador, se regulen con claridade os efectos da suspensión dos contratos coa conseguinte interrupción e prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión, e se adopten as medidas e os instrumentos xurídicos necesarios para equiparar ao persoal investigador que teña permisos de paternidade/maternidade co resto dos seus compañeiros, asegurando a continuidade, non só dos seus proxectos de investigación, senón a continuidade dos seus programas formativos, garantindo unha total igualdade de oportunidades, tanto nos períodos de avaliación, cando correspondan, como nas condicións dos seus contratos para acceder á convocatoria da modalidade B.

No caso concreto das tres investigadoras afectadas, recomendouse que se prorrogasen os tres contratos nos mesmos termos e prazos previstos para os demais contratos prorrogados por mor do impacto da COVID-19 na actividade investigadora financiada pola consellería e, por tanto, por afectar non só aos programas formativos de recursos humanos, senón tamén ás situacións contractuais que derivan deles, como era o caso do convenio que financiaba as prórrogas destes tres contratos ata o 30 de outubro de 2020.

Novamente tense solicitado a nosa intervención nun novo expediente de queixa pola falta de concreción nas bases da vindeira convocatoria, contidas na Orde de 31 de decembro de 2020, das medidas compensatorias do tempo de inactividade por mor dos permisos de xestión e maternidade. Na actuación aberta, solicitamos da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, como un dos órganos que convocaron a Orde –conxuntamente coa Consellería de Economía, Industria e Innovación– que achegue informe no que se concrete ou detalle o proceso, criterio, precedente ou calquera outro elemento definitorio tido en conta para asignar ata un máximo de 1 punto a aquelas solicitudes que superen a puntuación mínima indicada e que acrediten que interromperon o seu contrato pos doutoral por algunha das causas que se indican no artigo 19.3 da Orde de 31 de decembro de 2020, a razón de 0,10 puntos por cada mes de interrupción; e que se aclare o impacto compensatorio desta medida, tomando en consideración os criterios de puntuación da convocatoria.



I.8. Impacto sobre a igualdade de xénero da pandemia COVID-19

A institución da Valedora do Pobo, que non interrompeu en ningún momento o seu traballo malia o estado de alarma pasando a súa actividade de presencial a telemática, realizou diversas actuacións en relación coa situación de pandemia desde unha perspectiva de xénero e deu publicidade a recomendacións das autoridades sanitarias, ademais da publicación no espazo “Falamos de Feminismo” de diversas análises de persoas expertas, desde os primeiros momentos, das consecuencias en perspectiva de xénero da pandemia e das medidas para combatela.

A continuación, realízase unha sucinta exposición dalgunhas das actuacións máis significadas realizadas desde unha perspectiva de xénero a través dun cuádruplo achegamento:

- (1) consecuencias da enfermidade sobre a saúde das persoas, en particular as persoas dedicadas aos coidados;
- (2) consecuencias do confinamento e medidas acordadas para combater a enfermidade sobre os dereitos con maior dimensión de xénero, como a conciliación e a corresponsabilidade, ou a violencia de xénero;
- (3) consecuencias sociais, laborais e económicas derivadas da enfermidade e/ou as medidas para combatela; e
- (4) situacións de multi discriminación.

Consecuencias da enfermidade sobre a saúde das persoas en perspectiva de xénero, en particular as persoas dedicadas aos coidados

Un primeiro achegamento á pandemia atendendo ás consecuencias da enfermidade analizadas en perspectiva de xénero obriga a considerar o sexo das vítimas e das persoas contaxiadas, e as diferenzas que puidesen apreciarse. Débense analizar estas diferenzas por sexo para non volver caer no erro de practicar unha medicina só para un sexo, que historicamente foi o masculino pois os ensaios clínicos ata non hai moito se realizaban con grupos de poboación integrados só por homes (como ocorreu coa maioría dos anti inflamatorios ao uso, co argumento de non incluír ás mulleres para protexer a súa fertilidade ou porque os seus cambios hormonais alterarían os resultados), e tamén só considerando aos homes elaboráronse os protocolos médicos (é coñecido o caso do infarto cuxos protocolos ata non hai tanto só consideraban os síntomas do infarto en homes, aínda que son diferentes os síntomas en mulleres).



Detectar os diferentes efectos da enfermidade sobre a saúde dos homes e das mulleres é o paso fundamental para abordar a emerxencia sanitaria nos diferentes individuos e comunidades, e o cimento dunha política de saúde en igualdade. A investigación médica e os servizos de saúde deben avaliar o impacto nos dous sexos (factores biolóxicos) e dos roles de xénero (factores sociais) nas diferenzas de saúde existentes entre mulleres e homes para servir mellor ás necesidades de saúde das persoas individuais. Tamén é necesario incrementar a presenza de mulleres na gobernanza da saúde, órganos de decisión e equipos de investigación.

Hai dous aspectos específicos a abordar en relación coa saúde das mulleres. Un deles é a atención sanitaria das embarazadas, parturientes ou en estado de lactación. Máis que nunca nesta situación de pandemia deberase estar ás recomendacións das autoridades sanitarias. A súa difusión é necesaria para o seu coñecemento polas mulleres concernidas, as súas parellas e familias, actuando como un elemento de tranquilidade. A Valedora do Pobo de Galicia deu publicidade á guía coas pautas a seguir elaborada polo Ministerio de Sanidade de acordo coas recomendacións da OMS: “Manexo da muller embarazada e o recentemente nado con COVID-19”.

Recibimos tamén queixas en relación cos diferentes criterios para permitir ou non o acompañamento durante o parto. Pedimos informe á Consellería de Sanidade que contestou no sentido de que, tras recibir a nosa solicitude, procederon a comezar os trámites para a redacción dun protocolo consultando coa asociación de matronas (unha das entidades asinantes dunha queixa).

Outro dos aspectos específicos a abordar en relación coa saúde das mulleres é en relación coa prevención da saúde do persoal sanitario e socio sanitario de coidados, maioritariamente feminizado. A preocupación por este colectivo foi o motor de diversas actuacións da Valedora do Pobo baixo a idea de “coidar a quen nos coidan”. Neste sentido, as inquietudes relativas á ausencia de equipos de protección e de probas PCR foron comunicadas á Valedora desde o momento inicial da declaración do estado de alarma. Tramitamos as queixas e iniciamos investigacións de oficio para abordar a cuestión exposta en relación co persoal sanitario, socio sanitario e de axuda no fogar. En caso de denuncia de ausencia de EPIs en empresas privadas, informamos ás persoas denunciante sobre a posibilidade de poñer os feitos en coñecemento da Inspección de Traballo. Contactamos tamén co *Defensor del Pueblo*, á vista de que a normativa do Estado establecía condicións sobre o manexo do material sanitario.



Precisamente, esta mensaxe de “coidar a quen nos coida” foi o tema desenvolvido pola Valedora do Pobo para a súa participación na publicación especial para o 25 de xullo, Día de Galicia, no xornal “El Correo Gallego”, invocando como exemplo o Hostal dos Reis Católicos, monumento emblemático de Santiago de Compostela e de Galicia enteira, polo esforzo de construción entón asumido para coidar a quen viña ao noso país en peregrinación xacobeá, para que sirva de exemplo para coidar a quen nos visita, para coidarnos a nós mesmos e tamén para coidar a quen nos coida.

Consecuencias do confinamento e medidas acordadas para combater a enfermidade sobre os dereitos con maior dimensión de xénero, como a conciliación e a co responsabilidade, ou a violencia de xénero

Fronte á situación de pandemia, os poderes públicos reaccionaron con medidas diversas, en particular de confinamento, o que nos conduce a analizar a perspectiva de xénero desas medidas, en particular, o confinamento.

Hai dúas cuestións abordadas pola Valedora do Pobo:

Un aspecto vinculado á vida das familias que se viu alterado pola situación de confinamento foi o cumprimento do réxime de custodia e visitas de menores en matrimonios separados ou divorciados, ou parellas rotas. A inquietude foi canalizada por varios Centros de Información da Muller e proviña de nais preocupadas polo risco de contaxio derivado da entrega dos menores, e á súa vez o temor, se non os entregan, de ser denunciadas por incumprimento. Ao ser preciso incidir sobre competencias estatais para resolver a cuestión, a Valedora dirixiuse ao *Defensor del Pueblo* solicitando que valorase a conveniencia de iniciar unha actuación de oficio.

Outro aspecto cunha incidencia de xénero moi relevante foi a situación das mulleres vítimas de violencia de xénero. Sobre esta cuestión, a Valedora do Pobo realizou varias actuacións: unha moi temperá, no luns seguinte á declaración do estado de alarma, dirixiuse a comprobar a accesibilidade e atención dos Centros de Información á Muller durante o estado de alarma; investigáronse e removéronse certas dificultades xurdidas para solicitar axudas por violencia de xénero dada a carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir aos servizos de maneira presencial; deuse publicidade ás medidas adoptadas polo Goberno de España para a protección das vítimas na situación de



pandemia; e deuse publicidade, tamén, ás medidas adoptadas pola Secretaría Xeral de Igualdade da Xunta de Galicia.

Consecuencias sociais, laborais e económicas derivadas da enfermidade e/ou das medidas para combatela

Hai un terceiro achegamento ás consecuencias da enfermidade e/ou das medidas para combatela, e pódese reducir en apenas dúas palabras: crise económica, que xa está aquí, pero os seus resultados aínda non se aprecian en todo o seu alcance. Nesta crise económica tamén aparece unha óptica de xénero.

A Valedora do Pobo actuou en concreto en relación cun sector feminizado: o sector marisqueiro galego. Unha actuación de oficio (á que nos referimos en páxinas precedentes) permitiu comprobar que a consellería competente había adoptado medidas en varios ámbitos: repartición de máscaras e outras medidas para preservar a saúde das persoas traballadoras; apertura de liñas de axuda económica; e control sobre os produtos para garantir o seu consumo..

En xeral, as mulleres ocupan traballos máis precarios e peor remunerados. Son unha maioría moi elevada no traballo a tempo parcial (en España, ao redor do 75%), e en moitos traballos de tempada fixos descontinuos (en Galicia, son maioría nas empresas conserveiras), e a porcentaxe de mulleres en empregos temporais é superior ao de homes. Previsiblemente, os empregos máis precarios sufrirán máis as consecuencias da crise económica, e de novo sobre iso atopamos alertas de todos os organismos de igualdade. Hai que estar, pois, moi atentos á evolución futura.

Situacións de multi discriminación

Todos os anteriores achegamentos ás consecuencias da COVID-19, ou das medidas para combatela, pódense ver complicados cando a muller afectada atópase nunha situación de vulnerabilidade pola concorrencia doutras causas de discriminación engadidas ao sexo/xénero.

As persoas maiores, un colectivo moi feminizado dada a maior lonxevidade das mulleres, ocupou a atención da Valedora do Pobo. Recibimos queixas sobre a situación dalgunhas



residencias de persoas maiores. Tramitamos as queixas e iniciamos ademais unha investigación de oficio para coñecer con detalle a situación. Naqueles servizos sometidos ás autoridades competentes sinaladas no decreto de estado de alarma, trasladamos o asunto ao *Defensor del Pueblo*.

As persoas con discapacidade tamén ocuparon a atención da Valedora do Pobo. Recibimos queixas de asociacións de mulleres xordas, que se resolveron satisfactoriamente, pola falta dun servizo diario e as 24 horas de intérprete de lingua de signos para a atención sanitaria das persoas xordas, así como as carencias de accesibilidade na información necesaria para previr o contaxio do coronavirus. Difundimos unha comunicación sobre os dereitos das persoas con discapacidade na emerxencia sanitaria, na que resaltamos a importancia de manter un contacto permanente coas entidades de defensa, o que en efecto estamos a facer.

Igualmente, a Valedora realizou un chamamento, xa nos primeiros momentos do estado de alarma, alertando sobre a discriminación contra o pobo xitano no contexto da COVID-19. Ademais, o 8 de abril, Día do Pobo Xitano, emitimos un comunicado sobre a necesidade de remover os prexuízos e promover a inclusión plena das mulleres, os homes, as nenas e os nenos xitanos.

Finalmente, a Valedora do Pobo realizou diversas actuacións en relación con colectivos discriminados pola súa orientación sexual ou pola súa identidade de xénero. Así, a Valedora emitiu un comunicado alertando sobre o risco de incremento de condutas LGTBI-fóbicas, e, en particular, sobre a situación de illamento na que se atopan aquelas persoas a quen a súa familia non recoñece a súa identidade de xénero e que, polas circunstancias da COVID-19, están confinados con ela. Deuse canle, tamén, á inquietude de diversas asociacións de defensa dos dereitos das persoas LGTBI.

Por causa da paralización dos prazos administrativos e xudiciais, os expedientes de cambio de sexo ante os Rexistros Cívís, xa de seu lentos, demóranse aínda máis en prexuízo dos dereitos das persoas; tratándose dunha cuestión propia de competencias estatais, a Valedora neste caso dirixiuse ao *Defensor del Pueblo* para que actuase ao efecto.



Intervencións públicas da Valedora do Pobo co gallo do impacto de xénero do COVID-19

A situación apuntada nas anteriores páxinas sobre o impacto de xénero da COVID-19, e as actuacións que tivo sobre a cuestión a institución da Valedora do Pobo, foi posta de manifesto en varias intervencións públicas da Valedora do Pobo que se apuntan a continuación:

- Participación co *Justicia de Aragón*, Don Ángel Dolado Pérez, e o *Procurador del Común de Castilla-León*, Don Tomás Quintana López o 18 de xuño de 2020 no Foro Virtual “Retos para o Mundo”, desenvolvendo o tema do impacto de xénero da COVID-19. O texto da intervención é accesible na páxina web da institución da Valedora do Pobo
- “Coidar a quen nos coida”, publicación especial para o 25 de xullo, Día de Galicia, en “El Correo Gallego”, (enlace: <https://www.elcorreogallego.es/especiais/25-xullo/coidar-a-quen-nos-coida-XC4051213>; tamén accesible na páxina web da institución da Valedora do Pobo:
- “Incidencia da COVID-19 na igualdade e na violencia de xénero”, Relatorio non Congreso da Asociación da Prensa de Galicia “Medios de Comunicación en tempos de COVID-19: Influencia da pandemia na igualdade e na violencia de xénero”, 11 de decembro de 2020.

I.9. Recapitulación de actuacións con significado impacto de xénero

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/434/20	Queixa particular	Queixa sobre seguridade nocturna no Campus Sur da USC
Q/745/20	Queixa de oficio	Falta de suspensión dun xuízo a unha letrada durante o prazo de baixa de maternidade



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/1944/20	Queixa de oficio	Queixa de oficio sobre o funcionamento durante o confinamento dos Centros de Información á Muller
Q/1949/20	Queixa de oficio	Dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero pola carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir de forma presencial
Q/1950/20	Queixa de oficio	Actuación de oficio para trasladarlle ao <i>Defensor del Pueblo</i> a necesidade de modificar o Decreto 463/20 para incluír unha regulación sobre a suspensión do réxime de visitas durante o estado de alarma
Q/1981/20	Queixa de oficio	Subministros de protección para os servicios de axuda no fogar
Q/2000/20	Queixa de oficio	Situación do sector marisqueiro pola crise da COVID-19
Q/2492/20	Queixa de oficio	Medidas de protección das vítimas de trata en Galicia
Q/2906/20	Queixa particular	Queixa sobre a información de axudas a vítimas de violencia de xénero
Q/2962/20	Queixa de oficio	Desenvolvemento e cumprimento do Pacto de Estado en relación coa protección da muller contra todas as formas de violencia
Q/3208/20	Queixa de oficio	Falta de designación de avogado nun procedemento de violencia no ámbito familiar
Q/4728/20	Queixa particular	Queixa en relación cos contratos de investigación non renovados por gozar de permisos de maternidade e paternidade



CAPÍTULO 1
ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/5074/20	Queixa de oficio	Imposibilidade de acceder ao informe do Centro de Información da Muller de A Coruña



II. DEREITO DE ACCESO DAS MULLERES Á XUSTIZA (ODS 16; PUNTOS 1º, 2º E 9º DO DECÁLOGO)

O acceso á xustiza é un dereito humano e un elemento esencial do Estado de Dereito e do correcto funcionamento da democracia recoñecido en todos os sistemas constitucionais (“*due process of law*” do dereito anglosaxón; dereito á acceso aos tribunais de xustiza; na Constitución Española, dereito á tutela xudicial efectiva de dereitos e intereses lexítimos, artigo 24). Por iso, nas Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contémpanse, no “Obxectivo 16: Paz, xustiza e institucións sólidas”, a meta de “promover o Estado de Dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos”. Trátase, en consecuencia, dunha cuestión que implica directamente o dereito humano a institucións sólidas (punto 9º do Decálogo).

Se ben o acceso á xustiza pode presentar dificultades para calquera persoa, aínda é máis difícil para as mulleres. Hai unha serie de atrancos e restricións que impiden á muller realizar o seu dereito de acceso á xustiza en pé de igualdade debido a factores como os estereotipos de xénero, as leis discriminatorias, os procedementos interseccionais de discriminación, as prácticas e os requisitos en materia probatoria, e ao feito de que non se asegurou sistematicamente que os mecanismos xudiciais son física, económica, social e culturalmente accesibles a todas as mulleres. Todos estes obstáculos constitúen violacións persistentes dos dereitos humanos das mulleres que se poderían cualificar como discriminación de xénero institucional (ou máis especificamente, unha violencia de xénero institucional no caso de que o acceso á xustiza se refira a unha situación de violencia de xénero), e que xeraron en moitas mulleres un sentimento negativo á xustiza (puntos 1º e 2º do Decálogo).

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller (CEDAW), sobre o acceso das mulleres á xustiza (2015), contén diversas recomendacións dirixidas aos Estados membros de Nacións Unidas coa finalidade de mellorar as condicións de acceso das mulleres a recursos xurisdiccionais efectivos. En particular, en orde a eliminar os prexuízos de xénero no axuízamento e, en xeral, en tódalas actividades realizadas polas persoas operadoras no eido xurídico, a Recomendación Xeral 33 pon especial énfase nas necesidades de capacitación.



II.1. Fomento da capacitación en igualdade de xénero nas profesións xurídicas

A Valedora do Pobo impartiu o 5 de marzo de 2020, a Conferencia “Profesións xurídicas e igualdade de xénero” no II Encontro de Mulleres Profesionais no Sector Xurídico, celebrado en Ourense con ocasión do Día Internacional da Muller (8 de marzo), e que foi organizado pola Agrupación Avogacía Nova de Ourense xunto coas Agrupacións de Vigo e Santiago de Compostela.

A continuación faise un pequeno resumo da intervención desenvolta pola Valedora do Pobo:

A intervención comeza facendo un pouco de historia para destacar que, xa na Antiga Grecia e en Roma as mulleres estaban afastadas do discurso público. Un dito do Século II foi: “unha muller debería gardarse modestamente de expoñer a súa voz ante estranos do mesmo xeito que se gardaría de quitarse a roupa”. Os xurisconsultos romanos (Gayo, Ulpiano) xustificaban estas e outras diferenzas entre os homes e as mulleres na lixeireza do xuízo feminino (*propter animi levitatem*), na debilidade natural do sexo (*propter sexus infirmitatem*) e na ignorancia das cousas do foro (*propter forensium rerum ignorantia*); precisamente esta suposta ignorancia das cousas do foro é a que en especial xustificaba o apartar ás mulleres da esfera pública, isto é do mundo da política e do Dereito.

A situación de partida en España non era obviamente distinta á situación en Europa en xeral. En España, as mulleres se atopaban cunha dobre barreira para acceder ás profesións xurídicas: a primeira, a educativa; a segunda, a prohibición de acceder a certos cargos públicos vinculados ao exercicio do Dereito, singularmente a xudicatura. Canto as barreiras educativas, destácase que foi Concepción Arenal Daponte a primeira muller en acceder ás aulas da Facultade de Dereito, quen tivo que disfrazarse de home, cortouse o pelo, vestiu levita, capa e chapeu de copa, e ao descubrirse a súa identidade interveu o reitor e tras un exame satisfactorio foi autorizada a asistir ás clases, o que fará desde 1842 a 1845 baixo un rigoroso ritual co fin de evitar o contacto cos seus compañeiros homes; así foi a carreira da primeira muller xurista. Eran, en palabras de Rosalía de Castro, as “migallas de liberdade ao pé da mesa do rico, que se chama Século XIX”; Século XIX que permitiu ás mulleres — segue dicindo Rosalía— “o agasallo de crer que podemos escribir libros” unha vez que xa están “pasados aqueles tempos en que se discutía formalmente se a muller tiña alma e se podía pensar”. Outra ilustre galega, Emilia Pardo Bazán criticaba, no Congreso Pedagógico da *Institución Libre de Enseñanza* (Madrid, 1882), que a educación que as españolas recibían non era tal, senón unha “doma” a través da cal se lles transmitían os valores de pasividade, obediencia e submisión aos seus maridos. Tamén reclamou o dereito das



mulleres para acceder a todos os niveis educativos e a exercer calquera profesión. Debemos lembrar que foi unha Real Orde do 8 de marzo de 1910 a que estableceu que “se concedan, sen necesidade de consultar á superioridade, as inscricións de matrícula en ensino oficial e non oficial solicitadas polas mulleres”. En 1922, María Ascensión Chirivella Marín, foi a primeira muller licenciada en Dereito en colexiarse como avogada no Colexio de Valencia. Tres anos despois, Vitoria Kent Siano, foi a primeira en colexiarse no Colexio de Madrid e un ano despois, Clara Campoamor Rodríguez, a segunda, ambas as primeiras Deputadas a Cortes coa II República, sendo moi ben coñecido o seu debate sobre o voto feminino.

Superadas as barreiras educativas, quedaba aínda a prohibición de acceder a certos cargos públicos vinculados ao exercicio do Dereito, singularmente á xudicatura. A Lei 56/1961, do 22 de xullo, de dereitos políticos profesionais e de traballo da muller, introduciu unha cláusula xeral de igualdade para que as mulleres puidesen participar nas mesmas condicións que os homes en oposicións, concursos-oposicións e calquera outros sistemas para a provisión de prazas en Administracións Públicas, aínda que se opoñía excepción desta cláusula xeral “a Administración de Xustiza nos cargos de Maxistrados, Xuíces e Fiscais, agás nas xurisdicións tutelar de menores e laboral” —artigo 3.2. c)—.

Foi a debilidade do fundamento da prohibición de acceder a cargos xudiciais e fiscais fronte á cláusula xeral de igualdade de acceso, o que determinou que a Lei 96/1966, do 28 de decembro, derogase a excepción do artigo 3. 2. c) da Lei 56/1961. Tras o cambio normativo, en 1971 María Jover Carrión aprobou as oposicións de Xuíz Comarcal e Concepción del Carmen Venero foi designada xuíza dun Tribunal Tutelar de Menores. Dous anos máis tarde, María Belén del Valle Díaz lograba ser a primeira muller que accedeu á carreira fiscal. Tivemos que esperar ao 23 de xaneiro de 1978 para que Josefina Triguero Aguado tomase posesión da súa praza como Xuíza de Primeira Instancia e Instrución no Xulgado de Naval Moral de la Mata en Badajoz. En 1981 Margarita Robles Fernández aprobou as oposicións co número 1 e en 1991 foi a primeira en alcanzar unha Presidencia de Audiencia Provincial, a de Barcelona. E Milagros Calvo Ibarlucea, que accedeu en 1979 á carreira fiscal, e posteriormente ao Corpo de Maxistratura de Traballo, converteuse en 2002 en Maxistrada do Tribunal Supremo, destinada na Sala de Social, a primeira Maxistrada do TS.

Situación actual. Abertas ás mulleres as profesións xurídicas, as mulleres accederon a todas elas dunha maneira masiva, e mesmo nalgunhas a feminización resulta significativa. Na avogacía, a paridade está practicamente conseguida. Na carreira xudicial, as mulleres xa son maioría. Con todo, a incorporación masiva de mulleres ás profesións xurídicas derivada



do recoñecemento da igualdade de trato nas normas xurídicas, non trae consigo a igualdade efectiva das xuristas e os xuristas. Na carreira xudicial, a desigualdade de xénero maniféstase dunha maneira moi significativa na escasa representación feminina nas cúpulas xudiciais. Outra demostración da persistencia de desigualdade real, máis aló da igualdade formal, é a constatación de que son exclusivamente as xuízas as que gozan de excedencias para o coidado de fillos, fillas ou de familiares, mesmo cando o seu cónxuxe ten unha retribución inferior. Igualmente, na carreira xudicial, como na avogacía, maniféstanse situacións de trato sexista e mesmo de acoso laboral ou sexual. Non hai estatísticas sobre os comentarios —provenientes de superiores, doutros compañeiros e mesmo compañeiras ou de profesionais do foro— que —ás veces disfrazados de certa cortesía de cabaleiros ou de falso paternalismo— son despectivos cara ás mulleres ou os valores considerados femininos. Algúns destes comentarios foron particularmente coñecidos, en especial en relación coas primeiras xuízas que ingresaron na carreira xudicial ou chegaron por primeira vez a determinados xulgados ou tribunais. Milagros Otero Parga recolle unha anécdota referida a Margarita Robles Fernández, segundo a cal un respectabilísimo forense tiña o costume de regalar un libro ao primeiro da promoción, elixindo a obra de Salvador de Madariaga “*Mujeres españolas*” e felicitando na dedicatoria á nova xuíz, aínda que lle lembraba que non esquecese que o máis importante para ela debía ser converterse nunha boa esposa e nai. Ao segundo da promoción comproulle o *Quijote*, e escribiu na dedicatoria o seu recoñecemento pola cortesía que demostrara cedéndolle o primeiro posto á súa compañeira. Outro comentario despectivo, este con transcendencia pública, foi o realizado por un Vogal do CXPX cando foi nomeada Milagros Calvo Ibarlucea como primeira Maxistrada do TS, pois tachouna de “floreiro”.

Como se pode loitar contra unha discriminación sistémica, institucional ou difusa que se atopa enquistada nas estruturas da sociedade? Só cunha arma que teña ese alcance, é dicir cunha arma que cambie a estrutura das relacións sociais. E ese alcance non o ten a tradicional concepción da igualdade dos sexos como unha igualdade de trato baseada na comparación cun modelo masculino e na igualación da muller a ese modelo, entre outras moitas razóns polas tres seguintes: (1) porque a extensión ás mulleres de dereitos pensados para os homes —é dicir, o asimilacionismo das mulleres a un sistema androcéntrico— conduce a novas desigualdades —por exemplo, permíteselles traballar, pero o Dereito do Traballo, construído sobre o modelo masculino, sitúaaas en desvantaxe, obrigándoas a decidir entre un traballo sen maternidade ou unha maternidade sen traballo: en ambos os casos coa consecuencia da perpetuación do *statu quo*: é o *dilema de Wollstonecraft*—; (2) porque canto máis lonxe estea unha muller do modelo masculino como consecuencia de factores confluentes de discriminación, máis difícil resultará atopar un modulo de comparación que permita a aplicación dunhas leis de igualdade baseadas na comparación



—a pesar de que nesas circunstancias de discriminación múltiple sería cando máis necesario resultaría aplicar a igualdade á muller en cuestión—; e (3) porque non é posible conceder ás mulleres —se non é aparentando conceder privilexios— dereitos inexistentes nun modelo masculino —así, a protección fronte á violencia de xénero aínda se segue valorando por amplos sectores da opinión pública como un privilexio cara ás mulleres que non se lles concede aos homes—. Por iso, unha adecuada resposta xurídica á discriminación sistémica, institucional ou difusa obríganos a cuestionar o modelo de referencia para erradicar a situación de subordinación da muller e, en consecuencia, para empoderala fronte ao home. Non se trata de repartir a torta dos homes coas mulleres, senón de cambiar a receita da torta; ou de permitir ás mulleres vestir o traxe de chaqueta masculino, senón de que o traxe valla para os dous sexos. O cuestionamento do modelo de referencia —considerado masculino—, e a súa adecuación ás esixencias da igualdade efectiva entre mulleres e homes —as dúas operacións básicas da análise de xénero no Dereito—, foi xuridificado como principio de transversalidade da dimensión de xénero que responde con xeneralidade ao problema tamén xeral de institucionalización da discriminación.

Epílogo: Os cambios normativos liderados pola Lei de Igualdade e as actuacións realizadas na Carreira Xudicial e na Avogacía sérvennos de exemplo para corroborar que o cambio está en marcha nas profesións xurídicas mediante medidas que, indo máis aló da igualdade de trato, diríxense a unha auténtica igualdade de oportunidades. Agora ben, a publicación oficial das leis non trae sen máis o cambio na realidade das cousas, e menos cando se trata de leis que, con apenas uns poucos anos de vixencia, loitan contra prexuízos que veñen desde as orixes da nosa civilización. Sen a efectividade práctica da Lei de Igualdade, e, no que se refire ás profesións xurídicas, sen a efectividade práctica dos plans de igualdade que pretenden implantar os designios da Lei de Igualdade nas profesións xurídicas, todo o que di a Lei de Igualdade non pasará de ser unha idea máis ou menos romántica sen unha eficacia práctica. Pero nesta loita contra prexuízos milenarios non basta co labor das institucións, polo demais mellorable en moitos aspectos. Aquí é onde debe entrar en xogo o labor de todas e de todos para que, a través da capacitación na materia, nos comprometamos a integrar a igualdade efectiva de mulleres e homes no noso ámbito cotián de actuación profesional. Capacitación e compromiso é a nosa achega. O que sen dúbida repercutirá na cidadanía pois non nos cabe a menor dúbida de que o xuíz e a xuíza que non sufra a desigualdade nas súas propias carnes e que concilie adecuadamente vida persoal, familiar e profesional sen dúbida repercutirao sobre as súas decisións xurisdicionais; e igual conclusión poderíase afirmar dos avogados e das avogadas; e máis xenericamente de todos os profesionais do mundo do Dereito.



II. 2. Actuacións significadas en relación co dereito de acceso á xustiza as mulleres, en particular, debido á COVID-19

Hai varias actuacións, ben por queixas a instancia de parte interesada, ben de oficio, que, sen prexuízo de tratalas no seu momento, débense poñer aquí de manifesto pois son demostrativas da implicación da institución en garantir o dereito de acceso á xustiza das mulleres. E, como en todas as demais áreas, estas actuacións víronse afectadas de maneira moi importante pola situación de pandemia derivada da COVID-19, e polo confinamento e outras restricións.

Queixa en relación coa ausencia de protocolos sobre suspensión de xuízos por causa da maternidade da avogada intervinente

Por mor dunha noticia de prensa sobre a falta de suspensión dun xuízo en Galicia a unha Letrada en período de baixa de maternidade, abriuse unha investigación de oficio, dirixíndose comunicación ao Consello Xeral do Poder Xudicial en relación coa tramitación dun protocolo sobre suspensión de xuízos por causa de maternidade da avogada intervinente. O Consello Xeral do Poder Xudicial, Gabinete de Presidencia, respondeu a ausencia de protocolos respecto diso. Dado que se trata dunha competencia estatal, acordouse archivar a actuación mantendo os contactos cos operadores xurídicos implicados para impulsar que se aproben e apliquen os citados protocolos.

Queixa de oficio sobre o funcionamento durante o confinamento dos Centros de Información á Muller

Iniciamos queixa de oficio ao constatar a preocupación da cidadanía ante a situación das mulleres vítimas de violencia de xénero, illadas polo estado de alarma, e o papel relevante dos CIM para asegurar a prestación do seu servizo específico. Para iso entrouse en contacto co CIM da Coruña. Desde este centro nos expoñen a imposibilidade dalgunhas vítimas de acceder á sede virtual da Xunta para solicitar e tramitar prestacións das previstas na lei por carecer acceso dixital e a imposibilidade física para acudir ao servizo municipal para tramitar a súa prestación.



Postos en contacto telefónico coa Secretaría Xeral de Igualdade, comunícaselles o problema existente entre as vítimas e a súa falta de acceso ás axudas por varios motivos e, a posibilidade de adaptar a forma ás actuais circunstancias. En posterior comunicación a Secretaría Xeral de Igualdade infórmanos que atoparon unha solución para que as vítimas non teñan que comparecer persoalmente, senón que ou poidan realizar a través do teléfono móbil e en comunicación directa co seu CIM correspondente.

Infórmanos con posterioridade desde o CIM da Coruña que xa recibiron as instrucións correspondentes por parte da Secretaría Xeral para abordar a situación nunha maneira satisfactoria, o cal motivou a conclusión deste procedemento.

Queixa sobre cumprimento do principio de unidade de actuación letrada para vítimas de violencia de xénero

Presentada unha queixa pola falta de aplicación do principio de unidade de actuación letrada para vítimas de violencia de xénero por un Colexio de Avogados, abriuse investigación, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto telefonicamente polo citado Colexio, deducíndose que tomaron as medidas necesarias para incluír, nos casos de quebrantamento da medida de afastamento, o mesmo Letrado/a que representa á vítima de violencia nos demais procedementos. Por iso, concluíuse o expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que o Colexio de Avogados revisase a situación, comprobase o problema que motivou a súa queixa e que adoptase as medidas adecuadas para resolvelo.

II. 3. Recapitulación das anteriores e outras actuacións dirixidas a garantir o dereito das mulleres ao acceso á xustiza.

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/745/20	Queixa de oficio	Falta de suspensión dun xuízo a unha letrada durante a baixa de maternidade



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/1944/20	Queixa de oficio	Queixa de oficio sobre o funcionamento durante o confinamento dos Centros de Información á muller
Q/2492/20	Queixa de oficio	Medidas de protección das vítimas de trata en Galicia
Q/2962/20	Queixa de oficio	Desenrolo e cumprimento do pacto de estado en relación coa protección da muller contra todas as formas de violencia
Q/3208/20	Queixa de oficio	Falta de designación de avogado nun procedemento de violencia no ámbito familiar
Q/5074/20	Queixa de oficio	Imposibilidade de acceder ao informe do Centro de Información á Muller de A Coruña
Q/5117/20	Queixa particular	Cumprimento do principio de unidade de actuación letrada para vítimas de violencia de xénero



III. VIOLENCIA E ACOSO NAS ORGANIZACIÓNS (ODS 5 E 15; PUNTOS 3º E 9 DO DECÁLOGO)

A Constitución Española recoñece como dereitos fundamentais das persoas a igualdade e a non discriminación por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social (artigo 14), o dereito á vida e á integridade física e moral (artigo 15), o dereito á liberdade persoal (artigo 17) e o dereito ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe (artigo 18).

O acoso sexual, o acoso por razón de sexo, o acoso discriminatorio e o acoso e a violencia son ilícitos pluri ofensivos que vulneran todos, ou a maioría, deses dereitos fundamentais, e, en particular, o acoso sexual e o acoso por razón de sexo vulneran o dereito á non discriminación por razón de sexo pois constitúen unha forma de violencia de xénero.

Todas estas formas de violencia no traballo foron obxecto de especial atención no Dereito da Unión Europea. A Directiva 2002/73/CE, do Parlamento Europeo, e do Consello, que foi obxecto de refundición na máis recente Directiva 2006/54/CE, define o acoso sexual e o acoso por razón de sexo, considerándoos discriminatorios, sexistas e prohibidos, establecendo a obriga dos Estados membros de alentar a empresas e responsables do acceso á formación, para a adopción de medidas preventivas. O acoso discriminatorio aparece definido e regulado en termos semellantes de prohibición e prevención, na Directiva 2000/43/CE, de 29 de xuño de 2000, relativa á aplicación do principio de igualdade de trato das persoas, independentemente da súa orixe racial ou étnica, así como na Directiva 2000/78/CE, de 27 de novembro de 2000, relativa ao establecemento dun marco xeral para a igualdade de trato no emprego e a ocupación, que prohibe todas as discriminacións por motivos de relixión ou conviccións, de discapacidade, de idade e de orientación sexual.

Ao abeiro das citadas normas constitucionais e comunitarias, a Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, define as condutas de acoso sexual e acoso por razón de sexo, e prohíbeas na medida en que as cualifica de discriminación por razón de sexo (artigo 7), obrigando ás empresas a promover as condicións de traballo que eviten esas condutas e a arbitrar procedementos específicos para a súa prevención e para dar canle a denuncias ou reclamacións que se poidan formular (artigo 48).



Pola súa banda, a Lei 62/2003, de 30 de decembro, de Medidas Fiscais, Administrativas e da Orde Social, realizou a transposición das antes citadas Directivas 2000/43/CE e 2000/78/CE (artigo 28). Ademais de todo o anterior, o Código Penal tipifica, desde 1995, o acoso sexual (artigo 184) e, desde o ano 2010, o acoso laboral (artigo 173). A referencia ao marco normativo complétase co Convenio 190 da Organización Internacional do Traballo sobre a violencia e acoso de 21 de xuño de 2019, aínda non ratificado por España.

A Comunidade Autónoma de Galicia incorporouse axiña á loita contra o acoso e a violencia. Con anterioridade á Lei Orgánica de Igualdade de 2007, a Lei galega 7/2004, de 16 de xullo, para a igualdade de mulleres e homes, concretou con carácter absolutamente pioneiro, unha serie de medidas de prevención e sanción do acoso sexual e do acoso moral por razón de xénero no ámbito do persoal da Xunta de Galicia, actualmente contidas nos artigos 55 a 64 do Decreto Lexislativo 2/2015, de 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade. Entre as medidas de prevención, contemplábanse a elaboración dunha declaración de principios e o establecemento dun procedemento informal de solución para cuxa tramitación a dirección de persoal de cada unidade administrativa, ou de cada centro de traballo, previa audiencia da representación legal de persoal ao seu mando, debe designar un asesor ou asesora confidencial, preferiblemente muller, podendo nomearse como asesor ou asesora confidencial ao delegado ou delegada de prevención de riscos laborais.

Queixa sobre acoso laboral no SERGAS e suxestión de introdución dun asesoramento confidencial

Recibiuse na institución da Valedora do Pobo unha queixa dun empregado sobre unha posible situación de acoso laboral no SERGAS. Valorado o contido da queixa, e tendo en conta o informe sobre as actuacións realizadas polo Comité de Intervención a propósito da denuncia de acoso laboral do citado empregado público, a Valedora do Pobo realizou a suxestión seguinte:

“Sería aconsellable que, dentro das particularidades administrativas, se valore a posibilidade de incorporar ao Protocolo para a prevención, a detección, a actuación e a resolución de situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a figura do asesor confidencial para resolver os conflitos dun xeito áxil e informal, facendo así efectiva a prevención primaria que puidese evitar a consolidación da situación de acoso, antes da actuación do Comité de Intervención”.



Ante dita suxestión, o organismo en cuestión respondeu á resolución que se lle fixo chegar, e nesa resposta sinala o seguinte:

“En relación coa suxestión realizada pola Valedora do Pobo no marco do expediente(...), compre informar de que no Servizo Galego de Saúde estanse a desenvolver dende hai anos diversas medidas para a prevención da violencia laboral, tal e como reflecten as diferentes actuacións realizadas ata a data, entre as que se poden destacar as Declaracións institucionais de principios para previr a violencia no lugar de traballo no Servizo Galego de Saúde, a primeira delas asinada no ano 2006; a creación no ano 2010 do Observatorio de violencia no contorno laboral nas institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde, mediante o Decreto 163/2010, do 16 de setembro; a implantación do procedemento P-PRL 19 para a actuación fronte a situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo, elaborado no seno dun grupo de traballo derivado da Comisión Técnica do citado Observatorio no que se contou coa participación de delegados/as de prevención e profesionais das áreas sanitarias con responsabilidades nesta materia; e o deseño e difusión de distintas campañas neste eido, a primeira delas no ano 2006.

Anualmente prográmanse accións formativas e obradoiros dirixidos especificamente a mandos intermedios así como a todo o persoal da organización en materias de especial relevancia nesta área como son as habilidades de comunicación, intelixencia emocional, técnicas de negociación e de resolución de conflitos, traballo en equipo, liderado ou igualdade de oportunidades, entre outras.

Finalmente engadir que no ano 2018 púxose en marcha o proxecto ConVIVE, que continúa a executarse na actualidade, dirixido a todo o persoal do Servizo Galego de Saúde e que ten como obxectivo a mellora da convivencia e atención dos/as profesionais da sanidade pública de Galicia.

Neste marco acollemos a recomendación realizada e seguiremos traballando na utilización de novas propostas que permitan a xestión positiva da diferenzas interpersoais e a resolución dos conflitos de xeito áxil e informal, estudando a alternativa máis axeitada na nosa organización”.

En idéntico sentido formulamos suxestión á Consellería de Facenda e Administración Pública.



IV. PERSOAS CON DISCAPACIDADE (PUNTO 5º DO DECÁLOGO)

O concepto de discapacidade evolucionou profundamente ao longo da Historia. Xuridicamente, desde o Dereito Romano a discapacidade (en particular, a intelectual) considerase unha causa de diminución da capacidade de obrar das persoas que ven a supoñer a morte civil, pois ou titor pasa a ter ou control da vida e do patrimonio. Socialmente as persoas con discapacidade eran marxinadas, as veces internadas para sempre en institucións pechadas e ata sometidas a políticas de euxenesia.

Cando os poderes públicos comezaron a intervir en beneficio das persoas con discapacidade, moi especialmente a prol dos mutilados das guerras mundiais, as políticas públicas dirixíronse ao apoio asistencial de cada individuo. Un exemplo típico era proporcionar unha cadeira de rodas a unha persoa parálitica. Pero neses momentos seguía sen haber enfoque de dereitos humanos. Nin sequera a Declaración Universal de Dereitos Humanos (1948) recolleu a discapacidade como causa de discriminación e os primeiros instrumentos internacionais na materia, ao basearse nese modelo, usaron denominacións hoxe en día perceptibles como ofensivas: as Resolucións da Asemblea Xeral das Nacións Unidas de 1971 sobre dereitos do atrasado mental, e de 1975 sobre dereitos dos impedidos.

Desde 1981, Ano Internacional da Discapacidade declarado por Nacións Unidas, o modelo de asistencia médica individual comezou a cambiar a prol dun modelo social que considera que as diferenzas derivadas da discapacidade débense máis ás barreiras existentes e aos prexuízos sociais. Por seguir co exemplo: para integrar a unha persoa parálitica non abonda coa asistencia médica, senón que ademais débense eliminar as barreiras arquitectónicas e de todo tipo, e, en xeral, os prexuízos que a exclúen do goce dos dereitos humanos. Por isto tamén débense erradicar aquelas denominacións pexorativas e optar por outras que garantan a dignidade das persoas con discapacidade.

Este modelo social baseado na reivindicación dos dereitos humanos das persoas con discapacidade é o inspirador da Convención de Nacións Unidas sobre os dereitos das persoas con discapacidade de 2006, ratificada por España, cuxa finalidade é promover, protexer e garantir o goce pleno e igual de todos os dereitos humanos e as liberdades fundamentais das persoas con discapacidade e promover o respecto pola súa dignidade intrínseca.



No ordenamento xurídico español, a Constitución dedica un artigo, o 49, a esta cuestión aínda que, acorde coas ideas da época, fala de “diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos”, e presenta unha perspectiva maioritariamente asistencial. O Texto refundido da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social de 2013, que é a norma básica na materia, xa responde claramente á concepción social da Convención de 2006. Pero aínda quedan moitas lagoas, deficiencias e carencias na implantación efectiva dese modelo social.

A Valedora do Pobo ven traballando desde fai tempo para a implementación efectiva do modelo social no campo normativo, na vixilancia na aplicación efectiva das normas e na concienciación para o cambio de modelo. Como canles de actuación, ademais da tramitación das queixas da cidadanía e das queixas de oficio, destaca a realización de dous informes monográficos, un sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual, en 2013, e outro sobre a accesibilidade universal, en 2018. En todas estas actuacións é primordial o contacto coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, as cales cómpre agradecer a súa colaboración.

Froito dese labor da institución da Valedora do Pobo realizáronse varias actuacións no ano 2020:

1. Comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade.
2. Comunicados sobre o impacto da pandemia sobre as persoas con discapacidade.
3. Reunións coas asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, xornadas e outros actos.
4. Impacto da pandemia COVID-19 nos dereitos das persoas con discapacidade.
5. Queixas de oficio en relación con dereitos das persoas con discapacidade.

IV. 1. Comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente para a discapacidade no Parlamento de Galicia

A Valedora do Pobo compareceu ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade que tivo lugar ou 22 de xaneiro de 2020 no Parlamento.

Na comparecencia, a Valedora do Pobo, logo de destacar o cambio no concepto de discapacidade, suscitou a necesidade de cambios en tres niveis para avanzar na



implementación do modelo social da discapacidade: (1) Cambios normativos. (2) Avance na aplicación das normas. (3) Concienciación para o cambio de modelo que permita unha implementación social do modelo social.

A comparencia remataba coa análise da perspectiva de xénero na abordaxe da discapacidade, que é tratada dentro do epígrafe I, “Discriminación e violencia por causa de xénero”, e para non incorrer en reiteracións remitímonos ao dito naquel momento (véxase o apartado 6º do epígrafe I).

Cambios normativos

Empezando pola mesma Constitución, onde debe cambiar a denominación de “diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos” utilizada no artigo 49 por outra denominación máis acorde coa dignidade das persoas, e mellorando a redacción para orientala cara a un enfoque de dereitos humanos.

Por mor da implantación constitucional dese enfoque, tamén a Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade debería pasar a ser unha Lei orgánica, na medida en que a través da mesma desenvólvense dereitos fundamentais ou liberdades públicas das persoas con discapacidade.

Hai outros aspectos da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade sobre os cales cumpre recomendar a súa reforma. Un dos aspectos máis nomeadamente merecedores de mellora é a asimilación limitada a persoas con discapacidade daquelas con prestacións de incapacidade permanente total, absoluta e grande invalidez, ou en situacións asimiladas do réxime de clases pasivas. Limitada, porque a asimilación só o é aos efectos desa Lei xeral, e non a todos os efectos xurídicos. Cumpre, pois, a súa reforma para que a asimilación o sexa a todos os efectos xurídicos.

As reformas a realizar deberan incluír a regulación do Código Civil sobre o recoñecemento da incapacidade. A finalidade da reforma debería ser substituír o sistema vixente nesta materia e a substitución da vontade da persoa incapacitada pola do titor, por outro sistema de apoio á toma de decisións pola propia persoa con discapacidade. De feito, o Tribunal Supremo, aplicando directamente a Convención de 2006, recoñece a preferencia do réxime da curatela fronte ao réxime da tutela, ao considerar aquel máis acorde con dereito á autonomía e á vida independente.



O Código Civil tamén se fundamenta na idea de *capitidisminución* das persoas con discapacidade cando esixe o concurso de dúas testemuñas para o outorgamento de testamento aberto de persoas cegas ou xordas (art. 697).

A lexislación sobre propiedade horizontal pode ser tamén mellorada para facilitar a accesibilidade, por exemplo, reducindo as maiorías para acordar as obras necesarias ou impoñendo maior custo á comunidade de propietarios.

Regulada polo Real Decreto estatal 1971/1999, a valoración da discapacidade está baseada na Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades e minusvalías que a Organización Mundial da Saúde aprobou en 1980, que valora exclusivamente a discapacidade polas limitacións funcionais en coherencia co superado enfoque de carácter asistencial individual. É por iso que presenta desfases que deben ser corrixidos. Por exemplo, a súa aplicación determina a infravaloración das enfermidades que padecen as persoas con síndrome de Down pois non se toman en consideración as dificultades que estas persoas teñen para identificar a dor e os síntomas. Certo é que estas reformas afectan á lexislación estatal, mais iso non debe silenciarnos pois denunciar institucionalmente as carencias propiciará cambios seguramente apoiados nun amplo consenso das forzas políticas.

No ámbito da lexislación galega, recomendamos a eliminación do requisito de plena capacidade de obrar que esixe a normativa regulamentaria sobre vivendas de promoción pública autonómica (Decreto 253/2007, art. 10) para acceder ás vivendas en compra ou aluguer. A Consellería de Infraestruturas e Vivenda comprometeuse á eliminación nun futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia.

Igualmente, é necesario o desenvolvemento da Lei 10/02/2014, de accesibilidade de Galicia, para poñer ao día as normas regulamentarias anteriores á súa entrada en vigor. A Consellería de Política Social comprometeuse para este fin.

Mellora na aplicación das normas

Un segundo nivel de reivindicación debe ser o da mellora na aplicación das normas, en particular sobre accesibilidade; os tempos investidos nas valoracións de discapacidades; a aplicación da educación inclusiva; a integración laboral das persoas con discapacidade, preferindo o emprego ordinario ao emprego protexido; e a mellora na aplicación do sistema de dependencia.



Implementación efectiva do modelo social a través da concienciación da sociedade

Un terceiro nivel de reivindicación é o cambio social pois a implementación efectiva do modelo social obriga a actuar, non só no eido normativo e na vixilancia da aplicación efectiva das normas, senón tamén na concienciación para o cambio de modelo. A persistencia de prexuízos na sociedade reflíctese en episodios aparentemente puntuais, mais demostrativos da existencia dun problema estrutural. É moi significativo que a discapacidade sexa o segundo motivo de delitos de odio en España. Ou que a discapacidade sexa o detonante de moitos acosos contra nenos e nenas nos centros escolares. Os poderes públicos deben loitar contra a discafofia, que é o medo irracional, o odio e a discriminación contra as persoas con discapacidade.

IV. 2. Comunicados sobre o impacto da pandemia nas persoas con discapacidade

No eido da discapacidade, como nos demais de actuación da Valedora do Pobo, a COVID-19 presentou un importante impacto. Isto motivou a emisión de dous comunicados da Institución.

**Comunicado sobre os dereitos das persoas con discapacidade na emerxencia sanitaria
(7 de abril de 2020)**

A relatora especial da ONU sobre dereitos das persoas con discapacidade recentemente puxo de manifesto que as medidas de contención, distanciamento social ou illamento persoal deben ser compatibles co mantemento dos apoios necesarios que esas persoas precisan durante a emerxencia sanitaria.

O illamento pode resultar imposible para as persoas que precisan apoio para as súas actividades básicas. Por iso son esenciais axustes razoables que permitan reducir os contactos e os riscos, e manter informados aos familiares e as persoas de referencia.

Tamén resaltou que a información sobre a contención da COVID-19 debe ser accesible mediante tradución á lingua de signos ou por calquera outro medio ou formato necesario, e puxo de manifesto que as organizacións de persoas con discapacidade deben ser consultadas e estar involucradas en todas as etapas da resposta á COVID-19.

Son necesarias medidas adicionais para a protección social das persoas con discapacidade; en especial, deben ter a garantía de que a súa supervivencia é considerada prioritaria e que



os protocolos garanten que “cando os recursos sexan limitados non se lles discrimine no acceso á saúde, incluíndo as medidas para salvar vidas”.

A comisionada da ONU concluíu que as autoridades “teñen unha maior responsabilidade con esta poboación debido á discriminación estrutural que afrontan”.

A institución da Valedora do Pobo subliña a súa plena coincidencia coas orientacións da relatora da ONU. Nese senso está a realizar o seu labor de promoción e garantía dos dereitos das persoas con discapacidade por medio de actuacións de oficio, queixas e co contacto coas entidades de defensa dos seus dereitos.

Coincidindo co comunicado da relatora da ONU novamente puxémonos en comunicación co vicepresidente do CERMI e o presidente da Federación de asociacións de persoas xordas de Galicia, para ofrecer a nosa colaboración en caso de que se coñezan situacións que merezan ser avaliadas para a preservación dos dereitos das persoas con discapacidade na actual situación de emerxencia.

O representante do CERMI transmitiu que neste intre considera que para a mellor defensa dos dereitos das persoas con discapacidade debe garantirse a plena accesibilidade das comunicacións na atención ás persoas con discapacidade, asunto que a Valedora do Pobo ven coñecendo a través dunha actuación de oficio.

A través desta comunicación fluída e permanente coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade a Valedora do Pobo permanecerá atenta a calquera problema que poda afectar a esas persoas na actual situación de emerxencia.

Comunicado relativo á necesidade de respectar o dereito de deambulación de determinadas persoas con diversidade funcional (15 de abril de 2020)

O pasado 13 de abril coñeceuse polos medios de comunicación a situación dunha persoa con diversidade funcional no contexto do confinamento decretado pola crise sanitaria do COVID-19. Debido ás súas circunstancias a persoa ten necesidade de saír acompañada á rúa, polo que algunha persoa reaccionou increpándoa a ela e a súa acompañante, a nai. Estas poñen o acento na súa radical negativa a identificar por medio de calquera tipo de signos á persoa pola súa diversidade.



Ao respecto a Valedora do Pobo cre necesario deixar constancia firme de que as diferentes medidas legais, protocolos e recomendacións relacionados coa crise sanitaria da COVID-19 deben interpretarse de tal xeito que en ningún caso supoñan a vulneración dos dereitos e/ou o menoscabo da dignidade das persoas con diversidade funcional.

Neste senso, as nenas, os nenos e, en xeral, todas as persoas con alteracións de conduta ás que o confinamento afecte negativa e significativamente, teñen o dereito a deambular polos espazos públicos cumprindo as medidas precisas e proporcionais para previr no posible os contaxios.

É necesario facer un chamamento a toda a sociedade para que se respecte o citado dereito, e tamén ás autoridades das diferentes administracións para que o fagan respectar.

Debe quedar patente que se desbota calquera medida de identificación externa das persoas con diversidade funcional, posto que resultaría claramente lesiva dos seus dereitos e un ataque intolerable a súa dignidade.

IV. 3. Reunións coas asociacións en defensa dos dereitos das persoas con discapacidade

- 15/01/2020, 12:30: Xuntanza da Valedora cos representantes de Federación Galega de Estacións de Servizos - FEGAES para abordar as melloras nos accesos as gasolineras das persoas con discapacidade.
- 24/03/2020, 10:00: Xuntanza da Valedora do Pobo con persoal da Asociación Integro das persoas con diversidade funcional da Costa da Morte.
- 22/06/2020, 11:00: Xuntanza da Valedora do Pobo coa directiva da Asociación Párkinson Galicia-Coruña.
- 09/09/2020, 11:00. Xuntanza telemática da Valedora do Pobo con membros da Asociación Galega de Infertilidade.
- 30/11/2020, 11:00: Xuntanza da Valedora do Pobo con representantes da Asociación Empresarial Galega de Centros de Emprego sen Ánimo de Lucro.

IV. 4. Impacto da pandemia COVID-19 nos dereitos das persoas con discapacidade

A mera existencia dunha discapacidade non trae de seu un maior risco de contaxio da COVID-19, nin que, en caso de contaxio, a enfermidade se manifeste con máis gravidade ou determine un maior índice de mortalidade. Por iso, podería supoñer unha discriminación por razón de discapacidade a utilización do criterio da mera existencia



dunha discapacidade na aplicación de medidas para dar prioridade ao tratamento médico e sanitario nos casos extremos (triaxe).

Agora ben, a situación de persoas con determinadas discapacidades si podería incidir sobre o risco de contaxio, a maior gravidade ou a maior mortalidade, como serían os seguintes casos:

- as persoas con afeccións subxacentes asociadas á súa discapacidade, ou que son máis habituais en persoas con determinada discapacidade, que, á súa vez, interactúan negativamente co virus que produce a COVID-19, como enfermidades pulmonares ou cardíacas, ou un sistema inmunitario debilitado;
- as persoas con mobilidade reducida que debido á súa discapacidade non poden evitar entrar en contacto con outras persoas que as coidan e que poderían estar infectadas coa COVID-19;
- as persoas cuxa discapacidade lles impide transmitir os síntomas da enfermidade;
- as persoas que teñen problemas para acceder á información, ou comprendela, ou practicar medidas preventivas, como o uso da máscara, o lavado de mans ou o distanciamento social.

Queixas de asociacións de mulleres xordas

En liña co expresado nos parágrafos anteriores, nos primeiros momentos do confinamento recibíronse queixas de asociacións de mulleres xordas, que se resolveron satisfactoriamente, a consecuencia da falta dun servizo diario e as 24 horas de intérprete de lingua de signos para a atención sanitaria das persoas xordas, así como pola existencia de carencias de accesibilidade na información necesaria para previr o contaxio do coronavirus.

IV. 5. Queixas de oficio en relación con dereitos das persoas con discapacidade

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/1/20	Queixa de oficio	Prohibición de entrada á ludoteca de Pontearreas a menores que sufran VIH o hepatite
Q/16/20	Queixa de oficio	Caída polas deficiencias de accesibilidade nunha beirarrúa de Lugo



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/2004/20	Queixa de oficio	Situación da tramitación das subvencións nominativas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade
Q/2952/20	Queixa de oficio	Deambulación de persoas con diversidade funcional
Q/3314/20	Queixa de oficio	Falta de tradución á linguaxe de signos dos debates electorais na TVG
Q/4050/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4051/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4052/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4053/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4054/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4055/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades
Q/4056/20	Queixa de oficio	Retrasos en valoracións de dependencia en diferentes localidades



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/5139/20	Queixa de oficio	Actuación do concello en relación coa accesibilidade



**V. DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO
(Punto 6º do Decálogo)**

A tutela da orientación sexual susténtase tanto no dereito fundamental ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe, recollido no artigo 18 da Constitución Española, como no principio de igualdade/prohibición de discriminación, recoñecido no artigo 14 da Constitución Española, pois, mesmo que non se alude á orientación sexual como causa de discriminación, nada impide incluíla como discriminación “por calquera outra circunstancia persoal ou social”.

Con ese sustento constitucional, procede falar dun dereito fundamental das persoas a non seren discriminadas por razón da orientación sexual, que tería dous aspectos:

1. Igualdade de trato comprensiva da prohibición de discriminacións, tanto directas (tratamentos xurídicos diferentes e peores en atención á homosexualidade), como indirectas (disposicións normativas ou actos xurídicos públicos ou privados formalmente neutros en relación coa orientación sexual pero que, de feito, impactan negativamente sobre as persoas homosexuais).
2. Igualdade de oportunidades, que obriga aos poderes públicos a adoptar certas medidas para superar situacións de desigualdade, sobre todo, no campo dos medios de comunicación e da educación.

A discriminación por orientación sexual é unha forma de discriminación especialmente complexa de analizar. Primeiramente, porque arredor dela son eficaces tanto as realidades como as percepcións sobre as persoas, de tal xeito que unha persoa heterosexual pode ser discriminada por unha aparente orientación homosexual (discriminación por aparencia). En segundo lugar, porque suscita unhas relacións especialmente complexas coas demais discriminacións, e en particular coa sexista; de aí que a discriminación que sofren as lesbianas é cualitativa e cuantitativamente diferente respecto da discriminación sufrida polos varóns homosexuais (discriminación interseccional). E tamén, en terceiro lugar, porque a proba da discriminación indirecta pode resultar especialmente dificultosa, xa que a orientación sexual é especialmente resistente á proba estatística, tendo en consideración o dereito á intimidade das persoas á hora de non ter que pronunciarse sobre ela.

Doutra banda, respecto dos gays, lesbianas e bisexuais, xéranse uns dereitos superpostos aos anteriores a ter en conta na análise da discriminación que padecen: o dereito á intimidade e a vivir privadamente e con plena liberdade a súa sexualidade; os dereitos



familiares, que as persoas con orientación homosexual reivindicán desde o prisma do dereito á igualdade coas persoas de orientación heterosexual; e, en último lugar, o dereito a gañar os espazos públicos coa finalidade de manifestar con liberdade, e sen ter que ocultarse, a súa condición de persoas gays, lesbianas ou bisexuais.

A tutela da identidade sexual pódese sustentar nos mesmos fundamentos constitucionais que a tutela da orientación sexual. Pero tamén entran en xogo outras consideracións vinculadas ao libre desenvolvemento da personalidade que fan máis complexa aínda a cuestión. A non coincidencia entre o sexo que consta na documentación oficial da persoa afectada, coa súa identidade de xénero e mesmo a súa aparencia física, supón unha condena decisiva que leva ao ostracismo e a exclusión social, de xeito que a exteriorización da transexualidade aboca a un gran conflito social no que adoita acontecer que teña que cambiar radicalmente o seu ámbito de relacións e o seu propio proxecto de vida.

Galicia aprobou unha Lei sobre orientación sexual e identidade de xénero que se atopa entre as máis xerais e omni comprensivas ditadas sobre a materia en España. Trátase da Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. Como o propio título indica, é salientable que, a diferenza da normativa comunitaria e estatal, tamén fai referencia aos colectivos transexual, bisexual e intersexual.

Pola incidencia da COVID-19, a situación das persoas LGTBI tamén sufriu. É o caso da situación das persoas LGTBI convivintes en confinamento domiciliario cunha familia que non acepta a súa orientación ou identidade, ou, en xeral, que teñen que convivir forzosamente en espazos onde esa orientación ou identidade non está recoñecida polas demais persoas; das situacións de soidade das persoas maiores LGTBI en residencias; da imposibilidade de seguir mantendo reunións en grupos de apoio a persoas LGTBI; do aumento das relacións por vía telemática, que pode traer consigo situacións de acoso LGTBI-fóbico a través de comunicacións telemáticas (ciberacoso LGTBI); ou da paralización dos trámites xudiciais durante a primeira onda da pandemia, que determinou a paralización ou demora dos expedientes de cambio de sexo.

V. 1. Reunións con asociacións de defensa dos dereitos das persoas LGTBI

Durante o ano 2020, a Valedora do Pobo reuniuse presencialmente o 11/02/2020, con asociacións LGTBI. Xa coa vixencia do estado de alarma, a Valedora do Pobo reuniuse o 13/05/2020 de xeito telemático coa presidenta e o asesor xurídico da Asociación de



Familias de Menores Trans – Arelas. Nesta segunda reunión tratáronse os problemas específicos do colectivo trans no estado de alarma.

V. 2. Queixas

Neste apartado cumpre dar conta dunha queixa de oficio ao tomaren coñecemento polos medios de comunicación dun informe desfavorable a un cambio de sexo emitido pola Fiscalía. A queixa, por razóns competenciais, foi remitida ao *Defensor del Pueblo*.

VI. DISCRIMINACIÓN DAS MINORÍAS, EN ESPECIAL, DA COMUNIDADE XITANA (Punto 6º do Decálogo)

No ámbito internacional en materia de discriminación racial, a norma clave é a Convención internacional sobre a eliminación de todas as formas de discriminación racial de Nacións Unidas (Nova York, 1965), sen prexuízo doutras referencias nas normas máis xerais, a Declaración Universal de Dereitos Humanos e o Pacto Internacional de Dereitos Cívís e Políticos e de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais.

Segundo a definición contida no artigo 1º da Convención de 1965, a discriminación racial é toda distinción, exclusión, restrición ou preferencia baseada en motivos de raza, cor, liñaxe ou orixe nacional ou étnica que teña por obxecto ou por resultado anular ou menoscabar o recoñecemento, goce ou exercicio, en condicións de igualdade, dos dereitos humanos e liberdades fundamentais nas esferas política, económica, social, cultural ou en calquera outra esfera da vida pública.

No ámbito do Consello de Europa é fundamental o artigo 14º: ‘prohibición de discriminación’ do Convenio Europeo de Dereitos Humanos de 1950. No ámbito do Consello de Europa adoptouse en 1994 o Convenio Marco para a Protección das Minorías Nacionais. Debe destacarse ademais o establecemento no seo do Consello da Comisión Europea contra o racismo e a intolerancia.

Particular relevancia ten a normativa da Unión Europea. O artigo 19º do TFUE serviu de base para a Directiva 2000/43/CE do Consello, de 20 de xuño de 2000, relativa á aplicación do principio de igualdade de trato das persoas, independentemente da súa orixe racial ou étnica.

No dereito interno, a prohibición da discriminación por orixe racial ou étnica foi incorporada a través da Lei 62/2003, de 30 decembro, de medidas fiscais, administrativas



e da orde social. O seu Capítulo III (artigos 27 ss.) regula as medidas para a aplicación do principio de igualdade de trato. Dentro deste, a sección segunda céntrase, particularmente, na discriminación pola orixe racial ou étnica das persoas.

Con este paraugas normativo e á vista da persistencia de situacións de discriminación contra a comunidade xitana e a existencia de episodios de antixitanismo, a institución realizou no ano 2020 as seguintes actuacións:

1. Xornadas “Pobo xitano, por unha sociedade máis igualitaria”.
2. Comunicados institucionais.
3. Queixas sobre dereito á non discriminación racial ou por situación de vulnerabilidade.

VI. 1. Xornadas “Pobo Xitano. Por unha sociedade máis igualitaria”

No ano 2019 a Valedora do Pobo tomou contacto con asociacións de defensa dos dereitos da comunidade xitana e con aqueles organismos a nivel europeo con competencias na materia.

O 14 de novembro de 2019, ás 12:00 horas, tivo lugar unha xuntanza da Valedora coa Fundación Secretariado Gitano á que asistiron a directora territorial da entidade en Galicia, e unha responsable do departamento de discriminación.

O 4 de decembro de 2019, ás 10:15 horas, a Valedora do Pobo reuniuse, na sede da institución, cunha Delegación do Consello de Europa na que interviñeron tres persoas expertas do Comité Consultivo do Convenio Marco para a Protección das Minorías Nacionais

Destas reunións, ademais do compromiso de manter unha canle aberta de comunicación permanente, xurdiu a proposta de celebrar, co apoio da Valedora do Pobo, unhas xornadas sobre a discriminación da comunidade xitana en colaboración co Consello da Cultura Galega.

Tales xornadas foron organizadas pola *Fundación Secretariado Gitano*, o Consello da Cultura Galega (CCG) e a Valedora do Pobo, celebradas o 16 de novembro de 2020 (coincidindo con Día Internacional para a Tolerancia) na sede do CCG, baixo o título “Pobo Xitano, por unha sociedade máis igualitaria”, que profundou na cultura do pobo xitano que ten unha significativa representación en Galicia pois nesta comunidade viven preto de 13.000 persoas xitanas, e representan o 2,7% dos residentes en España. A sesión tivo como



obxectivo combater estereotipos sobre o pobo xitano e ofrecer unha nova mirada máis realista e máis xusta. A xornada desenvolveuse en liña, e púidose seguir a partir das 12:00 horas desde a web do CCG.

O pobo xitano mantén un rico patrimonio cultural e unha identidade, valores e costumes de seu. O flamenco canalizou, principalmente, as súas influencias na cultura universal e, ademais, contribuíu á internacionalización da cultura española en todo o mundo. Sobre a singularidade da súa cultura xirou a conferencia que Carlos Giménez Romeu, Catedrático de Antropoloxía Social da Universidade Autónoma de Madrid, ofreceu no marco desta xornada. Giménez é unha persoa experta nesta materia xa que ocupou diferentes postos de responsabilidade, entre eles o de director do Instituto Universitario de Investigación sobre Migracións, Etnicidade e Desenvolvemento Social (IMEDES) de 2007 a 2015. No seu relatorio falou de inter culturalidade, antropoloxía do conflito, convivencia e cidadanía local, mediación e desenvolvemento.

A xornada foi tamén a primeira actividade que inaugura a colaboración institucional entre o Consello da Cultura Galega e a Valedora do Pobo. As responsables de ambas as entidades, Rosario Álvarez e M^a Dolores Fernández, foron as encargadas de inaugurar esta cita. Con elas, na inauguración tamén participou Eva Vera, directora territorial da Fundación Secretariado Gitano.

A cita ofreceu información para combater os estereotipos e prexuízos arraigados na sociedade sobre o pobo xitano. Aínda que non hai cifras oficiais, as estimacións apuntan a que existen no mundo uns 20 millóns de persoas xitanas. Delas, aproximadamente 12 millóns viven en Europa, o que as converte na principal minoría étnica europea. Aínda que teñen uns trazos e valores culturais propios, presentan grandes diferenzas segundo os territorios onde habitan e a súa particular traxectoria histórica e cultural. No Día Internacional para a Tolerancia, este encontro ofreceu datos e información máis precisa sobre o pobo xitano para unha sociedade máis igualitaria.

VI. 2. Comunicados institucionais

— Comunicado institucional sobre a pandemia motivado por bulos relativos ao pobo xitano (17/03/2020): Na pandemia do coronavirus, as persoas individuais e a sociedade enteira están a responder con altas doses de responsabilidade e solidariedade. Con todo, detectáronse algúns episodios excepcionais nos cales se culpabiliza da expansión da enfermidade, ou de insolidariedade, a determinados grupos de persoas pola súa orixe racial ou étnica, a súa nacionalidade ou a súa idade. A pesar de basearse en feitos non



contrastados, e mesmo desmentidos polas autoridades, eses bulos circulan polas redes sociais, así como vídeos de autenticidade non acreditada, que supostamente proban en particular a insolidariedade do colectivo xitano. Os Relatores Especiais e os expertos independentes do Consello de Dereitos Humanos de Nacións Unidas alertaron sobre o risco de retroceso dos dereitos humanos no escenario derivado do coronavirus. Habemos de alertar á sociedade fronte a estas condutas discriminatorias que esquecen que o contaxio non distingue por orixe racial ou étnica, nin por nacionalidade ou veciñanza, nin por ideoloxía, sexo ou idade, nin por nivel económico. Condutas que non merecen outra resposta que o radical rexeitamento que se compadece coas altas doses de responsabilidade e solidariedade que caracterizan a exemplar resposta xeral da cidadanía.

— Comunicado do 8 de abril, no Día Internacional do Pobo Xitano (08/04/2020): “Aínda segue habendo discriminación e prexuízos cara ás persoas xitanas. Os poderes públicos e a sociedade debemos promover e adoptar políticas e prácticas inclusivas tendo en conta aos homes, mulleres, nenos e nenas xitanas. A Valedora do Pobo celebra o Día do Pobo Xitano reivindicando a cultura e os valores xitanos. Entre eles, moi especialmente nestes tempos, un tradicional dito xitano que serviu como saúdo durante as itinerancias do pobo xitano. “*Sastipen Thaj Mespiten*”, en galego “Saúde e Liberdade”. #DiaPuebloGitano”.

VI. 3. Queixas sobre o dereito a non discriminación racial ou por situación de vulnerabilidade

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/261/20	Queixa de oficio	Dereito á non discriminación por razón de raza ou vulnerabilidade ante a orde pública



**VII. DEREITOS DAS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE E LOITA CONTRA A
APOROFOBIA
(ODS 1; Punto 7º do Decálogo)**

“Poñer fin á pobreza en todas as súas formas en todo o mundo” non de casualidade é o primeiro dos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable contemplados na Axenda 2030. Preténdese facer efectivo ese Obxectivo con 5 metas, de entre as cales, no momento actual, é destacable a Meta 1.5: “Para 2030, fomentar a resiliencia dos pobres e as persoas que se atopan en situacións vulnerables e reducir a súa exposición e vulnerabilidade aos fenómenos extremos relacionados co clima e a outros desastres económicos, sociais e ambientais”, como é precisamente a pandemia derivada da COVID-19. Debemos entender por resiliencia a capacidade que ten un sistema, unha comunidade ou unha sociedade expostos a unha ameaza para resistir, absorber, adaptarse, transformarse e recuperarse dos seus efectos de maneira oportuna e eficiente, en particular, mediante a preservación e a restauración das súas estruturas e funcións básicas pola xestión dos riscos.

Aínda recoñecendo a transcendencia desa meta no momento actual, tamén é oportuno destacar cales son as outras catro metas:

Meta 1.1: Para 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as persoas no mundo, actualmente medida por un ingreso por persoa inferior a 1,25 dólares ao día (en valor de 2015).

Meta 1.2: Para 2030, reducir polo menos á metade a proporción de homes, mulleres e nenos e nenas de todas as idades que viven na pobreza en todas as súas dimensións con arranxo ás definicións nacionais.

Meta 1.3: Poñer en práctica a nivel nacional sistemas e medidas apropiadas de protección social para todos e, para 2030, lograr unha ampla cobertura dos pobres e os máis vulnerables.

Meta 1.4: Para 2030, garantir que todos os homes e mulleres, en particular os pobres e os máis vulnerables, teñan os mesmos dereitos aos recursos económicos, así como acceso aos servizos básicos, á propiedade e o control das terras e outros bens, á herdanza, aos recursos naturais, ás novas tecnoloxías e aos servizos económicos, incluída a micro financiación.

Poñer fin á pobreza en todas as súas formas en todo o mundo débese acompañar coa erradicación dos prexuízos contra as persoas pobres, que arrincan do berce da nosa civilización occidental (na Roma antiga, fronte a palabra dun patricio, un plebeo só era crido si superaba unha ordalía como agarrar unha brasa ardendo sen queimarse), continuaron existindo con intensidade na Idade Media e na sociedade liberal decimonónica, que consideraba aos pobres culpables da súa situación, e permanecen aínda na actualidade. As



axudas económicas aos pobres non se poden concibir sobre o prexuízo da desidia da persoa pobre, nin deben ser discrecionais. Porque a pobreza non é só un problema de carácter económico. É tamén un problema sociocultural pois os prexuízos contra as persoas pobres, a aporofobia, están aínda fortemente instalados na nosa sociedade. E sen resolver este prexuízo nada se conseguirá só con medidas económicas.

Fronte a toda esta realidade, débense ter moi claras algunhas ideas:

— As persoas non son culpables da súa pobreza. Non o son as nenas e os nenos nin as súas nais ou os seus pais. Tampouco son culpables da súa exclusión as persoas con discapacidade, inmigrantes, refuxiadas ou da comunidade xitana, nin os mozos tutelados ou os privados de liberdade.

— Ninguén é culpable do seu sufrimento. Non o son as mulleres vítimas de violencia de xénero. Nin calquera persoa pola súa orientación ou identidade sexual. Non hai relixións defensoras do terrorismo ou a violencia.

— Ningunha persoa é inútil, sexa moza, desempregada, xubilada ou sen fogar. Os poderes públicos teñen a responsabilidade de garantir a igualdade de todos os cidadáns, poñendo en marcha as medidas necesarias para reducir a desigualdade social, combater a discriminación e favorecer o respecto, tolerancia e participación activa de todas as persoas.

Na loita contra a pobreza, a institución da Valedora do Pobo adoptou as seguintes medidas ao longo do ano 2020 que, como as demais, estiveron marcadas pola situación da pandemia COVID-19:

- (1) Comunicado emitido o 17 de outubro de 2020, Día Internacional para a Erradicación da Pobreza.
- (2) Xuntanzas con organizacións e asociacións de defensa dos dereitos das persoas pobres.
- (3) Actuacións en supostos de desafiuzamento de persoas en situación de vulnerabilidade.
- (4) Actuacións en relación coa renda de inclusión autonómica e outras prestacións básicas.
- (5) Recapitulación das anteriores -e outras- actuacións dirixidas a garantir o exercicio dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade.

VII. 1. Comunicado emitido o 17 de outubro, Día internacional para a erradicación da pobreza

Este ano 2020, en que a pandemia causada por un novo coronavirus se estendeu por todo o mundo con severas consecuencias sanitarias e tamén económicas, o 17 de outubro, Día Internacional para a Erradicación da Pobreza, é o momento en que, desde a Valedora do



Pobo, se fai un chamamento aos poderes públicos e á sociedade enteira para que se conciencien da particular incidencia que a COVID-19 tivo sobre as persoas pobres, na súa saúde e na súa situación económica.

As persoas pobres, como titulares de todos os dereitos inherentes á condición humana, e as asociacións que as representan, deben poder participar no proceso de reconstrución social e económica co fin de que se visibilicen as súas aspiracións, expectativas e preocupacións, de que as mesmas sexan tomadas en consideración en todas as políticas públicas e de que a crise sanitaria e económica non lles traia consigo máis desigualdade, e máis desesperanza.

VII. 2. Xuntanzas con organizacións e asociacións de defensa dos dereitos das persoas pobres

- 09/01/2020, 10:00: Xuntanza da Valedora do Pobo coa ONG Ecos do Sur para abordar a situación de colectivos en especial vulnerabilidade.
- 22/01/2020, 13:30: Xuntanza da Valedora do Pobo co presidente da Rede Europea de Loita contra a Pobreza e a Exclusión Social en Galicia (EAPN-Galicia).
- 28/01/2020, 10:45: Xuntanza da Valedora do Pobo cunha delegación do representante da Oficina de Dereitos Humanos das Nacións Unidas e os membros da EAPN Galicia, na institución do Valedor do Pobo.
- 12/02/2020, 11:00: Xuntanza da Valedora do Pobo coa presidenta e o secretario da ONG Médicos do Mundo Galicia.
- 13/02/2020, 10:00: Xuntanza da Valedora do Pobo co responsable territorial da Asociación Provivenda, para explicar o novo programa Fogares.
- 20/02/2020, 09:30: No día Mundial da Xustiza Social a EAPN-Galicia – Rede Europea en colaboración coa EGAP convidan a Valedora do Pobo a xornada: “Como loitar contra a aporofobia, o odio e a desinformación dende a Administración Pública”.

VII. 3. Actuacións en supostos de desafuzamento de persoas en situación de vulnerabilidade e dereito á vivenda

A tipoloxía das queixas deste ámbito caracterízase un ano máis pola súa complexidade. Tramitáronse queixas relativas a lanzamentos de vivenda habitual promovidos por entidades bancarias, así coma desafuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer derivadas de contratos de arrendamento; tamén se repetiron expedientes de queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas de protección pública, por retrasos en resolucións das axudas do Plan Estatal, por falta de alternativa habitacional, por problemas de convivencia coa veciñanza en vivendas de titularidade pública e por outras problemáticas singulares



que se produciron durante a vixencia do estado de alarma, no confinamento, que serán obxecto de mención no seu apartado correspondente, entre a que compre salientar a relativa ao cumprimento do pago das rendas do alugueiro nos pisos de estudantes, que propiciou unha intervención da Valedora do Pobo dirixida ao Colexio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia e aos Colexios Oficiais Provinciais de A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra de Axentes da Propiedade Inmobiliaria.

Así mesmo, incoáronse nove actuacións de oficio nesta área de vivenda, dirixidas aos Concellos de A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo ante a problemática da abordaxe das persoas con “síndrome de Dióxenes”, e outra sobre actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria do COVID-19 que se incoou o 30 de marzo.

Dende o punto de vista cuantitativo, o número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2020, achegouse á cifra de 74 expedientes, o que significa un incremento do 57% con respecto ás rexistradas no anterior exercicio do ano 2019. Concluíronse un 72%. Das queixas admitidas, continúan en tramitación ao peche de exercicio 17 expedientes, correspondentes maioritariamente a queixas presentadas no último cuadrimestre do ano sobre o que se informa ou relativas a desafiuzamentos de vivenda habitual nos que se continúan a practicar actuacións. Inadmitíronse dez queixas, o que reflicte unha redución da porcentaxe de inadmisións con respecto ao ano 2019 e remitíronse dúas ao *Defensor del Pueblo*, unha sobre axudas ICO ao alugueiro e outra sobre autorización de mobilidade dun estudante ao piso alugado noutra comunidade.

As causas de inadmisión obedeceron como vén sendo habitual a que se trataban de asuntos de natureza privada (unha queixa); non se produciu unha actuación administrativa previa (tres queixas); competencia xudicial (tres queixas); o asunto atopábase *sub iudice* (dúas queixas); e finalmente unha queixa sobre unha cuestión xenérica que non era non competencia da Valedora do Pobo.

VII. 4. Actuacións en relación coa Renda de Inclusión Autonómica e outras prestacións básicas

Durante o confinamento manter, resolver e pagar rapidamente a RISGA e outras prestacións básicas era unha necesidade imperiosa. Por iso, as intervencións da institución fixéronse tendo como elemento fundamental a urxencia. Normalmente tiveron lugar mediante contactos persoais inmediatos coas persoas afectadas e as administracións en aras a unha maior celeridade na resolución.



Renda de Inclusión Autonómica (RISGA)

Iniciamos unha actuación de oficio e a Consellería de Política Social informou de que as RISGAS vixentes seguirían e que estudaba flexibilizar os requisitos. Insistimos na necesidade de concretar e a Consellería informou de que aprobara unha instrución na que flexibilizaba os requisitos das prestacións, na liña da motivación da actuación de oficio. Ademais, non se extinguirían as RISGAS para as persoas que cumpriran a idade para solicitar pensión non contributiva (65 anos). Así, a Consellería flexibilizou os trámites das prestacións de inclusión da poboación con maior vulnerabilidade, acentuada nese momento, tal e como reclamamos.

Tamén coñecemos queixas debidas a que as modificacións das circunstancias económicas da familia deron lugar a pagos por debaixo da contía da RISGA no mes do cambio. A Consellería sinalou que a normativa obriga a que ás modificacións teñan efectos económicos a partir do mes seguinte, o que en ocasións prexudica e noutras beneficia. Indicamos que os efectos económicos por meses, e non por días, teñen como consecuencia que durante un certo tempo se dean situacións de maior precariedade económica. A norma provoca situacións inxustas para os afectados, persoas en situación ou risco de exclusión social, polo que, a xuízo da institución, debería estudarse unha alternativa.

Tamén coñecemos queixas por embargos de RISGAS, a pesar de tratarse de cantidades inembargables e de afectar gravemente ás persoas vulnerables. Cando houbo administracións implicadas, estas levantaron o embargo ao pouco tempo da actuación da institución. Tamén coñecemos queixas pola actuación das entidades financeiras embargando as RISGAS. Comprobamos que algún banco non cumprira coas súas obrigas nestas situacións. Indicamos ao afectado que podía formular reclamación ao Banco de España. As administracións e entidades de crédito deben ser especialmente dilixentes nestes supostos para evitar situacións como as que tratamos.

A entrada en vigor do Decreto 14/2019, de desenvolvemento da Lei 10/2013, de Inclusión Social de Galicia, ven a responder a necesidade posta de manifesto pola Institución en orde a por en marcha diferentes aspectos pendentes dende a aprobación da lei. Ao comezo da súa aplicación houbo queixas por problemas cos novos tramos, pero co curso das queixas coñecemos que a Consellería resolveunos. Por outra banda, coa entrada en vigor do Decreto resolvéronse problemas que antes eran frecuentes e inadecuados, como puxemos de relevo. A condición de contar con vivenda independente foi flexibilizada e fíxose posible o cobro da RISGA cando se teñen ingresos por baixo da súa contía.



Ingreso Mínimo Vital

O Real Decreto Lei 20/2020 creou o Ingreso Mínimo Vital, unha prestación dirixida a previr o risco de pobreza e exclusión social de persoas soas ou integradas nunha unidade de convivencia que carezan de recursos para cubrir as súas necesidades básicas. Configúrase como dereito subxectivo a recibir a correspondente prestación da Seguridade Social. Garante un nivel mínimo de renda ante situacións de vulnerabilidade económica. Integra incentivos ao emprego e a inclusión mediante fórmulas de cooperación entre administracións. Segundo o preámbulo da norma de creación, a necesidade desta prestación, destinada a corrixir problemas de vulnerabilidade económica e social, viuse acelerada pola crisis sanitaria da COVID-19 e o primeiro estado de alarma.

Os obstáculos que algunhas persoas sofren para darse de alta nos padróns municipais teñen incidencia negativa na inclusión. Os empadroamentos son a porta de entrada aos servizos sociais e impedilos ou dificultalos é tanto como impedir ou retrasar axudas de primeira necesidade. Por iso os concellos deben facilitar os empadroamentos das persoas en situación de vulnerabilidade, se é preciso por medio dun domicilio ficticio previa comprobación dos servizos sociais. Algúns concellos realizan o trámite de forma prioritaria e urxente, o que é chave; en caso de demorarse prodúcense efectos negativos de consideración nos dereitos das persoas vulnerables. As comprobacións deben ser as estritamente necesarias. Ademais, os concellos deberían trasladar a todas as áreas concernidas instrucións ou protocolos comúns que permitan dar respostas acordes cos criterios expresados.

Fondos destinados a paliar as consecuencias sociais da COVID-19

Iniciamos unha actuación de oficio para a xestión urxente destes fondos. Aprobouse un servizo de axuda a domicilio extraordinario, o reforzo dos recursos municipais de atención ás persoas sen fogar, axudas de emerxencia social para garantir a cobertura das necesidades básicas, e axudas directas para a alimentación a familias vulnerables que eran beneficiarias de axudas de comedor en escolas infantís.

O confinamento trouxo dificultades para cubrir as necesidades básicas de persoas que recibían axudas para alimentos e doutro tipo, especialmente cando as recibían de entidades sociais como axudas informais. Atopamos que nalgún caso deixaran de atenderse as ditas necesidades. Actuamos mediante contactos telefónicos cos concellos, que en xeral deron conta de actuacións dilixentes para crear novos mecanismos de axuda



de emerxencia. Só nalgún caso se recoñeceu un certo retraso das novas modalidades de emerxencia; nesos supostos reclamamos a solución e estivemos ao tanto dela.

VII. 5. Recapitulación das anteriores -e outras- actuacións dirixidas a garantir o exercicio dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/157/20	Queixa de oficio	Situación dunha familia en Ourense
Q/262/20	Queixa de oficio	Dificultade para empadroarse de persoas sen fogar
Q/580/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello da Coruña ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/581/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Santiago de Compostela ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/582/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Ferrol ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/583/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Lugo ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/584/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Ourense ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/585/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Pontevedra ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/586/20	Queixa de oficio	Actuacións do Concello de Vigo ante problemáticas de “síndrome de Dióxenes”
Q/1960/20	Queixa de oficio	Revisión e tramitación das Risgas pendentes de resolución durante o estado de alarma



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/1968/20	Queixa de oficio	Actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria da COVID-19
Q/2424/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Vigo fronte o impacto económico e social da COVID-19
Q/2425/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Coruña fronte o impacto económico e social da COVID-19
Q/2426/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Ferrol fronte o impacto económico e social da COVID-19
Q/2427/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Santiago de Compostela fronte o impacto económico e social da COVID-19



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/2428/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Pontevedra fronte o impacto económico e social da COVID-19
Q/2429/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Ourense fronte o impacto económico e social da COVID-19
Q/2430/20	Queixa de oficio	Medidas tributarias no Concello de Lugo fronte o impacto económico e social da COVID 19



PERSOAS MAIORES, CENTROS RESIDENCIAIS E CRISE SANITARIA**VIII. (Punto 7º do Decálogo)**

Historicamente, e en gran medida aínda actualmente, a vellez viuse dunha maneira negativa como a peor etapa da vida, con denominacións mesmo despectivas para as persoas en idade avanzada (decrépito, chocho, traste vello, vetusto, achacoso, carroza). A vellez asóciase coa perda das facultades físicas e mentais da persoa, coa perda do goce dos praceres da vida e coa antesala da morte. Todo o que -salvando a inevitabilidade da morte, pero non os prexuízos sobre como enfrontarse a ela- é un conxunto de prexuízos en contra das persoas de maior idade que se coñece como idadismo (que é un neoloxismo cuxa orixe etimolóxica se atopa nunha tradución bastante forzada do termo inglés *ageism*).

Con todo, a idade non foi considerada tradicionalmente como unha causa de discriminación. O aspecto máis destacado da idade, a diferenza doutras causas de discriminación que nos sitúan inmutablemente no grupo discriminado ou favorecido, é que, si alcanzamos todas as etapas da vida, todas as persoas estaremos, con independencia da nosa vontade e polo simple transcurso do tempo, no grupo discriminado –pola nosa mocidade, madurez ou ancianidade– así como no favorecido –as persoas adultas–, e iso é o que moi probablemente levou a considerar unha sorte de suma cero e a asumir os prexuízos socioculturais asociados a determinadas idades como normais, coa consecuente invisibilidade social das situacións conseguíntes.

Repercutiu esa invisibilización social nunha invisibilización xurídica pois a idade non se recoñeceu como causa de discriminación ata datas moi recentes. Non aparece contemplada especificamente como causa de discriminación nin na Declaración Universal de Dereitos Humanos, 1948 –art. 2–, nin no Convenio Europeo de Dereitos Humanos, 1950 –art. 14–, nin no Convenio 111 OIT sobre a discriminación en emprego e ocupación, 1958 –art. 2–, que son os textos máis clásicos sobre discriminación precisamente do tres ordes internacionais de dereitos humanos nos que se integra España (NNUU, Consello de Europa e OIT). Certo que se trata de cláusulas moi abertas, co que a idade se pode incluír nelas sen dificultade, pero a ausencia dunha contemplación delátanos a falta de conciencia sobre a súa consideración como causa de discriminación.

Actualmente –e a diferenza da raza, o sexo ou a discapacidade– non hai un convenio internacional específico sobre a idade, como moito aparece algún instrumento de carácter programático non vinculante. O máis relevante deses instrumentos son os Principios das Nacións Unidas a prol das persoas de idade, que foron adoptados pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas (resolución 46/91) o 16 de decembro de 1991. A Asemblea Xeral exhortou



aos gobernos a que incorporasen estes principios nos seus programas nacionais cando fose posible.

Algúns puntos destacables dos Principios das Nacións Unidas son os seguintes:

(1) Independencia: As persoas de idade deberán: ter acceso a alimentación, auga, vivenda, vestimenta e atención de saúde adecuados, mediante ingresos, apoio das súas familias e a comunidade e a súa propia autosuficiencia; ter a oportunidade de traballar ou de ter acceso a outras posibilidades de obter ingresos; poder participar na determinación de cando e en que medida deixarán de desempeñar actividades laborais; ter acceso a programas educativos e de formación adecuados; ter a posibilidade de vivir en contornas seguras e adaptables ás súas preferencias persoais e ás súas capacidades en continuo cambio; poder residir no seu propio domicilio tanto tempo como sexa posible.

(2) Participación: As persoas de idade deberán: permanecer integradas na sociedade, participar activamente nas políticas que afecten directamente ao seu benestar e poder compartir os seus coñecementos e habilidades coas xeracións máis novas; poder buscar e aproveitar oportunidades de prestar servizo á comunidade e traballar como voluntarios en postos apropiados aos seus intereses e capacidades; poder formar movementos ou asociacións de persoas de idade.

(3) Coidados. As persoas de idade deberán: poder gozar dos coidados e a protección da familia e a comunidade de conformidade co sistema de valores culturais de cada sociedade; ter acceso a servizos de atención de saúde que lles axuden a manter ou recuperar un nivel óptimo de benestar físico, mental e emocional, así como a previr ou atrasar a aparición da enfermidade; ter acceso a servizos sociais e xurídicos que lles aseguren maiores niveis de autonomía, protección e coidado; ter acceso a medios apropiados de atención institucional que lles proporcionen protección, rehabilitación e estímulo social e mental nunha contorna humana e segura; poder gozar dos seus dereitos humanos e liberdades fundamentais cando residan en fogares ou institucións onde se lles brinden coidados ou tratamento, con pleno respecto da súa dignidade, crenzas, necesidades e intimidade, así como do seu dereito a adoptar decisións sobre o seu coidado e sobre a calidade da súa vida.

(4) Auto realización. As persoas de idade deberán: poder desenvolver plenamente o seu potencial; ter acceso aos recursos educativos, culturais, espirituais e recreativos da sociedade.



(5) Dignidade. As persoas de idade deberán: poder vivir con dignidade e seguridade e verse libres de explotacións e de malos tratos físicos ou mentais; recibir un trato digno, independentemente da idade, sexo, raza ou procedencia étnica, discapacidade ou outras condicións, e han de ser valoradas conforme á dignidade debida ás persoas independentemente da súa contribución económica.

O enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores no que se sustentan os Principios de Nacións Unidas a prol das persoas de idade, cobra un gran protagonismo no contexto da pandemia COVID-19, pois o virus azoutou dunha forma moi significativa ás persoas maiores, cunhas taxas de falecementos moi superiores ás persoas de menos idade e, por iso mesmo, puxo a proba en circunstancias extremas ós sistemas, públicos e privados, dirixidos ao seu coidado. Tamén mostrou que as residencias de persoas maiores, como servizos de carácter social nin podían nin debían facer fronte por si soas as esixencias dunha pandemia.

Con relación aos dereitos das persoas maiores, a Valedora do Pobo, seguindo o enfoque de dereitos humanos, realizou varias actuacións, das que destacan as seguintes:

1. Actuación de oficio sobre a situación das persoas maiores en residencias.
2. Queixas colectivas denunciando ausencia de medios nos primeiros momentos.
3. Tramitáronse queixas e iniciáronse investigacións de oficio referidas a situacións concretas ou a unha residencia en particular que son abordadas nun apartado específico na área de inclusión social

VIII. 1. Actuación de oficio sobre a situación das persoas maiores en Residencias

Iniciamos unha actuación de oficio na que sinalamos a preocupación polas dificultades que estaban a pasar os centros residenciais debido a crise sanitaria. Preguntamos: (1) polos medios de protección, (2) polas probas diagnósticas, (3) polo criterio para enviar aos enfermos a un centro hospitalario ou mantelos na súa ou noutra residencia, (4) pola suficiencia do persoal de atención nas residencias, (5) pola información ás familias ou achegados, e (6) pola existencia dun instrumento que permitira os contactos persoais e/ou a despedida nos casos de previsión de falecemento.

Na actuación de oficio subliñamos a necesidade de maximizar as medidas de protección das persoas maiores usuarias dos centros residenciais, posto que resultaba evidente que son as máis vulnerables polas súas circunstancias de saúde, pola necesidade de contacto cos profesionais debido a súa dependencia, e pola súa limitada capacidade de reacción ante calquera situación que lles puido afectar. No mesmo sentido a ONU pon de manifesto a



necesidade de ter especial coidado no tratamento da pandemia no que afecta as persoas maiores usuarias de residencias.

As consellerías competentes responderon nos seguintes termos resumidos sinteticamente:

(1) No relativo á falta de medios de protección para as persoas traballadoras, que se lles está fornecendo o material de protección atendendo ás distintas especificidades que se están producindo. Os EPIs teñen distintas características en función de si existe ou non persoas cun resultado positivo no test. Ao comezo da emerxencia sanitaria as entregas facíanse tanto pola consellería como pola autoridade sanitaria. Despois púxose en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia (CLONEGAL), que fai dúas entregas semanais, pero auméntase a necesidade de EPIs que fornécense directamente por Sanidade. Diso e doutras informacións tamén recadadas das consellerías competentes coñecemos que o suministro de recursos evolucionou desde o comezo da crise e que por iso se habilitou o novo sistema de repartición, que se refire a moito máis material.

(2) Das probas diagnósticas encárgase a autoridade sanitaria con criterios médicos. A Consellería de Política Social comunica os posibles positivos á autoridade sanitaria para que proceda de acordo co seu criterio. A Consellería de Sanidade sinala que, cando informou, fixera probas no 94,09% das prazas. A través doutras actuacións coñecemos os protocolos das autoridades sanitarias ao respecto, aínda que estes cambian segundo a evolución da situación.

(3) No relativo ao criterio para enviar aos enfermos a centros hospitalarios ou mantelos en residencias, tales decisións teñen carácter individual e corresponden ás autoridades sanitarias.

(4) No relativo a suficiencia de persoal dos centros, os centros públicos fan as contratacións necesarias para cumprir os cocientes. Así é que fixeron 459 substitucións e moitas acumulacións. As normas aprobadas para abordar a crise sanitaria facultan á Consellería de Política Social e á Dirección Xeral de Función Pública para as redistribucións de persoal e asegurar a atención nos centros e, neste sentido, aprobouse o protocolo (medida excepcional) de realización de servizos asistenciais nos centros residenciais para facer fronte á situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19 (DOG 31-3-20). Pola súa banda, os centros están a ter inspeccións para garantir os cocientes.

(5) No relativo á información ás familias ou achegados, a Consellería de Política Social sinalou que nos centros públicos trasládase á persoa de contacto as situacións relevantes



de saúde, e que calquera persoa pode poñerse en contacto coa residencia. Ademais, habilitáronse liñas de voz e datos para poñer en contacto aos usuarios coas súas familias por chamada ou vídeo chamada. No resto de centros, a inspección de servizos sociais fixo seguimentos para verificar que se informa ás familias.

(6) No relativo ao instrumento de despedida na residencia, despois da nosa intervención informouse da extensión do protocolo adoptado polo SERGAS tamén aos centros residenciais.

Con base aos informes recibidos, a Valedora do Pobo fixo, con carácter xeral, un diagnóstico da situación existente nos seguintes termos:

— A situación xerada pola crise sanitaria e a necesidade de confinamento da poboación fixo dos centros residenciais un dos eixos fundamentais de xestión da crise. Débese considerar que os centros residenciais (residencias) de persoas maiores son centros de atención social e moitas das súas prazas atópanse integradas no sistema de dependencia, de acordo coa normativa vixente.

— As persoas usuarias dos centros residenciais son cada vez de maior idade, máis dependentes e contan cunha saúde precaria. Esa realidade vai acentuándose co paso do tempo e pon de manifesto a conveniencia de adaptar progresivamente as prazas a esa crecente realidade. Iso afecta a todo o sistema de benestar (saúde, dependencia), a todas as administracións e a diferentes órganos e entidades.

— No excepcional contexto que tratamos destacouse o comportamento exemplar que demostra o persoal de atención das residencias, que afronta a súa responsabilidade cunha dedicación exemplar, en primeira liña, con evidente desgaste físico e psíquico e, en ocasións, con medios mellorables.

Máis en concreto sobre os 6 puntos antes enumerados sobre os que se pediu información a administracións públicas competentes, a institución fixo as seguintes valoracións:

(1) e (2) No comezo da crise sanitaria os centros residenciais víronse afectados pola insuficiencia de medios e de probas diagnósticas para afrontar os novos acontecementos, no que incidiron de forma importante as dificultades de abastecemento nuns mercados saturados. Iso foi confirmado polas diferentes informacións recadadas e mesmo por un Auto do Tribunal Supremo da Sala do Contencioso-Administrativo. Ven referido ao persoal sanitario, pero as súas motivacións resultan extensibles a calquera das persoas



traballadoras das residencias afectadas pola mesma situación. Co paso do tempo o abastecemento foi moito máis amplo, sen prexuízo de carencias puntuais. Con todo, se instou ás autoridades responsables a adoptar as medidas precisas para que iso non se dera de novo no caso de rebrotes da actual crise ou de calquera outra de características similares.

(3) As decisións para enviar aos enfermos a centros hospitalarios ou mantelos en residencias teñen carácter individual e corresponden ás autoridades sanitarias.

(4) Unha medida para mellorar é a supervisión polo persoal médico especialista de referencia e independente do persoal propio da residencia. Repercutiría na calidade de vida e na garantía dos dereitos das persoas usuarias.

(5) No relativo ao persoal dos centros de maiores (sanitario, socio sanitario, limpeza) dispoñible nas residencias, apreciouse unha reacción ante as abundantes baixas relacionadas coa pandemia (contaxios, corentenas, persoal de risco...). Establecéronse as medidas de reforzo e flexibilización. Xa a principios de abril déronse moitas substitucións e acumulacións de tarefas para reforzar aos centros integrados e intervidos. Por exemplo, na residencia pública de Marín, o persoal previsto na Relación de Postos de Traballo viuse incrementado en nove persoas, cinco procedentes de centros pechados e catro limpadores máis.

(6) As comunicacións coas familias e achegados fíxose de forma diferente en cada residencia debido ás variadas circunstancias. Nestes casos, a comunicación faise imprescindible. A intervención mellorou a información e as comunicacións nas residencias (por exemplo, cos reforzos de persoal ou o reparto de dispositivos móbiles).

(7) Un suposto específico de necesidade de comunicación é o que se dá cando se prevé o próximo falecemento da persoa enferma. Para afrontar da forma máis adecuada a ponderación de dereitos e intereses en xogo, o SERGAS aprobou un protocolo de despedida compatible coa garantía da saúde pública. Reclamamos información co fin de coñecer si era extensible aos centros sociais. Respondeuse que, en xeral, se estaban aplicando medios similares para os contactos de familiares e achegados nesas circunstancias, co que entendemos cumprido o noso propósito cando iniciamos a actuación de oficio por este motivo. Non recibimos queixas por problemas deste tipo. No caso de recibirse iniciaríase a correspondente comprobación e faríase a valoración necesaria.

Á vista destas valoracións, as conclusións desta investigación de oficio foron as seguintes:



— Todos os seres humanos, sen importar a idade, somos iguais en dignidade, sen que, por razón da idade, unha persoa poida ser discriminada na titularidade ou no exercicio efectivo dos seus dereitos.

— Ademais, as persoas maiores atesouran un caudal de experiencia que, a través da súa dedicación, enriquece ás familias, ás comunidades e a toda a sociedade. Por iso, ningunha persoa maior é prescindible. Detrás de cada persoa maior hai unha historia de vida e un proxecto de vida aínda por vivir.

— A dignidade e a valoración das persoas maiores esixe un compromiso reforzado dos poderes públicos para garantir o efectivo goce dos seus dereitos humanos e, en particular, para promover o seu dereito á vida e o seu dereito á saúde nesta situación de pandemia.

— Os dereitos humanos das persoas maiores aparecen recoñecidos nos Principios das Nacións Unidas a prol das persoas de idade (1991) e nos instrumentos universais e europeos sobre dereitos humanos.

— Debe lembrarse a necesidade prioritaria de utilizar, na elaboración das políticas públicas, un enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores.

VIII. 2. Queixas colectivas denunciando ausencia de medios nos primeiros momentos

Unha queixa foi promovida por unha entidade de defensa dos dereitos das persoas maiores e das coidadoras en residencias integrada nun grupo de especialistas constituído na *Sociedad de Geriatría y Gerontología de España*. Sinalaba que as solucións que se estaban dando en España no eran adecuadas. Consideraba imprescindible a saída de positivos e persoas illadas, salvo nos casos nos que o centro poda atender a situación; a inmediata entrega dos equipos de prevención individual a todas as persoas traballadoras; medidas que permitan a contratación de xerocultores sen titulación de forma temporal e excepcional; e que cando o virus estea estendido no centro, a administración se faga cargo da súa xestión. O mesmo escrito trasladouse ao *Defensor del Pueblo*.

Ante esa queixa e outras similares puxémonos en contacto directo e urxente coas consellerías competentes. A de Política Social estaba en contacto coa de Sanidade para os subministros a todos os centros residenciais. A normativa relativa á xestión do estado de alarma atribuíu a Administración Xeral do Estado a xestión do material, o que afectaba



directamente a súa adquisición e distribución. A partir de esa medida sucedéronse episodios nos que as CC.AA. reclamaban do Goberno de España que con urxencia facilitara o material e informara das previsións.

Tamén puxemos esta situación en coñecemento e comunicación directa co *Defensor del Pueblo*, habilitado para a supervisión do Estado. Urximos o tratamento do problema e indicamos que se estaban recibindo queixas que poñían de manifesto a falta de material básico e a ausencia de información sobre previsións de próximos abastecementos. Compartimos a profunda preocupación das queixas, o que trasladamos ao *Defensor*. Pedímoslle que procurara aclarar o máis axiña posible todo o relativo ao subministro de material básico ás Comunidades Autónomas, posto que a situación de falla de abastecemento que poñían de manifesto os profesionais en primeira liña para abordar a situación de emerxencia resultaba moi preocupante.

O *Defensor del Pueblo* confirmou a xeral preocupación e que o tratamento deste e doutros problemas relacionados coa crise sanitaria se vén dando con carácter xeral, posto que, como sinalou, a excepcionalidade da emerxencia sanitaria fai moi difícil poder valorar en tempo real a concorrencia dos requisitos ordinarios de supervisión.

A través de diferentes medios coñecemos a actividade do Estado e das Comunidades Autónomas para a provisión e distribución dos medios; trasladouse a necesidade de que se materializara o antes posible, dada a urxente necesidade.

IX. DEREITO HUMANO A INSTITUCIÓNS SÓLIDAS E AFECTACIÓN POLO IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19

(ODS 16; Punto 9º do Decálogo)

Os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contemplan no obxectivo 16, promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvemento sustentable, facilitar o acceso á xustiza para todos e construír a todos os niveis, institucións eficaces, transparentes e inclusivas que respondan a necesidades e rendan contas. Isto conecta coa idea de bo goberno e a boa administración. O artigo 41 da Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea establece -con relación coas institucións e cos órganos da Unión, pero tamén extensible aos gobernos e administracións dos Estados membros- que “toda persoa ten dereito a que as institucións e órganos da Unión traten os seus asuntos imparcial e equitativamente e dentro dun prazo razoable”.



O dereito humano a institucións sólidas veuse seriamente comprometido polas medidas de confinamento e restricións sanitarias derivadas da pandemia COVID-19. Algunhas administracións públicas paralizáronse case totalmente (como ocorreu coa administración de xustiza), e outras tiveron que cambiar a súa forma de actuación de xeito presencial a telemático para poder seguir prestando o servizo público.

IX. 1. Funcionamento da institución da Valedora do Pobo

As persoas e a sociedade enteira respondeu con altas doses de responsabilidade e solidariedade á pandemia do coronavirus. As institucións deben estar á altura dese esforzo individual e colectivo, en especial, as encargadas da defensa dos dereitos da cidadanía. Consonte a eses supostos, a Valedora do Pobo, a pesares das limitacións derivadas do confinamento e das restricións sanitarias, seguiu aplicando todos os seus esforzos e poñendo todos os seus medios humanos e materiais ao servizo da cidadanía, e máis nunha situación de ameaza da saúde pública e de confinamento domiciliario, pois baixo estes condicionantes os dereitos cidadáns atópanse limitados no seu exercicio. Desde o primeiro día hábil seguinte á declaración do estado de alarma, a Valedora do Pobo substituíu a actividade presencial do seu persoal polo tele traballo. Sen solución de continuidade, mantívose a actividade institucional, recibindo e tramitando as queixas ordinarias, iniciando investigacións de oficio e mantendo contacto fluído coas organizacións e entidades sociais.

Investigacións de oficio

Iniciamos varias investigacións de oficio en varios ámbitos relacionados coa pandemia. Destacamos unha primeira actuación para comprobar a accesibilidade e atención dos Centros de Información á Muller durante o estado de alarma; as dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero dada a carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir aos servizos de maneira presencial; axilización dos trámites para manter as prestacións de inclusión social e acelerar as pendentes de resolución durante o estado de alarma; actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria derivada da COVID-19; a situación do sector marisqueiro galego pola crise da COVID-19; o estado de tramitación das axudas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade; as medidas adoptadas para a recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario pola COVID-19; e a prórroga do tempo de permanencia nunha vivenda expropiada para a construción dun parque público, acordando a entrega das chaves cando finalizase o estado de alarma.



Queixas particulares

A institución da Valedora do Pobo recibiu múltiples queixas en relación coa pandemia e o impacto que a mesma, e as medidas acordadas polo estado de alarma, supuxeron sobre o funcionamento das administracións públicas. Queixas que se resolveron, conxugando urxencia e menor impacto procedimental, para poder tramitalas coa precisa rapidez, urxencia e ausencia de formalismo.

Nalgúns casos, a situación afectou a colectivos ou persoas en situación de especial vulnerabilidade. Así sucede no caso da falta dun servizo diario e as 24 horas de intérprete de lingua de signos para a atención sanitaria das persoas xordas, así como as carencias de accesibilidade para esas persoas na información necesaria para loitar contra o coronavirus; no mesmo sentido, a dificultade para acceder a medios de subsistencia das familias dedicadas á actividade de venda ambulante; o corte da subministración eléctrica durante a vixencia de estado de alarma; ou a falta de subministracións alimenticias ou de primeira necesidade ás persoas que os recibían de entidades sociais. Algunhas das máis importantes cuestións sinaladas relativas a investigacións de oficio e queixas tiveron unha resposta positiva inmediata por parte das administracións competentes.

Outros asuntos abordados nas queixas foron a exclusión das axudas por mor da COVID-19 aos autónomos en réxime de estimación por módulos; a falta de medidas en relación coa persistencia da obrigación de pago do aluguer nos pisos de estudantes que se desocuparon durante o estado de alarma, a diferenza das medidas adoptadas na rede universitaria de residencias; a alegación da falta de garantía de dereitos dixitais en amplas zonas do rural galego, con insuficiencia de cobertura da internet ou ancho de banda, que ocasionou problemas para continuar a formación académica *on line* ou as tarefas escolares, ou para cumprimentar trámites administrativos; ou a restricións de mobilidade en relación cos acompañantes dos enfermos oncolóxicos que reciben tratamento de quimioterapia.

Proactividade da Valedora do Pobo e cooperación co *Defensor del Pueblo*

En todas aquelas actuacións e servizos que quedaron sometidos ás autoridades competentes sinaladas no Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19, trasladamos o asunto ao *Defensor del Pueblo*, en aplicación dos principios básicos de coordinación e cooperación previstos no artigo 12.2 da Lei Orgánica 3/1981, respectando o establecido na Constitución e no Estatuto de Autonomía.



En este sentido, a Valedora do Pobo iniciou unha investigación que trasladamos ao *Defensor* sobre a necesidade de modificar o Real Decreto 463/2020 para incluír unha regulación sobre a suspensión do réxime de visitas durante o estado de alarma. Traslados tamén ao *Defensor* a queixa sobre a discriminación polas diferentes medidas adoptadas polo Goberno para a protección das persoas cun ERTE e os que son obxecto de despedimento definitivo en contratos temporais (cuestión que logo foi obxecto de reforma legislativa nunha norma estatal solucionando esta problemática). Noutros casos trasladamos ao *Defensor del Pueblo* a situación de empregados de empresas públicas ou sociedades estatais con particulares circunstancias por mor da pandemia, ou as propostas de sanción por incumprimento do deber de confinamento cando concorían circunstancias excepcionais, pero non previstas entre as actividades permitidas tras a limitación da liberdade de circulación.

Igualdade de xénero, persoas maiores, orixe racial ou étnico, situación das persoas LGTBI, pobreza e situacións de vulnerabilidade

A especial incidencia que a pandemia COVID-19, as medidas sanitarias para loitar contra ela e a crise económica derivada da paralización da economía produciron sobre a igualdade de xénero, persoas maiores, orixe racial ou étnica, situación das persoas LGTBI, pobreza e situación de vulnerabilidade, é tratada en noutros epígrafes deste Capítulo.

Coidar a quen nos coida

Na loita contra a pandemia consideramos prioritaria a protección da saúde das persoas, coidar a quen nos coidan, dar atención aos colectivos vulnerables e desfavorecidos e sentar as bases para un restablecemento sólido da actividade. As inquietudes relativas á ausencia de equipos de protección e de probas PCR foron comunicadas á Valedora desde o momento inicial da declaración do estado de alarma. Tramitamos as queixas e iniciamos investigacións de oficio para abordar a cuestión exposta en relación co persoal sanitario, socio sanitario e de axuda no fogar. En caso de denuncia de ausencia de EPIs en empresas privadas, informamos sobre a posibilidade de poñer os feitos en coñecemento da Inspección de Traballo. Contactamos tamén co *Defensor del Pueblo*, á vista de que a normativa emanada do Estado establecía condicións relativas ao manexo do material.

Comunicados públicos

A institución emitiu comunicados públicos coa finalidade de abordar problemas que xurdiron ou puidesen xurdir con relación á pandemia. Fixemos un comunicado chamando



á solidariedade e á responsabilidade para evitar determinadas condutas discriminatorias cara a determinados colectivos, particularmente cara ao pobo xitano. Tamén difundimos unha comunicación sobre os dereitos das persoas con discapacidade na emerxencia sanitaria na que, entre outras cousas, resaltamos a importancia de manter un contacto permanente coas entidades de defensa deses dereitos, o que pola nosa banda estamos a facer de forma directa e frecuente (véxase a web da Valedora do Pobo).

Reforzamos o noso compromiso

En conclusión, a institución da Valedora do Pobo é consciente da extrema situación que xerou a pandemia e que motivou a declaración do estado de alarma e de aí o propósito para que o noso labor en defensa dos dereitos dos cidadáns, nesta situación de emerxencia sanitaria e social, se materializase sen restar enerxía nin esforzos ás autoridades e ás persoas que, en primeira liña, se ocupan da xestión das consecuencias da pandemia. E por elo, desde a institución reforzamos o noso compromiso coa cidadanía informando sobre as actuacións relacionadas coa pandemia e o estado de alarma, tanto na primeira vaga, como nas sucesivas.

IX.2. Queixas de oficio para supervisar o bo funcionamento das administracións na situación de crise sanitaria pola COVID-19

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/167/20	Queixa de oficio	Falta de acceso a internet e problemas cos teléfonos fixos no Concello de Silleda
Q/1944/20	Queixa de oficio	Atención ás persoas usuarias dos CIM durante o estado de alarma
Q/1949/20	Queixa de oficio	Dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero pola carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir de xeito presencial



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/1960/20	Queixa de oficio	Revisión e tramitación das Risgas pendentes de resolución durante o estado de alarma
Q/52332/20	Queixa de oficio	Teléfonos de atención á cidadanía por parte do SERGAS
Q/2979/20	Queixa de oficio	Retraso nos trámites rexistrados para cambio de nome e de sexo durante o Estado de Alarma



X. DEREITO HUMANO AO MEDIO AMBIENTE
(ODS 11,12, 13, 14 e 15; Punto 10º do Decálogo)

A Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable, aprobada en 2015 pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas, establece unha visión transformadora cara á sustentabilidade económica, social e -no que neste momento interesa destacar- ambiental. Deste xeito, a sustentabilidade buscada pola Axenda 2030 non se limita ao económico e social, senón que inclúe á súa vez a sustentabilidade ambiental. Así é que nos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable aparecen referencias a cuestións medioambientais.

En cinco dos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable, as referencias ás suxestións medioambientais dedúcense da mesma denominación do obxectivo:

Obxectivo 11: cidades e comunidades sustentables.

Obxectivo 12: produción e consumo responsables.

Obxectivo 13: acción polo clima.

Obxectivo 14: vida submariña.

Obxectivo 15: vida de ecosistemas terrestres,

Atendendo aos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable, a Valedora do Pobo realizou varias actuacións de oficio no derradeiro cuatrimestre de 2019 dirixidas a verificar o cumprimento da lexislación medioambiental e de garantir o dereito humano ao medio ambiente. Toda actividade que sexa incompatible co principio de sustentabilidade ambiental non ten futuro.

Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/11/20	Queixa de oficio	Vertidos ao río Furelos procedentes do Polígono Industrial A Madanela



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/111/20	Queixa de oficio	Restos de material sanitario en Miramontes (Santiago de Compostela)
Q/2007/20	Queixa de oficio	Falta de limpeza dunha terra en Valdoviño
Q/1991/20	Queixa de oficio	Recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario pola COVID-19 (FEGAMP)
Q/2042/20	Queixa de oficio	Queima de residuos en Nogueira de Ramuín
Q/2282/20	Queixa de oficio	Residuos de equipos de protección fronte ó COVID-19 (FEGAMP)
Q/2914/20	Queixa de oficio	Abandono de residuos na zona de A Garaballa, Albeiros, Concello de Lugo



Nº Queixa	Clase Actuación	Asunto
Q/3238/20	Queixa de oficio	Emprego de glifosato por parte do Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana en estradas de Lugo
Q/3802/20	Queixa de oficio	Vertedoiro incontrolado nos Ancares (Concello de Cervantes)
Q/4115/20	Queixa de oficio	Vertedoiros irregulares no Concello de Coles





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 2 DATOS ESTADÍSTICOS

CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



I. DATOS MÁIS RELEVANTES

Neste capítulo ofrecemos unha visión global das actuacións desenvolvidas pola Valedora do Pobo durante 2020. Damos mostra estatística da atención prestada.

Expoñemos as cifras de actuacións de atención á cidadanía, en especial, o número de asuntos, as actuacións de oficio, as queixas (que inclúen as colectivas), ou a atención presencial e telefónica.

Este ano centramos a atención nos asuntos atendidos, que son os que reflexan de forma máis axustada o labor da institución.

- O número de actuacións aumentou lixeiramente, de 11.747 en 2019 a 12.913 neste ano.
- O número de asuntos aumentou nun 28%, de 2276 en 2019 a 2912 neste ano.
- O número de asuntos COVID-19 promovidos durante o confinamento foi de 222. Representan case a metade dos asuntos nese período.
- As actuacións de oficio promovidas nese período de confinamento foron 33.
- O número de asuntos aumentou considerablemente coa chamada “desescalada” ata final de ano. A causa é que moitas queixas teñen a súa causa en problemas relacionados directa ou indirectamente coa COVID-19.
- As consellerías con máis asuntos foron Sanidade (33%), Política Social (19%) e Cultura, Educación e Universidade (13%). Ditas consellerías foron as máis afectadas pola COVID-19.
- As áreas da Institución con máis actividade foron Sanidade (12%), Emprego Público e Traballo (11%), Inclusión Social (10%) e Educación (10%), tamén debido en gran medida á incidencia da COVID-19.
- O incremento de asuntos respecto dos meses do ano anterior foi case unha constante. Porén, o incremento máis acusado deuse a partir do mes de xuño, cando se rexistraron moitos máis asuntos cada mes (respecto do ano anterior). A causa é que moitas queixas teñen a súa causa en problemas relacionados directa ou indirectamente coa COVID-19.
 - Aumentou o número e a porcentaxe de mulleres que acoden á institución para promover queixas; agora son 2994, o 56,40% do total de persoas reclamantes, cando o ano anterior eran máis os homes. A causa pode atoparse en que a pandemia puxo en primeira liña das preocupacións os coidados, aos que aínda dedícanse de forma maioritaria as mulleres.

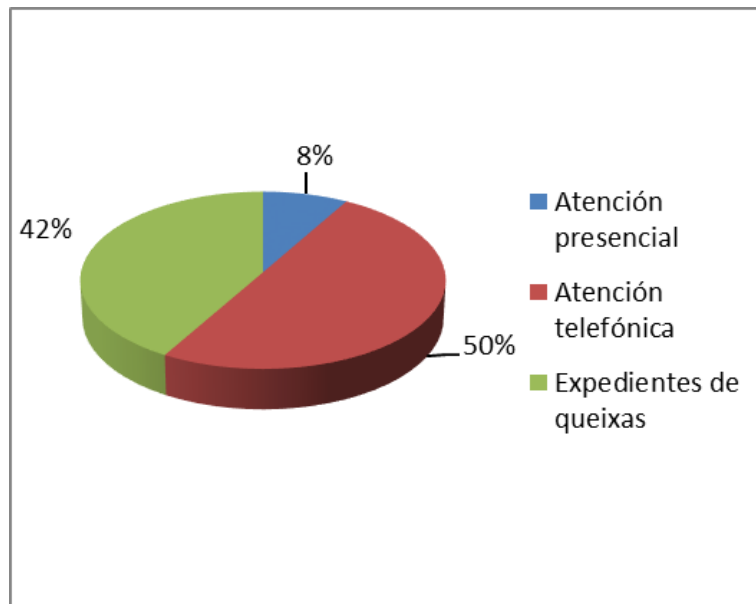


II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA

Durante 2020 a Valedora do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención á cidadanía. Un total de 12913 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	1062 (media mensual 118)
Atención telefónica	6464 (media mensual 538) *
Expedientes de queixa	5387 (media mensual 448)
Total de actuacións	12913

* Compútanse as atencións feitas directamente durante o confinamento



Estadísticas confinamento COVID

Asuntos durante o confinamento	516
Asuntos relacionados COVID	189
Queixas de oficio no confinamento	33



III. ASUNTOS

1. ASUNTOS EN 2020

O número de asuntos coñecidos foi de 2912, fronte aos 2276 do pasado ano, o que supón un incremento do 28%.

2. ENTRADA DE ASUNTOS

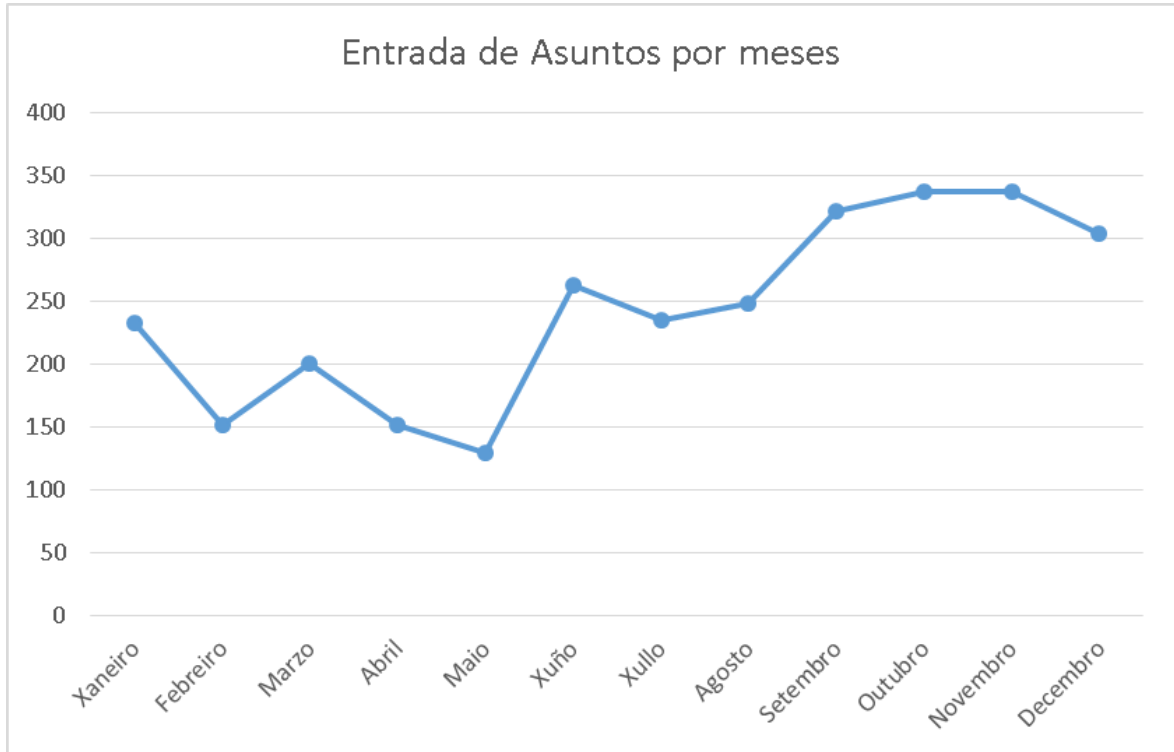
Rexistrouse unha entrada media mensual de 242 asuntos, cun máximo de 337 nos meses de outubro e novembro, e un mínimo de 129 en maio.

Mes	Entrada de Asuntos
Xaneiro	233
Febreiro	152
Marzo	200
Abril	151
Maio	129
Xuño	262
Xullo	235
Agosto	248
Setembro	321
Outubro	337
Novembro	337
Decembro	304
Total	2912

Media mensual de asuntos: 242



GRÁFICOS: Entrada de asuntos por meses



IV. ASUNTOS POR ÁREAS

Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, as áreas con máis volume de asuntos son Sanidade, con 362 (12,44 %), Emprego Público e Traballo, con 319 (10,96 %), e Inclusión Social, con 316 (10,82 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e traballo	319	10,96 %
Urbanismo	151	5,19 %
Medio ambiente	164	5,64 %
Educación	294	10,1 %
Industria e comercio	157	5,4 %
Agricultura, gandería e pesca	98	3,37 %
Inclusión Social	316	10,82 %
Emigración	4	0,14 %
Sanidade	362	12,44 %
Xustiza	116	3,99 %
Administración económica e transportes	95	3,26 %
Obras públicas e expropiacións	56	1,92 %
Corporacións locais e servizos municipais	266	9,11 %
Menores	46	1,58 %
Dereitos lingüísticos	96	3,3 %
Cultura, turismo e deportes	38	1,31 %



Garantía dos dereitos dixitais	48	1,65 %
Igualdade de xénero	28	0,96 %
Transparencia	61	2,1 %
Vivenda e desafiuzamentos	74	2,54 %
Seguridade cidadá e protección civil	117	4,02 %
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	5	0,17 %
Reclamacións da carta de servizos	1	0,03%
Total	2912	



V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS POR CONSELLERÍAS

DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE CONSELLERÍAS

A distribución dos asuntos que afectan ás consellerías sería a que figura no seguinte cadro.

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	5	0,42
Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo ⁽¹⁾	33	2,79
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación ⁽²⁾	67	5,66
Consellería de Emprego e Igualdade	18	1,52
Consellería de Facenda e Administración Pública	67	5,66
Consellería de Medio Ambiente Territorio e Vivenda	98	8,28
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	48	4,05
Consellería de Cultura, Educación e Universidade ⁽³⁾	160	13,51
Consellería de Sanidade	392	33,11
Consellería de Política Social	236	19,93
Consellería do Medio Rural	40	3,38
Consellería do Mar	20	1,69
Total	1184	

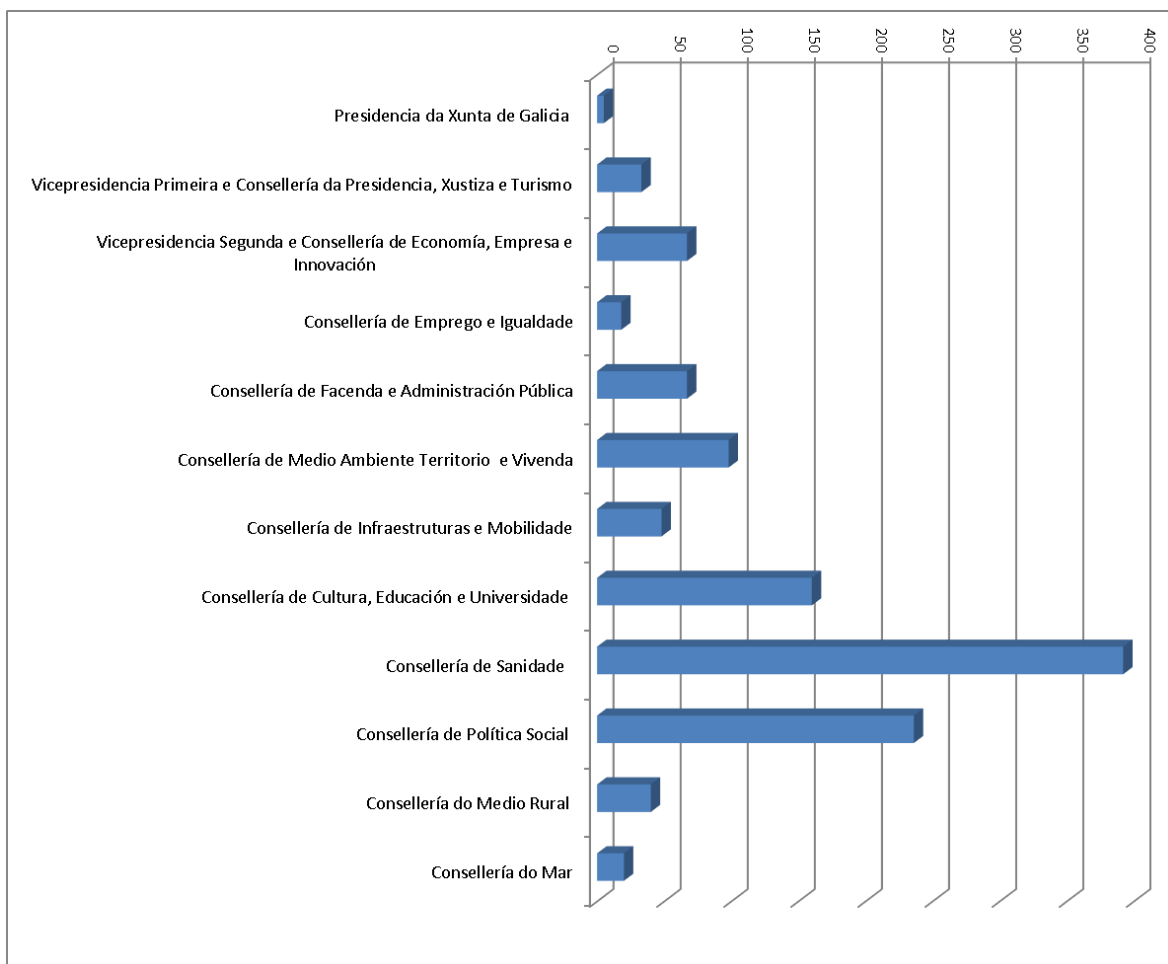
(1) Incluída a anterior Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

(2) Incluída a anterior Consellería de Economía, Emprego e Industria

(3) Incluídas as anteriores Consellerías de Educación, Universidade e Formación Profesional e a Consellería de Cultura e Turismo



GRÁFICO: DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E 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.

1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS:

Deputación Provincial da Coruña	15
Deputación Provincial de Lugo	5
Deputación Provincial de Ourense	2
Deputación Provincial de Pontevedra	13

2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS:

A. A Coruña

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	4
Ames	14
Aranga	5
Ares	6

Concello	Núm. Queixas
Arteixo	16
Arzúa	6
Baña, A	2
Bergondo	7



Concello	Núm. Queixas
Betanzos	9
Boimorto	1
Boiro	11
Boqueixón	3
Brión	2
Cabana de Bergantiños	2
Cabanas	8
Camariñas	5
Cambre	7
Capela, A	1
Carballo	8
Cariño	1
Carnota	3
Carral	3
Cedeira	1
Cee	1
Cerceda	3
Cerdido	1
Coirós	1
Corcubión	2

Concello	Núm. Queixas
Coristanco	3
Coruña, A	32
Culleredo	21
Curtis	2
Dodro	1
Dumbría	1
Fene	4
Ferrol	19
Fisterra	3
Frades	1
Irixoa, A	1
Laxe	3
Laracha, A	2
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	3
Mañón	1
Mazaricos	3
Melide	5
Mesía	1
Miño	4



Concello	Núm. Queixas
Moeche	1
Monfero	1
Mugardos	1
Muxía	3
Muros	4
Narón	5
Neda	1
Negreira	2
Noia	5
Oleiros	6
Ordes	3
Oroso	2
Ortigueira	4
Outes	4
Oza-Cesuras	2
Paderne	6
Padrón	8
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal, A	7
Ponteceso	1

Concello	Núm. Queixas
Pontedeume	1
Pontes de García Rodríguez, As Rodríguez, As	2
Porto do Son	4
Rianxo	3
Ribeira	6
Rois	3
Sada	8
San Sadurniño	1
Santa Comba	6
Santiago de Compostela	36
Santiso	1
Sobrado	1
Somozas	1
Teo	5
Toques	2
Tordoia	1
Touro	7



Concello	Núm. Queixas
Trazo	1
Val do Dubra	3
Valdoviño	4
Vedra	2
Vilarmaior	1
Vilasantar	1
Vimianzo	2
Zas	1
TOTAL A Coruña	415



B. Lugo

Concello	Núm. Queixas
Abadín	1
Alfoz	1
Antas de Ulla	1
Baleira	1
Baralla	1
Barreiros	1
Becerreá	1
Begonte	1
Bóveda	1
Burela	1
Carballedo	1
Castro de Rei	5
Castroverde	1
Cervantes	2
Cervo	1
Corgo, O	1
Cospeito	1
Chantada	1
Folgozo do Courel	1

Concello	Núm. Queixas
Fonsagrada, A	1
Foz	2
Friol	1
Guitiriz	1
Guntín	1
Incio, O	1
Láncara	2
Lourenzá	1
Lugo	22
Meira	1
Mondoñedo	2
Monforte de Lemos	7
Monterroso	1
Muras	3
Navia de Suarna	1
Negueira de Muñiz	1
Nogais, As	1
Ouro	1
Outeiro de Rei	3
Palas de Rei	1



Concello	Núm. Queixas
Pantón	1
Paradela	11
Páramo, Ou	1
Pastoriza, A	1
Pedrafita do Cebreiro	1
Pobra de Brollón, A	1
Pol	1
Pontenova, A	2
Portomarín	1
Quiroga	1
Rábade	1
Ribadeo	2
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	1
Riotorto	1
Samos	1
Sarria	5
Saviñao, O	1
Sober	1
Taboada	2

Concello	Núm. Queixas
Trabada	1
Triacastela	1
Valadouro, O	1
Vicedo, O	1
Vilalba	4
Viveiro	1
Xermade	2
Xove	1
TOTAL LUGO	127



C. Ourense

Concello	Núm. Queixas
Allariz	1
Amoeiro	1
Arnoia, A	1
Avión	2
Baltar	1
Bande	2
Baños de Molgas	1
Barbadás	1
Barco de Valdeorras, O	4
Beade	1
Beariz	1
Brancos, Vos	1
Boborás	1
Bola, A	1
Bolo, O	1
Calvos de Randín	1
Carballada de Valdeorras	1

Concello	Núm. Queixas
Carballada de Avia	2
Carballiño, O	10
Cartelle	1
Castrelo de Miño	1
Castrelo do Val	1
Castro Caldelas	1
Celanova	3
Cenlle	1
Coles	3
Cortegada	1
Cualedro	2
Chandrea de Queixa	1
Entrimo	1
Esgos	2
Gomesende	1
Gudiña, A	1
Irixo, O	2



Concello	Núm. Queixas
Larouco	1
Laza	1
Leiro	1
Lobeira	1
Lobios	1
Maceda	1
Manzaneda	1
Maside	2
Melón	1
Merca, A	2
Mesquita, A	1
Montederramo	1
Monterrei	1
Muíños	1
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	1
Ourense	23
Paderne de Allariz	1
Padrenda	1
Parada de Sil	1

Concello	Núm. Queixas
Pereiro de Aguiar, O	16
Peroxa, A	2
Petín	1
Piñor	1
Pobra de Trives, A	2
Pontedeva	1
Porqueira	1
Punxín	2
Quintela de Leirado	1
Rairiz de Veiga	1
Ramirás	1
Ribadavia	3
Riós	1
Rúa, A	1
Rubiá	1
San Amaro	1
San Cibrao das Viñas	10
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	1
Sandiás	1



Concello	Núm. Queixas
Sarreus	1
Taboadela	1
Teixeira, A	1
Toén	1
Trasmiras	1
Veiga, A	1
Verea	1
Verín	1
Viana do Bolo	1
Vilamarín	1

Concello	Núm. Queixas
Vilamartín de Valdeorras	1
Vilar de Barrio	2
Vilar de Santos	1
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	1
Xinzo de Limia	1
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadañedo	1
TOTAL OURENSE	168



D. Pontevedra

Concello	Núm. Queixas
Agolada	2
Arbo	3
Baiona	9
Barro	1
Bueu	4
Caldas de Reis	1
Cambados	4
Campo Lameiro	2
Cangas	6
Cañiza, A	2
Catoira	1
Cerdedo-Cotobade	3
Covelo, O	1
Crecente	1
Cuntis	1
Dozón	1
Estrada, A	6

Concello	Núm. Queixas
Forcarei	1
Fornelos de Montes	1
Gondomar	9
Grove, O	3
Guarda, A	32
Illa de Arousa, A	3
Lalín	5
Lama, A	1
Marín	3
Meaño	1
Meis	1
Moaña	9
Mondariz	7
Mondariz-Balneario	3
Moraña	1
Mos	5
Neves, As	1



Concello	Núm. Queixas
Nigrán	11
Oia	1
Pazos de Borbén	2
Poio	8
Ponteareas	17
Ponte Caldelas	3
Pontecesures	5
Pontevedra	67
Porriño, O	2
Portas	3
Redondela	4
Ribadumia	6
Rodeiro	3
Rosal, O	1

Concello	Núm. Queixas
Salceda de Caselas	5
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	9
Silleda	2
Soutomaior	3
Tomiño	1
Tui	1
Valga	1
Vigo	27
Vila de Cruces	1
Vilaboa	4
Vilagarcía de Arousa	12
Vilanova de Arousa	2
TOTAL PONTEVEDRA	336



VII. ACTUACIONES DE OFICIO

As actuacións de oficio foron 78, repartidas nas diferentes áreas de traballo na forma que se sinala de seguido. O seu detalle se expón no capítulo tres.

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Inclusión social	24
Medio ambiente	11
Corporacións locais e servizos municipais	9
Vivenda e desafiuzamentos	9
Igualdade de xénero	8
Sanidade	3
Agricultura, gandería e pesca	3
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	3
Educación	2
Xustiza	1
Emprego público e traballo	1
Garantía dos dereitos dixitais	1
Industria e comercio	1
Obras públicas e expropiacións	1
Transparencia	1
TOTAL	78



VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS

As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2020 foron 10752, o que dá unha media mensual de 896 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 17056 documentos, o que supón unha media de 1421 saídas por mes.

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

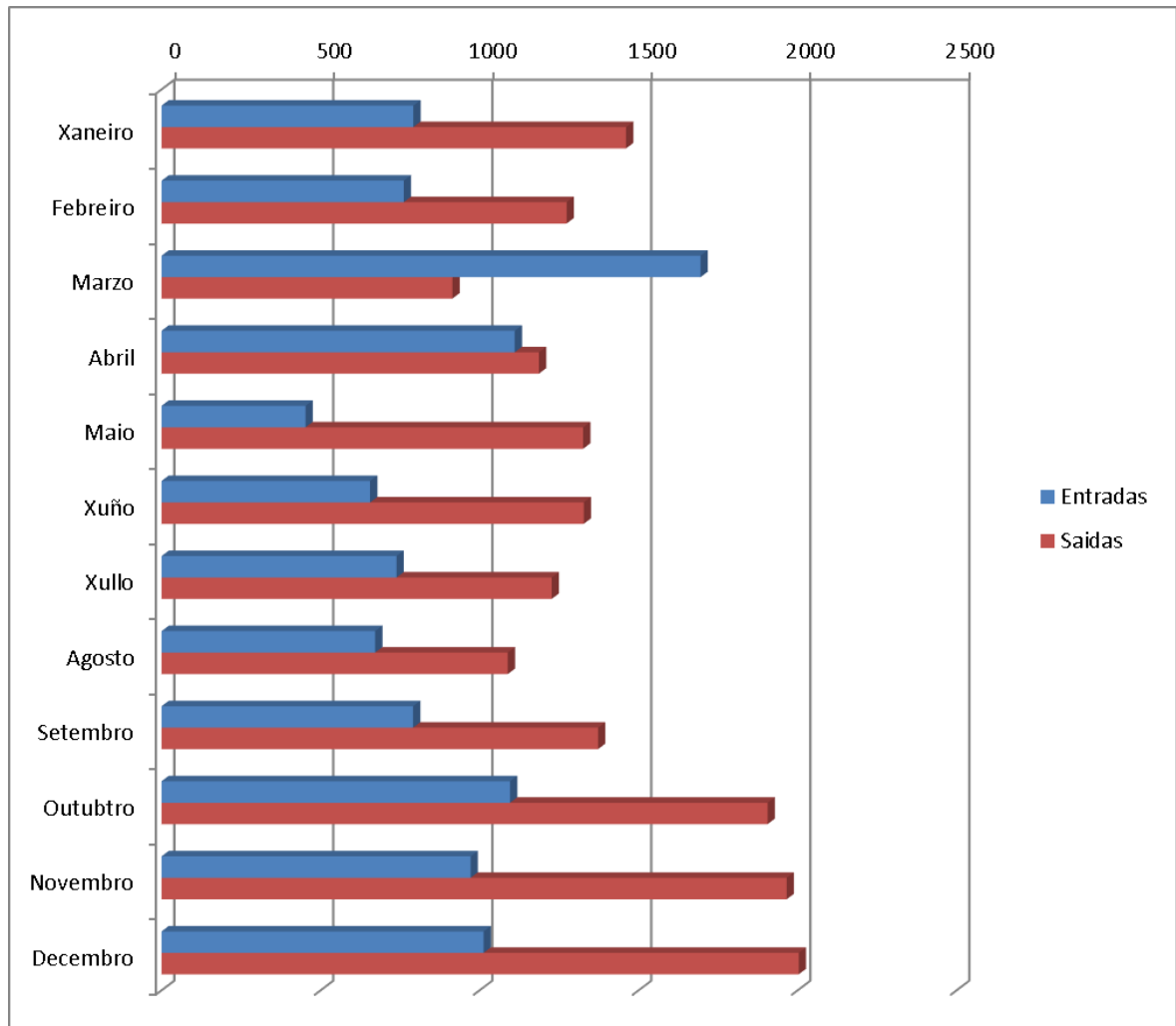
MES	ENTRADAS	SAIDAS
xaneiro	792	1461
febreiro	762	1274
marzo	1695	915
abril	1111	1187
maio	453	1326
xuño	656	1328
xullo	739	1227
agosto	672	1089
setembro	791	1373
outubro	1096	1906
novembro	972	1966
decembro	1013	2004
TOTALES	10752	17056

Media mensual de entradas 896

Media mensual de saídas: 1421



GRÁFICO: ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES



IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/765/20 a Q/1703/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Temperaturas altas nas aulas dun CRA en Salceda de Caselas	938
Q/2125/20 a Q/2159/20 Q/2162/20 a Q/2201/20 Q/2204/20 a Q/2253/20 Q/2256/20 a Q/2280/20 Q/2283/20 a Q/2330/20 Q/2334/20 a Q/2423/20 Q/2436/20 a Q/2457/20 Q/2462/20 a Q/2490/20 Q/2493/20 e Q/2494/20 Q/2508/20 a Q/2871/20 e Q/3005/20	Non admitidas a trámite	Solicitud de desistimento do procedemento selectivo convocado mediante a Orde do 24 de febreiro de 2020 e decisión da Xunta a prol dunha unha única convocatoria, na que se acumulen as prazas do ano 2020 e as do 2021	707
Q/1761/20 a Q/1941/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade e Consellería de Economía, Emprego e Industria	Queixa contra a autorización administrativa para a construción da LAT Lousame-Tibo por afectaren ao patrimonio cultural e etnográfico da zona	180
Q/5245/20 a Q/5365/20	Consellería do Medio Rural e Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Falta de conservación dos bosques autóctonos	120



<p>Q/319/20,</p> <p>Q/321/20 a Q/331/20</p> <p>Q/483/20 a Q/486/20</p> <p>Q/492/20 a Q/502/20</p> <p>Q/520/20 a Q/562/20</p> <p>Q/592/20 a Q/594/20</p> <p>Q/612/20 a Q/625/20</p> <p>Q/712/20, Q/764/20,</p> <p>Q/1708/20,</p> <p>Q/1709/20,</p> <p>Q/1711/20 a Q/1714/20</p> <p>Q/1736/20 a Q/1738/20</p> <p>Q/1953/20, Q/1958/20,</p> <p>Q/1969/20 Q/3010/20 a</p> <p>Q/3019/20,</p> <p>Q/3028/20 e Q/3229/20</p>	<p>Concello de Ferrol</p>	<p>Facturas por depuración de augas residuais sen prestación do servizo</p>	<p>111</p>
<p>Q/635/20 a Q/706/20</p>	<p>Consellería de Cultura, Educación e Universidade</p>	<p>Desatención ás ENEA en centros concertados</p>	<p>71</p>
<p>Q/3572-74; 3577-82; 3585-3595; 3602/20; 3615; 3618; 3624-6: 3631-2; 3637; 3640; 3648; 3654; 3656; 3661-5; 3667-9; 3675-6; 3680; 3682-3; 3686-8; 3696; 3701; 3706; 3710; 3729; 3732; 3743; 3765; 3762; 3771: 3776; 3813-14; 3817-20; 3824-5; 3827; 3834; 4061</p>	<p>Consellería de Cultura, Educación e Universidade</p>	<p>Desacordo co protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino</p>	<p>70</p>
<p>Q/4342-47; 4356-59; 4383-85; 4372/78; 4391/4400; 4408-124420-29; 4453-4462; 4482/20</p>	<p>Consellería de Cultura, Educación e Universidade</p>	<p>Desacordo coa semipresencialidade en primeiro de bacharelato no IES Antón Fraguas</p>	<p>58</p>



Q/360/20 a Q/404/20	Concello de Pontevedra	Incremento no IBI aos veciños e comuneiros de Sta María de Xeve en Pontevedra	44
Q/2986/20; Q/3024/20, Q/3040/20; Q/3046/20; Q/3092/20 a Q/3096/20; Q/3084/20; Q/3087/20; Q/3089/20; Q/3097/20 a Q/3104/20; Q/3112/20; Q/3114/20 a Q/3118/20; Q/3120/20, Q/3121/20, Q/3126/20, Q/3128/20, Q/3133/20 a Q/3137/20, Q/3143/20, Q/3144/20, Q/3146/20, Q/3147/20, Q/3151/20, Q/3152/20, Q/3156/20, Q/3158/20, Q/3178/20, Q/3179/20, Q/3206/20	Consellería de Sanidade	Desacordo coas prórrogas dos contratos de persoal do SERGAS por causa do COVID-19 sen gardar a orde das listas de contratación nas substitucións	42
Q/4180/20; Q/4191/20 a Q/4200/20; Q/4203/20 a Q/4206/20; Q/4418/20 a Q/4421/20; Q/4475/20 a Q/4482/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Desacordo coa modificación da xornada no CEIP Plurilingüe de Outes	35
Q/122/20 a Q/155/20	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Reclamación de dotación para orientadores nas etapas de Educación infantil e Educación primaria nos centros privados concertados	33
Q/19 Q Q/41/20	Concello de Chantada	Ruídos en locais nocturnos do Concello de Chantada	24
Q/2082/20 a Q/2106/20	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Desacordo coa celebración das oposicións de Educación por risco sanitario e desigualdade de	24



		condicións entre os aspirantes	
Q/4901/20 a Q/4904/20 Q/4906/20 a Q/4918/20 Q4942/20 a Q/4944/20 e Q/4950/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non realización de exames por vía telemática no CIFP Manuel Antonio	20



X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS)

O total dos 5387 expedientes clasifícanse en tres grupos:

-queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2020 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio.

-queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa.

-queixas que enviamos ao *Defensor del Pueblo* ou a Comisionados Parlamentarios Autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DOS EXPEDIENTES

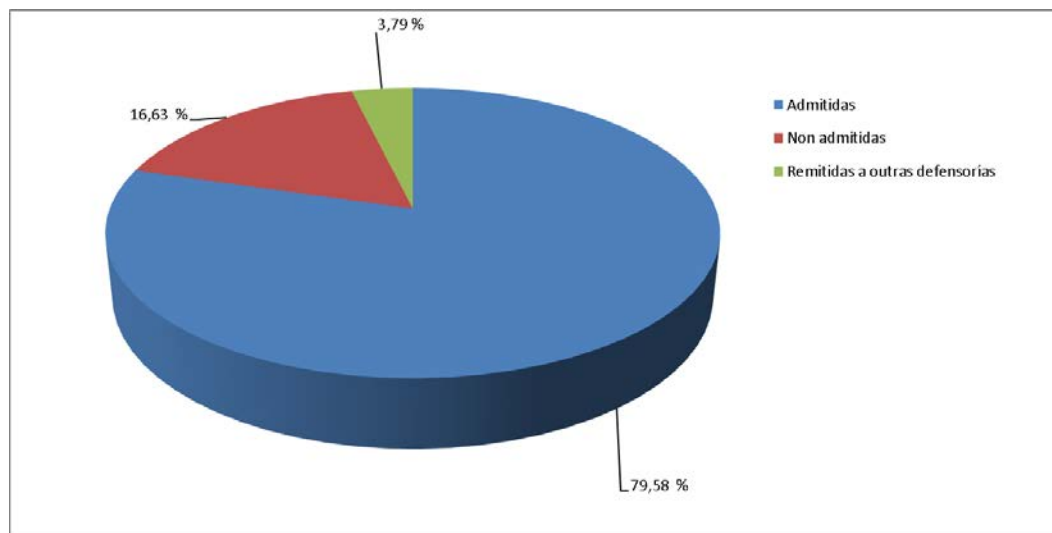
QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	
Admitidas:	4288	
	Concluídas	2919
	En trámite	1369
Non admitidas	895	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	5
	Non actuación administrativa previa	776
	Relación xurídico-privada	21
	Competencia xudicial	32
	Non competencia do Valedor do Pobo	11
	Carencia de fundamento	2
	Asunto sub-iudice	5
	Inexistencia de pretensión	2



	Prazo superior a un ano	4
	Queixa anónima	4
	Por se-lo interesado autoridade administrativa	1
	Outras	32
Remitidas a outras defensorías	204	



GRÁFICO: CURSO DOS EXPEDIENTES (%)



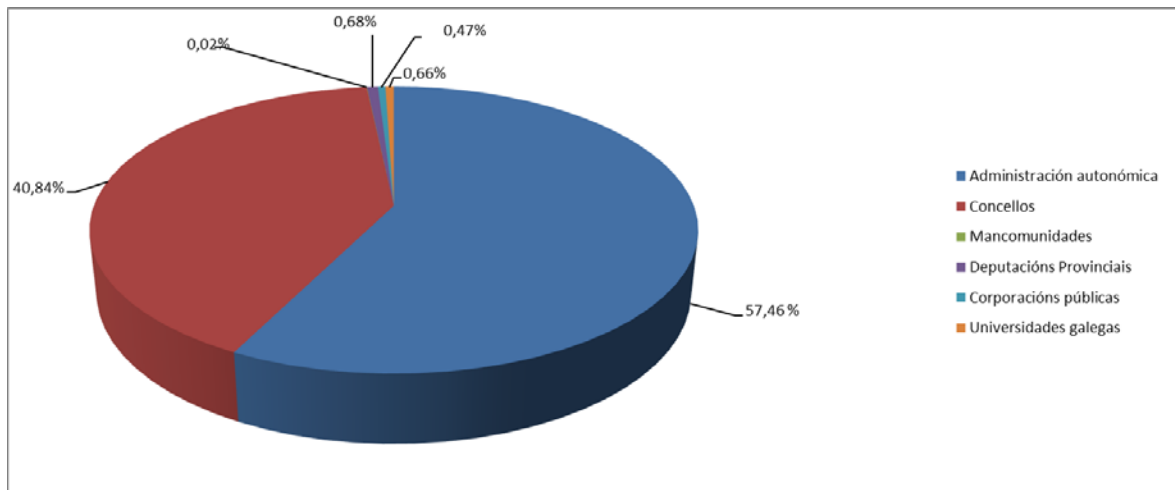
XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES ENTRE AS ADMINISTRACIONES GALEGAS

No seguinte cadro ofrecemos as actuacións que se refiren ás administracións públicas galegas. Quedan fóra as que se refiren á Administración Xeral do Estado, aos órganos xurisdicionais e as entidades privadas. Debe terse en conta que algúns expedientes afectan a diferentes administracións e, dentro dunha mesma administración, a diferentes órganos, por exemplo, a diferentes consellerías, polo que os números globais non se corresponden con ningunha outra estatística. E debe terse en conta tamén que esta estatística está referida á totalidade dos expedientes, non aos asuntos, polo que se contabilizan as queixas colectivas.

Administración	Actuacións	
	Número	Porcentaxe
Administración autonómica	2949	57,46 %
Concellos	2096	40,84 %
Mancomunidades	1	0,02 %
Deputacións Provinciais	35	0,68 %
Corporacións públicas	24	0,47 %
Universidades galegas:	27	0,53 %
* Santiago de Compostela	12	
* A Coruña	5	
* Vigo	5	
* CIUG	2	
Total	5132	



GRÁFICO: DISTRIBUCIÓN DAS ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS



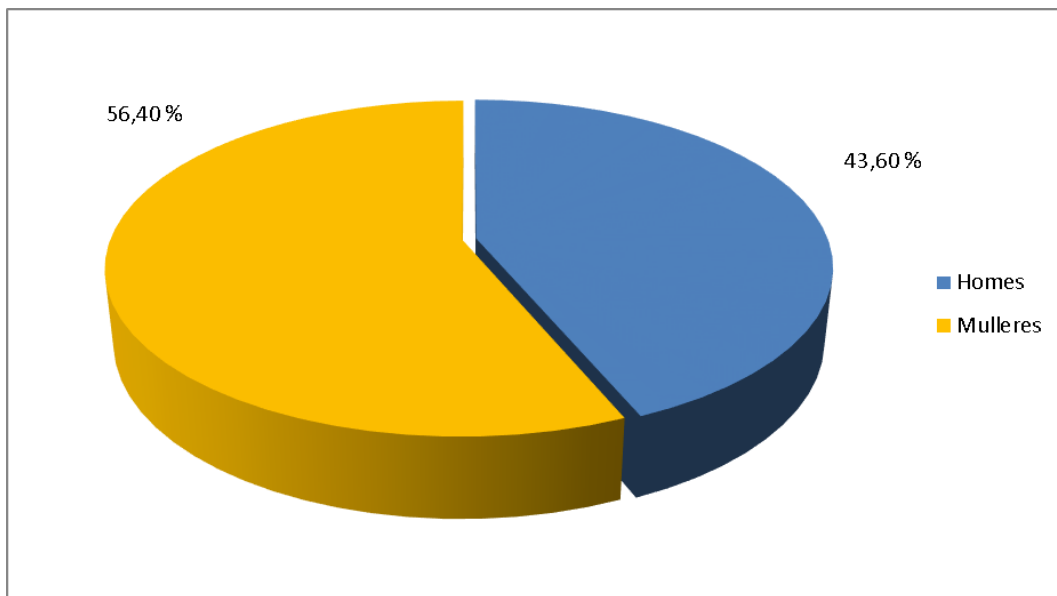
XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES

EXPEDIENTES 2020: 5387.

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 5309 queixas, dado que 78 queixas son de oficio).

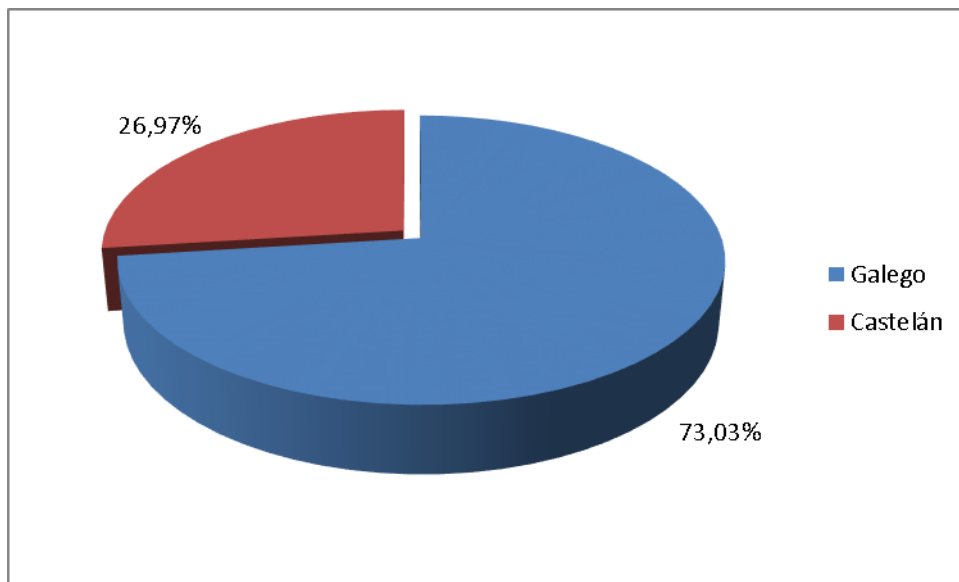
XÉNERO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

Mulleres	2994
Homes	2315



IDIOMA:

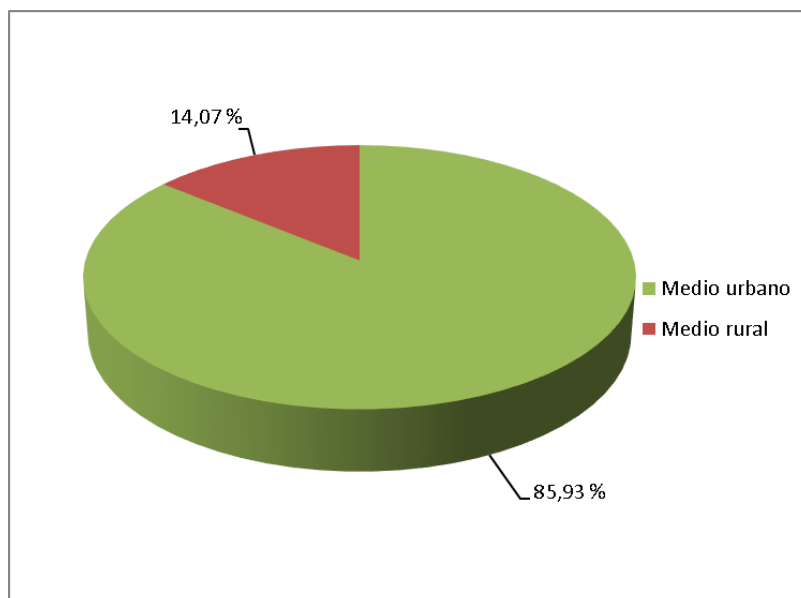
Galego	3877
Castelán	1432



MEDIO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

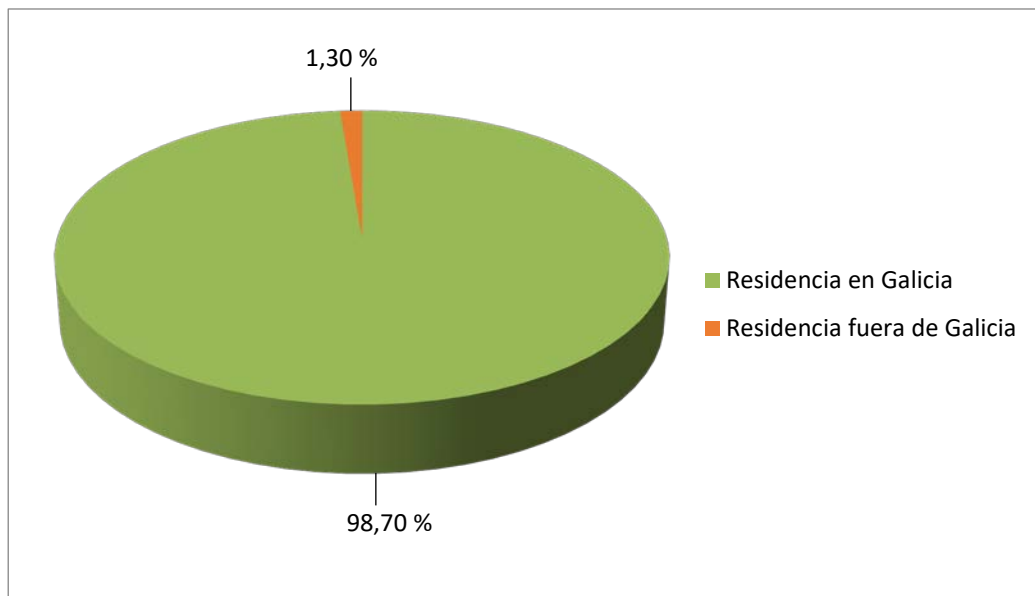
Medio urbano	4562
Medio rural	747





PROCEDENCIA TERRITORIAL:

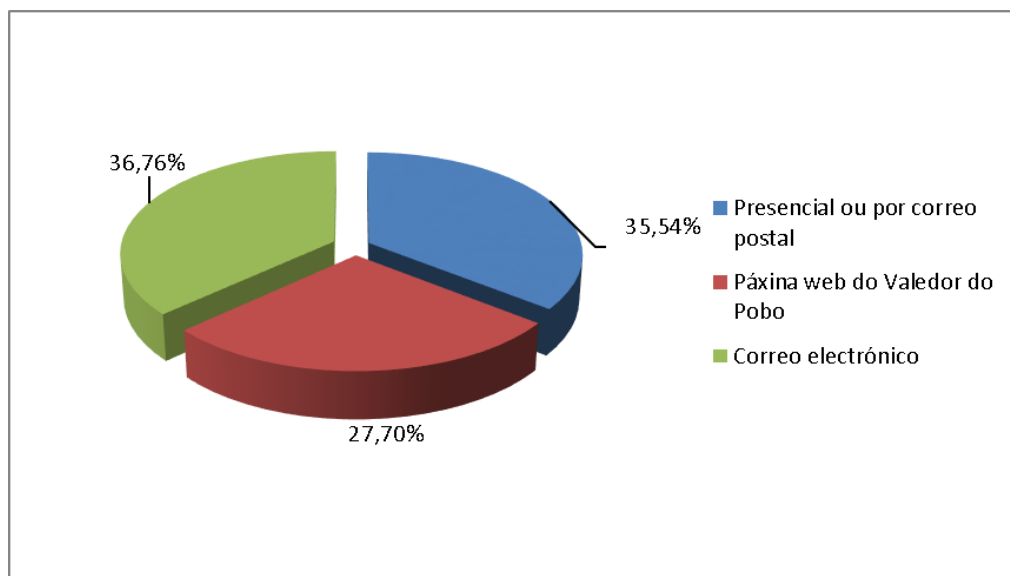
Residencia en Galicia	5240
Residencia fóra de Galicia	69



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	1915
Páxina web do Valedor do Pobo	1493
Correo electrónico	1981





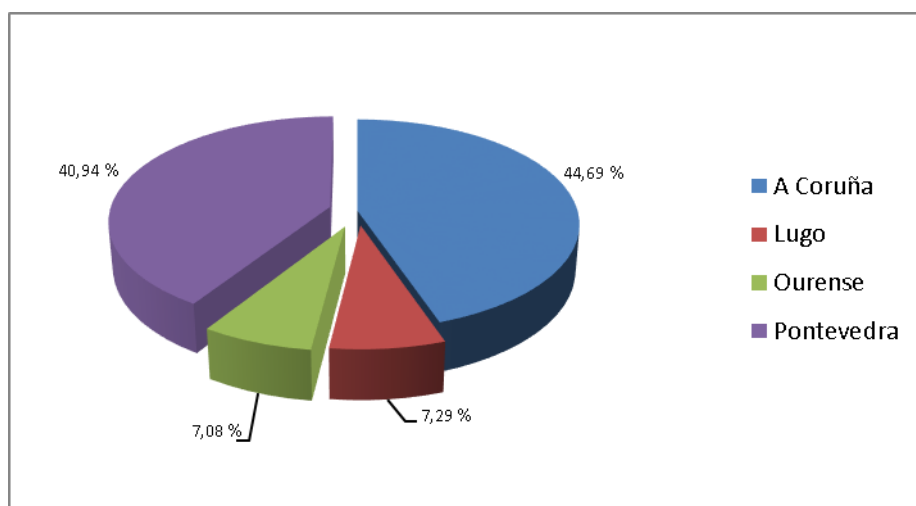
XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES

1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS

Como se pode observar no seguinte cadro, o maior número de queixas procede da provincia da Coruña, e o menor provén da provincia de Ourense. Pontevedra é a provincia que promove un maior número de queixas por cada 10.000 habitantes.

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	2342	44,69 %	21,10
Lugo	382	7,29 %	11,61
Ourense	371	7,08 %	12,00
Pontevedra	2145	40,94 %	22,77
Total Galicia	5240		19,39
Fóra de Galicia	69		

GRÁFICO: DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS

A Coruña

A Baña	1
A Capela	1
A Coruña	394
A Laracha	12
A Pobra do Caramiñal	6
Abegondo	8
Ames	58
Aranga	2
Ares	5
Arteixo	40
Arzúa	13
As Pontes de García Rodríguez	4
As Somozas	1
Bergondo	5
Betanzos	35
Boimorto	2
Boiro	24
Boqueixón	5
Brión	8

Cabana de Bergantiños	26
Cabanas	5
Camariñas	4
Cambre	29
Carballo	39
Cariño	1
Carnota	2
Carral	7
Cedeira	22
Cee	2
Cerceda	4
Cerdido	1
Coirós	4
Coristanco	5
Culleredo	58
Curtis	7
Dodro	3
Dumbría	1
Fene	18
Ferrol	205



Fisterra	2
Laxe	5
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	3
Mañón	1
Mazaricos	3
Melide	13
Mesía	2
Miño	9
Monfero	1
Mugardos	2
Muros	6
Muxía	2
Narón	42
Neda	3
Negreira	8
Noia	17
O Pino	6
Oleiros	41
Ordes	18
Oroso	11
Ortigueira	4
Outes	58

Oza-Cesuras	3
Paderne	2
Padrón	12
Ponteceso	4
Pontedeume	5
Porto do Son	10
Rianxo	15
Ribeira	20
Rois	192
Sada	16
Santa Comba	27
Santiago de Compostela	635
Teo	36
Tordoia	1
Touro	12
Val do Dubra	2
Valdoviño	10
Vedra	7
Vilasantar	1
Vimianzo	4
Zas	3
TOTAL A CORUÑA	2342



LUGO

A Pastoriza	2
A Pontenova	2
Abadín	1
Alfoz	2
Baleira	2
Baralla	3
Barreiros	1
Begonte	2
Burela	17
Carballedo	2
Castro de Rei	4
Castroverde	4
Cervantes	1
Cervo	19
Chantada	41
Cospeito	3
Folgozo do Courel	1
Foz	9
Guitiriz	3
Láncara	1

Lourenzá	3
Lugo	121
Mondoñedo	8
Monforte de Lemos	22
Monterroso	3
Muras	2
Negueira de Muñiz	1
O Corgo	3
O Incio	1
O Saviñao	1
O Valadouro	1
O Vicedo	1
Ourol	1
Outeiro de Rei	4
Palas de Rei	3
Pantón	1
Paradela	12
Pol	4
Rábade	2
Ribadeo	7



Ribas de Sil	2
Riotorto	1
Sarria	9
Taboada	2

Vilalba	16
Viveiro	30
Xermade	1
TOTAL LUGO	382



OURENSE

A Arnoia	4
A Gudiña	1
A Merca	4
A Pobra de Trives	1
A Rúa	1
Allariz	3
Amoeiro	5
Avión	1
Baltar	1
Bande	1
Baños de Molgas	2
Barbadás	12
Boborás	1
Cartelle	1
Castrelo de Miño	2
Castrelo do Val	1
Celanova	11
Cenlle	3
Cualedro	2
Entrimo	1
Laza	3

Leiro	1
Maceda	6
Maside	5
Montederramo	1
Monterrei	1
Nogueira de Ramuín	1
O Barco de Valdeorras	16
O Carballiño	22
O Irixo	2
O Pereiro de Aguiar	32
Oímbra	1
Ourense	180
Paderne de Allariz	1
Punxín	1
Ribadavia	7
San Amaro	1
San Cibrao das Viñas	8
Sandiás	1
Taboadela	1
Toén	1
Trasmiras	1



Verín	7
Vilamarín	1
Vilar de Barrio	2
Xinzo de Limia	8
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadanedo	1
TOTAL OURENSE	371



PONTEVEDRA

Cañiza	8
A Estrada	29
A Guarda	47
A Illa de Arousa	6
A Lama	7
Agolada	5
Arbo	9
As Neves	2
Baiona	28
Barro	6
Bueu	9
Caldas de Reis	15
Cambados	3
Campo Lameiro	4
Cangas	49
Catoira	4
Cerdedo-Cotobade	1
Cotobade	1
Covelo	1
Cuntis	3
Dozón	3
Forcarei	1

Fornelos de Montes	1
Gondomar	24
Lalín	17
Marín	21
Meaño	2
Meis	4
Moaña	32
Mondariz	4
Mondariz-Balneario	1
Moraña	1
Mos	13
Nigrán	26
O Grove	5
O Rosal	10
Oia	2
Pazos de Borbén	1
Poio	28
Ponte Caldelas	3
Ponteareas	45
Pontecesures	10
Pontevedra	206
Porriño, O	14



Portas	3
Redondela	24
Ribadumia	8
Rodeiro	4
Salceda de Caselas	950
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	26
Silleda	9
Soutomaior	4

Tomíño	8
Tui	3
Valga	4
Vigo	327
Vila de Cruces	1
Vilaboa	3
Vilagarcía de Arousa	54
Vilanova de Arousa	3
TOTAL PONTEVEDRA	2145



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





CAPÍTULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O ano 2020 veu marcado polo inicio dunha pandemia que alterou a vida das persoas. Fronte aos termos de uso insistente relacionados coa crise sanitaria do coronavirus (a mesma palabra “pandemia”, “máscara”, “vacina” ou “gromo”), o termo «nós» converteuse na palabra galega do ano, recibindo tres de cada dez dos votos emitidos no Portal das Palabras, a páxina web para a divulgación do léxico galego da RAG e a Fundación Barrié. Esta elección pode deberse á celebración do centenario da coñecida como Xeración Nós, pero tamén a un pobo que «mira cara ao futuro con optimismo, xa que a saída da crise global provocada polo coronavirus depende da primeira persoa do plural», como recolle a RAG. Parécenos significativo que os galegos e galegas elixiran “nós” nunha etapa tan complexa da vida colectiva e nunha crise de consecuencias tan devastadoras.

O artigo 4 apartado 1º da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, especifica 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.

Entre as súas funcións máis relevantes, a institución da Valedora do Pobo debe tutelar o dereito ao uso normal do galego como idioma propio de Galicia e supervisar a efectividade do deber estatutario que afecta os poderes públicos da 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. Como xa sinalamos no anterior informe anual, a actual etapa da institución outórgalle prioridade á protección e potenciación do idioma galego ao configurar a defensa dos dereitos lingüísticos da cidadanía galega como un área do traballo de supervisión das administracións públicas galegas con entidade propia, autónoma e diferenciada da área de cultura.

Neste informe sobre dereitos lingüísticos do ano 2020 cómpre destacar dous datos. O número de expedientes de queixa presentados diante da institución duplicouse, pasando de 48 queixas a 96 expedientes recibidos neste exercicio. Por outra parte, cabe salientar a intensa actividade da Mesa pola Normalización Lingüística e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos, entidades de defensa da lingua que promoveron 74 queixas, o 77% dos expedientes tramitados.

Outro dato significativo é a porcentaxe das queixas concluídas positivamente tras iniciar as nosas actuacións. Nos informes remitidos polas administracións dábase conta das medidas adoptadas de xeito inmediato para corrixir a situación, unha vez que a institución lles



requiría información sobre a actividade concreta que incumpría a normativa sobre dereitos lingüísticos e se comprobaba o fundamento da queixa.

Malia que as estatísticas do ano 2020 reflicten un 55% de conclusións positivas, a taxa incrementábase de xeito exponencial se temos en conta as respostas recibidas das administracións públicas galegas nos expedientes iniciados tras a finalización do primeiro estado de alarma con confinamento domiciliario. A partir do mes de xuño recibíronse 84 expedientes de queixa nesta área. Unha boa parte dos expedientes admitidos a trámite iniciáronse a finais de ano, recibíndose os informes das administracións tras o peche da anualidade de 2020. Porén, a tendencia na resolución destas queixas foi a mesma, rexistrándose unha elevada receptividade das administracións ás demandas da Mesa, de tal xeito que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que as administracións afectadas revisasen a situación, comprobasen o problema que motivou as queixas e adoptasen as medidas adecuadas para resolvelo.

Entre esas conclusións positivas, débense incluír seis expedientes nos que a propia Mesa presentara xa reclamación diante da administración afectada polo que os informes comunicaban a esta institución que, comprobados os feitos, entendíase que as denuncias estaban claramente fundadas e que a actividade administrativa debía ser corrixida para evitar a vulneración dos dereitos lingüísticos da cidadanía galega.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	96		96	
Admitidas	76	79,16%	76	79,16%
Non admitidas	11	11,46%	11	11,46%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	9	9,38	9	9,38



As nove queixas que foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* referíanse en todos os casos ao emprego exclusivo do castelán por órganos da Administración Xeral do Estado con sede en Galicia ou axencias públicas estatais (o *Instituto Nacional de la Seguridad Social*, o *Instituto Nacional de Estadística*, o *Boletín Oficial del Estado*); sociedades estatais (Correos, Paradores de Turismo...), ou empresas públicas estatais como ENAIRE ou Vialia, modelo de ADIF para a explotación das áreas comerciais das grandes estacións ferroviarias. Outras queixas presentáronse pola falta de uso do galego en recursos en liña da Policía nacional, como a web para a renovación do DNI.

As once queixas que non foron admitidas a trámite adoeían dos seguintes defectos que impedían legalmente a súa tramitación:

En catro das queixas, da comunicación recibida non se deducía que as persoas afectadas puxeran a situación en coñecemento do órgano administrativo competente para avaliar a actuación cuestionada, a través das canles formais legalmente establecidas, de maneira que a administración, previas as investigacións pertinentes, puidese proceder á súa valoración e á adopción, no seu caso, das medidas precisas para a súa eventual corrección. Nestas condicións non resulta posible iniciar actuacións en relación cos asuntos expostos, sobre os que en primeira instancia corresponde pronunciarse ás unidades administrativas que teñen atribuídas as respectivas competencias.

Noutros catro expedientes, a eventual vulneración de dereitos lingüísticos derivou de actuacións de empresas privadas no marco de actividades mercantís (falta de atención en galego por parte dunha cadea de supermercados ou dunha multinacional) ou de relacións de natureza contractual privada (a documentación dun contrato de seguro por unha compañía aseguradora ou o uso de topónimos deturpados por unha empresa). Os casos restantes quedaban fóra da competencia desta institución ao referirse ao uso exclusivo do castelán no ámbito da xestión interna dunha empresa de fóra da comunidade autónoma que era adxudicataria de contratos de servizos en determinados edificios públicos.

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

	Total reclamante		Total asuntos	
Concluídas	48	63,15%	48	63,15%
En trámite	28	36,85%	28	36,85%



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	0	1	1	1	0
2019	9	3	12	12	0

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Requisito do Celga 4 para a inscrición nas listas para nomeamento de persoal funcionario interino do corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia

Unha das resolucións formuladas na área derivou da esixencia de estar en posesión do nivel de competencia en lingua galega equivalente a un Celga 4 para poderense inscribir nas listas para nomeamento de persoal funcionario interino do corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, elaboradas ao abeiro do Decreto 37/2006, do 2 de marzo.

No seu escrito, a persoa que promoveu este expediente indicaba o seu desacordo co feito de que despois de superar o proceso selectivo para o ingreso no corpo superior da Administración xeral da Xunta de Galicia, subgrupo A1, convocado mediante Orde do 1 de marzo de 2018 (DOG 07/03/2018), pola quenda de acceso libre, sen obtención de praza, e desexando inscribirse nas listas de contratación temporal da Xunta de Galicia para nomeamento como persoal interino, atopábase na situación de non poder acceder a este dereito polo suposto incumprimento do requisito de acreditar o grao de perfeccionamento do idioma galego equivalente ao Celga 4 esixido para este corpo.

Para o acceso á condición de funcionario de carreira do corpo superior da Administración xeral da Xunta de Galicia, subgrupo A1 esíxese a realización dunha proba para acreditar o grao de coñecemento do idioma galego equivalente ao nivel Celga 4, do que estarán exentas as persoas aspirantes que acrediten, no prazo establecido na convocatoria, o título de Celga 4 ou o título equivalente debidamente homologado.

No seu caso, ao non posuír o devandito título, realizou o 4º exercicio da oposición referente ao coñecemento de lingua galega, nivel Celga 4, con data 29/02/2020 sendo declarada



apta, e por tanto superando o devandito exercicio por Resolución do 6 de marzo de 2020 do Tribunal designado para xulgar o proceso selectivo para o ingreso ao corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, Subgrupo A1. Por este motivo, a persoa que promoveu este expediente consideraba que o requisito establecido no Decreto 37/2006 supón unha discriminación ao non poder acceder ás listas de contratación nas mesmas condicións de igualdade que o resto de persoas que posúen a titulación de Celga 4, por non teren cursado os seus estudos de bacharelato na Comunidade Autónoma de Galicia, cando de feito realizou o cuarto exercicio das probas selectivas convocadas pola Orde do 1 de marzo de 2018 sobre coñecemento da lingua galega, superándoo e facendo constar que posúe o nivel requirido para poder acceder ao corpo superior de Administración xeral (A1).

A interesada manifestaba que non era entendible que puidera acceder á condición de funcionaria de carreira, superando a proba de galego na correspondente oposición, e non puidera acceder ás listas de contratación temporal como funcionaria interina para o mesmo corpo.

Coa información aportada pola Consellería de Facenda deducíase que a administración afectada por esta reclamación mantén o criterio de que para poder inscribirse nas listas para o nomeamento de funcionarios interinos do corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia (subgrupo A1), esíxese estar en posesión do certificado oficial acreditativo do nivel de coñecemento da lingua galega equivalente a un Celga 4 ou equivalente e que soamente se concederá validez aos cursos ou titulacións relativas á lingua galega homologados polo órgano competente, de conformidade coa disposición adicional segunda da Orde do 16 de xullo de 2007, pola que se regulan os certificados oficiais acreditativos dos niveis de coñecemento da lingua galega ou norma que a substitúa.

A Consellería entende que esta esixencia ven recollida no artigo 8 do Decreto 37/2006, na súa nova redacción dada polo Decreto 60/2019, do 23 de maio. Pola súa natureza de disposición administrativa de carácter xeral este decreto estivo sometido a rigorosos controis de legalidade na súa elaboración, sendo a súa aprobación definitiva competencia do Consello da Xunta de Galicia e o seu cumprimento é obrigado para a Administración.

Xa que logo, a Consellería de Facenda interpreta que a acreditación do nivel de coñecemento da lingua galega dentro da Administración autonómica ten unha dobre vía, segundo o que se pretenda sexa inscribirse nas listas para o nomeamento de funcionarios interinos do corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ou para o acceso á condición de persoal laboral fixo ou funcionario de carreira da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia. De feito, o informe sinala literalmente:



O artigo 51 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia (...) dispón que nas probas selectivas que se realicen para o acceso aos postos das administracións públicas incluídos no ámbito de aplicación da lei incluírase un exame de galego, excepto para aquelas persoas que acrediten o coñecemento da lingua galega de conformidade coa normativa vixente. Este precepto é de aplicación ás probas selectivas para o acceso á condición de persoal laboral fixo ou funcionario de carreira da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, non ao suposto descrito pola administrada que se refire á inclusión nunhas listas destinadas á provisión temporal de postos nesta administración, ao que lle é de aplicación o artigo 8 do Decreto 37/2006, que exige estar en posesión do Celga 4 para as persoas aspirantes que desexen figurar inscritas nas listas de contratación do subgrupo A1.

A interpretación que fai a consellería do alcance do artigo 8 do Decreto 37/2006 non parece acorde ao disposto na normativa vixente. En primeiro termo, porque o Decreto 37/2006, do 2 de marzo, polo que se regula o nomeamento de persoal interino para o desempeño con carácter transitorio de prazas reservadas a funcionarios e a contratación temporal de persoal laboral da Xunta de Galicia, modificado polo Decreto 60/2019, do 23 de maio, non contén unha regulación que poda interpretarse de forma illada do marco normativo xeral do emprego público de Galicia configurado por unha norma con rango de lei, a Lei 2/2015, do 29 de abril. Esta norma vai máis aló da regulación do réxime estatutario do persoal funcionario porque, como o seu nome indica, pretende establecer un marco básico común para todos os empregados públicos. O seu título III, capítulo I, Sección 3ª regula ao persoal funcionario interino, ao que lle é aplicable, en canto sexa adecuado á natureza da súa condición, o réxime xeral do persoal funcionario de carreira.

A Orde do 1 de marzo de 2018 pola que se convoca o proceso selectivo para o ingreso no corpo superior da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A1, establece que estarán exentas da proba que evidencie o coñecemento da lingua galega as persoas aspirantes que acrediten que, dentro do prazo sinalado para presentar a solicitude para participar no proceso selectivo, posúen o Celga 4 ou o equivalente debidamente homologado polo órgano competente en materia de política lingüística da Xunta de Galicia de acordo coa disposición adicional segunda da Orde do 16 de xullo de 2007, pola que se regulan os certificados oficiais acreditativos dos niveis de coñecemento da lingua galega (DOG núm. 146, do 30 de xullo), modificada pola Orde do 10 de febreiro de 2014 (DOG núm. 34, do 19 de febreiro). Os que non posúan o Celga 4 ou o equivalente debidamente homologado polo órgano competente en materia de política lingüística da Xunta de Galicia deberán presentarse ao cuarto exercicio e seren declarados aptos. Esta declaración de aptitude equivale, a todos os efectos, a ter acreditado o nivel de coñecemento da lingua galega esixido para cada un dos grupos e subgrupos.



O Decreto 37/2006, do 2 de marzo, ten por obxecto a regulación do procedemento para a cobertura con carácter temporal de postos incluídos nas relacións de postos de traballo, tanto daqueles reservados a persoal funcionario das administracións xeral e especial, como os reservados ao persoal laboral, mentres non se procede á súa cobertura con carácter definitivo. Será tamén de aplicación á cobertura das contratacións que se realicen ao abeiro do concepto orzamentario 131 (“persoal laboral temporal”) do capítulo I da Lei de orzamentos e para a selección de funcionarios interinos nos supostos previstos nas alíneas c) e d) do artigo 23.2 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia, ou norma que a substitúa.

Polo tanto, o decreto regula un procedemento de cobertura e non pode impoñer requisitos materiais distintos dos de posuír a titulación ou formación académica exixida para cada grupo, categoría, corpo, escala ou especialidade e os demais requisitos legalmente exixidos para participar na convocatoria pública das correspondentes probas selectivas na data de presentación da solicitude de inclusión na lista pola persoa interesada en formar parte dela. De feito, o baremo do artigo 9 refírese á suma das notas das probas superadas no último proceso selectivo da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia para o grupo, escala, especialidade ou categoría en que se solicita a inscrición na lista. A puntuación desta epígrafe porase de oficio a cero con motivo da resolución dun novo proceso selectivo para o mesmo grupo, escala, especialidade ou categoría da lista en que se encontre inscrita a persoa interesada, e incluírase, así mesmo, de oficio, de ser o caso, a nova puntuación. Entenderase resolto un proceso selectivo coa publicación do resultado do acto de elección de destino do persoal de novo ingreso.

Só no caso de que a persoa non tivera superadas todas as probas no último proceso selectivo da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia para o grupo, escala, especialidade ou categoría en que se solicita a inscrición, ou fose declarado exento do cuarto exercicio –por posuír para os subgrupos A1, A2, C1, e grupos B, I, II e III, o Celga 4 ou equivalente, para o subgrupo C2 e grupo IV, o Celga 3 ou equivalente e, finalmente, para a agrupación profesional de funcionarios e grupo V, o Celga 2 ou equivalente–, os solicitantes da inscrición nas listas deberían aportar os cursos ou titulacións relativas á lingua galega homologados polo órgano competente, de conformidade coa disposición adicional segunda da Orde do 16 de xullo de 2007 pola que se regulan os certificados oficiais acreditativos dos niveis de coñecemento da lingua galega ou norma que a substitúa.

Non ten ningún soporte normativo considerar, como fai o informe, que calquera aspirante a formar parte das listas para nomeamentos de persoal interino para o desempeño transitorio de prazas reservadas a persoal funcionario deba cumprir requisitos distintos dos esixidos a este persoal funcionario de carreira no relativo a acreditación dos niveis de coñecemento da lingua galega. Tampouco ten lóxica que ser declarado apto en lingua



galega no cuarto exercicio das probas selectivas para o acceso á condición de persoal laboral fixo ou funcionario de carreira da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, e acadar tal condición pola superación do proceso non sexa considerado equivalente a ter o certificado oficial acreditativo do nivel de coñecemento da lingua galega que corresponda, cando ter este certificado é motivo para ser declarado exento do exercicio.

En todo caso, esta equivalencia debería ser considerada na primeira inscrición das listas de persoal interino correspondente á categoría, corpo, escala ou especialidade para as persoas interesadas que superasen esa proba do último proceso selectivo.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, reguladora desta institución facer chegar á Consellería de Facenda a seguinte recomendación:

Que na primeira solicitude de inscrición nas listas de persoal interino para o desempeño transitorio de prazas reservadas a persoal funcionario, respecto das persoas interesadas que superasen o cuarto exercicio do último proceso selectivo correspondente á mesma categoría, corpo, escala ou especialidade, se considere cumprido o requisito relativo a acreditación dos niveis de coñecemento da lingua galega cando foran declaradas aptas neste exercicio, sen que se lles requira ningún outro certificado oficial acreditativo do nivel de coñecemento da lingua galega.

A Dirección Xeral da Función Pública aceptou a recomendación formulada e comunicou que impulsaría e promovería as accións necesarias para modificar o artigo 8 do Decreto 37/2006, do 2 de marzo no senso recomendado. Dita modificación afectará tamén á relación de postos RPT e ás convocatorias dos procesos selectivos.

Non obstante, en tanto non teña lugar dita modificación, a Administración non pode deixar de aplicar unha disposición de carácter xeral, aprobada polo Consello da Xunta de Galicia e sometida a rigorosos controles de legalidade na súa elaboración, entre eles, o exercido polo Consello Consultivo da Xunta de Galicia, salvo que a súa anulación veña directa ou indirectamente ordenada polos tribunais competentes.

2. Falta de uso do galego nos programas de maiores da Universidade de Vigo

Outra resolución formulouse como consecuencia dun escrito de queixa referente á falta de uso do galego nos programas de maiores da Universidade de Vigo. Nesa queixa esencialmente se indicaba o desacordo pola falta de utilización do galego nos comunicados do Programa de Maiores ao alumnado. Sinalaba o promotor da queixa que durante o ano



2020 solicitou en varias ocasións que se fixeran os comunicados ao alumnado por e-mail, etc.. no idioma galego e concretamente, os que lle foran remitidos a el. Manifestaba que a inmensa maioría das comunicacións estaban só en castelán.

Como conclusión da correspondente investigación e en aplicación do disposto no art. 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, pola nosa banda formulamos ao reitor da Universidade de Vigo un recordatorio de deberes legais no sentido de que desde a Coordinación do Programa Universitario de Maiores se respecte o dereito do seu alumnado a expresarse oralmente e por escrito na lingua oficial da súa preferencia, a que o galego sexa vehículo de expresión normal nas actividades docentes, e que se empregue o galego nas comunicacións co alumnado que manifeste que é a lingua oficial da súa elección.

Dando cumprimento á obriga establecida no art. 32.2 da citada Lei, a reitoría respondeu á resolución que se lle fixo chegar nun oficio rexistrado na data do 23 de novembro. Nesa resposta sinalaba que desde a Coordinación do Programa Universitario de Maiores sempre se respectou o dereito do seu alumnado a expresarse oralmente e por escrito na lingua oficial da súa preferencia. Na resposta, a Universidade de Vigo aceptou a recomendación formulada e comunicou que se empregaría o galego nas comunicacións co alumnado que manifestase que é a lingua oficial da súa elección, procedendo a desenvolver un sistema para responder ao alumnado nesa lingua oficial.

3. Conclusións positivas

As administracións públicas son cada vez máis sensibles á obriga de promover o uso do galego como lingua normal de comunicación. Así se fixo ao advertir a algúns concellos do uso exclusivo do castelán nas súas redes sociais ou nas redes de servizos municipais como protección civil, amosando unha clara colaboración neste eido como sucedeu con Cambados, Ferrol ou Redondela. O mesmo debe sinalarse respecto do Concello da Laracha, por mor das comunicacións exclusivamente en castelán da empresa concesionaria da piscina municipal; dos carteis da praza de abastos ou da policía local de Bueu, que se atopaban só en castelán e foron corrixidos polo concello; as indicacións en castelán sobre o estado de alarma e emerxencia sanitaria da Policía local de Sada ou a corrección dos erros ortográficos nos parquímetros de Vigo.

O mesmo Concello de Vigo amosouse proactivo no uso do galego. Ante a comunicación de que, segundo as queixas recibidas pola Mesa a través da Liña do Galego e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos, no mes de agosto de 2020 o servizo de socorrismo do Concello de Vigo empregou exclusivamente en castelán nas mensaxes emitidas por megafonía nos seus areas, nomeadamente na praia de Samil, desde o departamento de Participación Cidadá achegouse o informe emitido polo xefe do servizo de Medio Ambiente do Concello de Vigo.



No informe se indicaba que o servizo de salvamento e socorrismo na tempada estival 2020 prestouse dende o 15 de xuño ata o 15 de setembro de 2020 e o servizo de asistencia sanitaria, dende o 1 de xullo ao 31 de agosto de 2020.

Para a comunicación dos avisos e cumprir coa normativa específica para evitar o contaxio por COVID-19 o Concello de Vigo empregou mensaxes con textos bastante longos de modo que se informara á cidadanía das recomendacións a cumprir nos areas coa maior información posible.

A finais do mes de maio de 2020 comezaron a programar as mensaxes a emitir e xurdiron uns problemas técnicos. Finalmente o 1 de xuño de 2020, 15 días antes do comezo do servizo de salvamento e socorrismo, quedou implantada e programada a consola. Dado que o sistema só permitía a emisión en automático de 5 mensaxes diarios, e estes eran moi longos, escolleuse organizar un horario específico para o uso do galego e outro para o uso do castelán para toda a semana (de luns a domingo), de forma que as mensaxes foran directas e de fácil comprensión e obrigado cumprimento para todos os usuarios e usuarias dos areas tendo en conta a gran cantidade de incidencias que se producían por unha falta de civismo (non emprego da máscara, incorrecto uso das zonas delimitadas polos marcadores espaciais colocados nos areas para evitar o contaxio por COVID-19...) así como evitar a contaminación acústica nestes lugares de descanso que tanto precisaba a cidadanía logo do confinamento.

Os horarios establecéronse do seguinte xeito:

- 11 h Emisión en galego
- 13 h Emisión en castelán
- 16 h Emisión en galego
- 18 h Emisión en castelán
- 20 h Emisión en galego

É dicir, tres das mensaxes diarias realizáronse no idioma galego e dúas en castelán. Asemade, de igual modo, colocáronse carteis con información exhaustiva para evitar o contaxio por COVID-19, que figuraba toda en galego.

O Concello de Vigo conta cunha Ordenanza propia de normalización lingüística e todos os servizos de información ao público promoven o uso do idioma galego mediante a súa utilización como lingua normal de comunicación. E isto, trasládase as empresas e entidades que prestan servizos públicos municipais. De feito, para o ano 2021 desde o servizo de Normalización Lingüística propón unha serie de melloras para o uso do galego, que serán realizadas no vindeiro período estival, relacionadas co obxecto da queixa. As melloras son:



-A información será sempre notificada no idioma galego tendo en conta que case a totalidade da poboación viguesa ten competencia lingüística abonda para entender o idioma galego, de igual xeito que a poboación portuguesa, usuaria do areal, tampouco terá problema para entender a información.

-O inicio/despida do servizo realizarase só en galego, como por exemplo: Ola, bos días, ... informamos que comeza o servizo de socorrismo...

-Nos casos de persoas alleas á realidade luso galaica, redactaranse as comunicacións escollendo termos próximos nas dúas linguas cando isto non mingüe a calidade idiomática e non utilice palabras alleas ao noso idioma, ou como se optou neste ano 2020 ofrecerase información en castelán se se considera que a mensaxe non será apreciada na súa totalidade e leve a incumprimentos de normativa ou a situacións de risco pero, en calquera caso, dando prioridade ao uso da nosa lingua.

Outras queixas concluídas positivamente tiveron como obxecto a negativa dunha docente da Universidade da Coruña a corrixir un traballo en galego indicando que faría uso do tradutor en liña; ou a falta de versión en castelán do Plan de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia na web da consellería.

4. O uso do galego na actividade da administración sanitaria

Durante o ano 2020, a Mesa pola Normalización Lingüística trasladou varias queixas presentadas a través da Liña do galego en relación co uso do galego por parte do Sergas. Así, o uso exclusivo do castelán na documentación de ingreso e alta no servizo de Obstetricia do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela; as mensaxes de certificado de contacto de coronavirus do Sergas só en castelán; a información sobre vacinas do Sergas exclusivamente en castelán sen teren solicitado as comunicacións nesta lingua; ou o uso exclusivo do castelán na liña telefónica de información do coronavirus do Sergas.

Malia a enorme sobrecarga na actividade asistencial dos centros sanitarios galegos como consecuencia da situación epidemiolóxica desde o principio da pandemia, e a urxencia de deseñar e implantar mecanismos telemáticos de citas para probas de detección, citas para vacinación, mensaxes de comunicación de resultados dos test, ou mensaxes de contacto con casos positivos, a administración sanitaria realizou un esforzo para garantir no ámbito das súas competencias os dereitos lingüísticos da cidadanía. Nos supostos relacionados coa xestión da COVID-19, desde a Dirección Xeral de Saúde Pública e a Subdirección Xeral de Información sobre Saúde e Epidemioloxía manifestouse que puido comprobarse que, nalgunha ocasión, os certificados de contacto por coronavirus, que se emitiron polas



Xefaturas Territoriais de Sanidade, utilizaban soamente o idioma castelán. Desde a Subdirección xeral de Información sobre Saúde e Epidemioloxía se informou que se estaban a revisar todos os certificados emitidos para proceder a emitilos en modelo bilingüe galego/castelán.

En canto á queixa de que a liña de información sobre o coronavirus ofrecida polo Sergas no número de teléfono 900 400 116 excluía a lingua galega, pois toda a información argumental do sistema de atención telefónica era en castelán, a Secretaría Xeral Técnica da consellería remitiu a información elaborada pola Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 na que sinálase que esta entidade pública está firmemente comprometida co cumprimento da normativa vixente no que respecta ao uso do galego, lingua oficial das institucións da Comunidade Autónoma e da súa Administración, sendo conscientes da importancia que ten para os cidadáns que se lles achegue a información sanitaria na lingua de preferencia de cada un deles, traballando activamente para facelo posible.

A partires do día 9 de outubro de 2020, a locución en espera cando a liña 900 está ocupada pódese escoitar nas dúas linguas oficiais da nosa comunidade e a atención faise no idioma empregado polo solicitante, respectando o desexo individual de cada usuario e o compromiso de fomentar e promover o uso da lingua galega no eido da sanidade.

No relativo á información sobre as vacinas entregada no Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela (CHUS) ás nais e pais, que estaba exclusivamente en castelán sen solicitala nese idioma, a Consellería de Sanidade informa que os documentos ós que se fai referencia están xestionados integramente pola GENVIP (Unidade de Investigación en Vacinas), e a súa realización é levada a cabo con fondos propios da mesma. GENVIP é un grupo de investigación en pediatría dedicado ao estudo de enfermidades infecciosas e a realización de ensaios clínicos de vacinas. O grupo forma parte do Instituto de Investigacións Sanitarias (IDIS) e non depende da Administración Pública.

O obxectivo dos referidos documentos, tal e como se recolle nos mesmos, é ofrecer aos pais e nais a posibilidade de que a GENVIP estableza contacto cos solicitantes para achegar información adicional sobre os programas e estudos que se están a desenvolver na devandita Unidade.

Sen embargo, tras o coñecemento da presente queixa, a Subdirección de Calidade Asistencial, Humanización e Atención á Cidadanía púxose en contacto co responsable da dita Unidade. En relación ao contido da mesma, manifestóuselles que é obxectivo da GENVIP editar os documentos referidos en varios idiomas mais, entre eles, o galego.

Tamén A Mesa indicounos nun escrito que o Sergas cometera erros lingüísticos na publicación en galego "*Confinamento e Consumo de alcohol*", que se consideraban inaceptables nunha entidade da transcendencia do Sergas. Pola nosa parte, manifestamos



que a existencia de grallas ortográficas nun cartel débese exclusivamente a un erro humano puntual sen ningún tipo de intencionalidade. Por outra parte, achegábase coa queixa unha captura de pantalla pero non se indicaba o centro sanitario, o servizo ou unidade médica nin outros datos dos que fora posible deducir a autoría do cartel.

Ante iso démoslle traslado da súa queixa ao Sergas para o seu coñecemento e a oportuna actuación na corrección deses erros. Na data do 27 de novembro foi rexistrado nesta institución un informe da Consellería de Sanidade, elaborado pola Dirección Xeral de Saúde Pública, que comunicou que, detectada esta situación, procedeuse a retirar inmediatamente dita publicación das webs correspondentes, e solicitouse a aprobación de dita publicación (infografía) por parte da Comisión Permanente de Publicacións da Xunta de Galicia. Sinalaba o informe que era preciso ter en conta que esta publicación realizouse durante unha situación de confinamento na que, desde a prensa e distintos profesionais sanitarios, se alertou dun aumento de consumo de alcohol nos domicilios e aumento das urxencias relacionadas co consumo de alcohol nalgún hospital galego. Ante esta situación excepcional, decidiuse actuar con dilixencia e non se solicitou a aprobación da Comisión Permanente de Publicacións da Xunta de Galicia, trámite que sempre se realiza. O informe achegaba a publicación corrixida, así como o certificado de aprobación de dita comisión e comunicaba que se estaba a valorar a modificación do texto desta infografía adaptándoo ao obxectivo de evitar o consumo de alcohol no fogar.

5. O galego nas empresas e nas entidades privadas

A obriga de respectar os dereitos lingüísticos da cidadanía galega non incumbe só ás administracións públicas. Tamén as empresas privadas que prestan os seus servizos en Galicia deben respectar o dereito dos galegos a se expresar nesta lingua dentro do territorio, como recoñecen, entre outras, a Lei 1/2010, relativa aos servizos no mercado interior (disposición adicional sexta) e a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, que recoñece no seu artigo 46 uns dereitos lingüísticos mínimos, indicando que:

1. Os consumidores, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, sempre e cando a contratación se realizase ou o consentimento se manifestase no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, así como nos supostos de publicidade, ofertas, promocións ou comunicacións comerciais recibidas en Galicia.

As empresas galegas deben respectar o dereito a usar calquera das linguas oficiais de Galicia. Por esta razón, supervisamos a actividade destas empresas cando poida entenderse que os dereitos lingüísticos dos galegos nas súas relacións de consumo non



teñan sido respectados.

No ano 2019, a Mesa pola Normalización Lingüística presentou unha queixa na que indicaba que a recarga das tarxetas do transporte metropolitano só pode seren realizada en castelán, xa que non hai opción de galego na operativa das tarxetas de transporte nos caixeiros automáticos da rede de Abanca. A queixa solicitaba que se instase á entidade colaboradora a corrixir esta situación e a cumprir a lexislación que protexe os dereitos lingüísticos da cidadanía galega. Ante iso requirimos información á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que indicou que as tarxetas de transporte metropolitano da Xunta de Galicia son de dous tipos:

- Tarxeta de Transporte Metropolitano de Galicia: As obrigas da entidade colaboradora a este respecto figuran no Convenio de colaboración do 10/04/2008, subscrito entre a antiga Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Transportes e a entidade Caixa Galicia e na Addenda ao dito Convenio de 30/11/2015.

-Tarxeta Xente Nova: As obrigas da entidade colaboradora a este respecto figuran no Convenio de colaboración entre a Consellería de Infraestruturas e Vivenda e ABANCA Corporación Bancaria, S.A. para a aplicación de descontos á mocidade no eido do Plan de Transporte Metropolitano de Galicia de 3 de agosto de 2016 e na Orde do 18 de decembro de 2019 pola que se regula a tarifa específica Xente Nova no transporte público interurbano da competencia da Xunta de Galicia (DOG. núm. 248 do 31/12//2019).

Unha vez que se recibiu este escrito, a Consellería de infraestruturas e Mobilidade, con data do 23/01/2020 remitiu á entidade colaboradora ABANCA a solicitude de información a este respecto na que se lle informaba da presentación da citada queixa e se lle solicitaba a seguinte información:

a) Disponibilidade actual dos caixeiros para dar cumprimento ao dereito dos usuarios a empregar as linguas cooficiais na súa actividade nos caixeiros automáticos coas tarxetas de transporte metropolitano de Galicia.

b) Indique, de non existir esta disponibilidad, cales son as medidas adoptadas ao respecto para a normal utilización das dúas linguas cooficiais en Galicia nos caixeiros para as tarxetas de transporte metropolitano.

Con data do 27/01/2020 recibíuse a contestación a esta solicitude da entidade colaboradora, na que se di que desde o departamento correspondente, infórmase que actualmente a devandita funcionalidade está habilitada para tarxetas financeiras e que no prazo máis breve posible, poñerase en funcionamento para tarxetas de recarga.

Sobre estes feitos a Dirección Xeral de Mobilidade informa que se realizará o debido seguimento por parte do Servizo de Coordinación dos Plans de Transporte para comprobar



a implantación efectiva da opción de utilización das dúas linguas nos caixeiros automáticos anunciada pola entidade colaboradora.

Nunha queixa recibida pola falta de uso do galego na información da empresa Nabia, por parte dun usuario do servizo que presta esta empresa de navegación na viaxe en barco Vigo-Illas Cíes se indicaba que a información que aparece no barco en relación ao transporte, tanto na expedición de billetes, no acceso, como no propio barco, non está en idioma galego, tendo esta empresa a exclusiva da liña. No informe remitido por Nabia indicábase que a calquera usuario se lle atende e informa en galego, xa que todo o persoal da empresa así o fai, ben porque é o que habitualmente empregan, ben en consideración ao idioma empregado polo seu interlocutor. Por outra banda, en todo traxecto en que se presta servizo de transporte marítimo de pasaxeiros, por lexislación aplicable no ámbito marítimo, emítense as locucións de seguridade do buque, así como os audios coas explicacións e normativas específicas do destino Parque Nacional Marítimo Terrestre das Illas Atlánticas de Galicia, en tres idiomas: castelán, galego e inglés, inescusablemente, e así se pode comprobar en todo traxecto. Dita normativa cumprese escrupulosamente.

En canto a información, rotulación, sinalética..., sinálase que os cambios, tanto na plataforma de comercialización *on-line* como nos paneis informativos que poden observarse nos barcos supoñen unha modificación e readaptación na estrutura web, por un lado, e na reforma dos barcos que supoñen un importante destino de recursos que cómpre planificar e dar prioridade dentro da empresa. Os textos en galego xa se empezaron a incluír no último barco incorporado á frota dado que xa foi previsto no momento da súa construción. Nos demais barcos, irase actualizando conforme se realicen reformas e/ou mantementos.

Así mesmo, dende fai anos, aquelas cuestións tales como a remisión de enquisas de satisfacción, remítense sempre nos idiomas castelán e galego. Co gallo de contribuír á promoción e difusión do idioma galego, para a vindeira tempada, a empresa comprometeuse a continuar no proceso de adaptación da información esencial que poida estar dispoñible en galego, sen prexuízo de seguir atendendo neste idioma aos usuarios que así o desexen e requiran.

Sobre a non dispoñibilidade de ferramentas en galego da empresa Camerfirma, a AMTEGA informou que ten subscrito un contrato coa empresa Camerfirma para o servizo de certificación dixital na administración pública galega. Este contrato inclúe a emisión e xestión de certificados electrónicos do persoal empregado público. No proceso de emisión e renovación dos certificados están dispoñibles en lingua galega as mensaxes e instrucións que se adaptaron especificamente para o seu uso polo persoal empregado público da Xunta de Galicia. Non obstante, non están dispoñibles en lingua galega os formularios e mensaxes



electrónicos utilizados pola empresa Camerfirma de xeito xeral para todos os seus clientes.

O 23/12/2020 solicitouse á empresa a tradución dos formularios electrónicos. O mesmo día 23/12/2020 a dita empresa comunicou a súa disposición para abordar a tradución, polo que está previsto que no primeiro semestre de 2021 estean dispoñibles en lingua galega todas as ferramentas precisas para que o persoal empregado público poda obter ou renovar os seus certificados electrónicos.

Resolvéronse tamén positivamente tras a nosa intervención as queixas pola falta de uso do galego nas máquinas de pesar froita no Hipercor de Santiago de Compostela ou a falta de información en galego na estación da ITV de Peinador.

O mesmo cabe dicir da queixa presentada por mor dunha aplicación só en castelán do Colexio Oficial de Médicos da Coruña ou a non dispoñibilidade de opción en galego na web do Colexio Oficial de Farmacéuticos sobre as que as xuntas directivas de ambos organismos profesionais adoptaron medidas correctoras.

6. Toponimia deturpada e sinalética urbana

Recibíronse queixas polo uso deturpado de topónimos. Neste punto, esta institución vén insistindo no cumprimento do disposto no artigo 10 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística (DOG 14/07/1983), segundo o cal:

1. Os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega.
2. Corresponde á Xunta de Galicia a determinación dos nomes oficiais dos municipios, dos territorios, dos núcleos de poboación, das vías de comunicación interurbanas e dos topónimos de Galicia. O nome das vías urbanas será determinado polo Concello correspondente.
3. Estas denominacións son as legais a todos os efectos e os rótulos terán de concordar con elas. A Xunta de Galicia regulamentará a normalización dos rótulos públicos respectando en todos os casos as normas internacionais que subscriba o Estado.

Sobre a deturpación do topónimo de Ribeira pola Mancomunidade de Arousa Norte, nunha queixa recibida no ano 2019 e concluída nesta anualidade se indicaba que trátase dunha entidade pública local de ámbito supra municipal, creada en 1974 para mancomunar servizos entre os concellos que forman a comarca do Barbanza (A Pobra do Caramiñal, Boiro, Rianxo e Ribeira), situados na zona norte da ría de Arousa.

Dita entidade, segundo a queixa, incumpría a Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, que fixa o marco para o uso oficial do galego en diversos ámbitos e contén



tamén a base legal para a recuperación e fixación da toponimia galega. No seu artigo 10 establece que os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega. Do mesmo xeito, as institucións públicas deben atermos ao establecido no Decreto 189/2003, do 6 de febreiro, polo que se aproba o nomenclátor correspondente coas entidades de poboación da provincia da Coruña (DOG, 25/03/2003) onde se recolle que o nome do municipio é "Ribeira". Malia o anterior, a entidade pública deturpaba o topónimo de Ribeira de maneira reiterada en todas as súas publicacións turísticas escritas e dixitais. Igual acontecía coas redes sociais e páxina web.

Ante iso requirimos información á Mancomunidade que, tras tres requirimentos e un recordatorio dos seus deberes legais, finalmente nos remitiu o informe cun retraso non xustificable por ese organismo na tramitación deste expediente. No informe achegado polo presidente da Mancomunidade de Arousa Norte sinalábase que, visto o oficio remitido por esta institución respecto do uso do topónimo "Riveira" na documentación administrativa e publicitaria utilizada pola Mancomunidade, por parte desa entidade, e considerando a actual denominación contida no nomenclátor aprobado pola Xunta de Galicia e o mais recente informe de data 28 de xaneiro de 2020 elaborado polo seminario de onomástica da Real Academia Galega, asúmese como correcto o topónimo "Ribeira" e xa se procedeu a modificar os documentos oficiais e publicidade na que figure o nome dese concello para adaptalo á súa denominación oficial.

Noutra queixa da Mesa denunciábase a deturpación do topónimo da Coruña nos paneis informativos da Autovía do Barbanza. No escrito se indicaba que "*os paneis informativos da Autovía do Barbanza castelanizan o topónimo A Coruña sinalizando "La Coruña", co que se deturpa a toponimia galega*". A queixa foi admitida a trámite e iniciamos as actuacións oportunas ante a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

En relación coa dita queixa, a Axencia Galega de Infraestruturas informou que en ningún dos carteis fixos da Autovía do Barbanza (AG-11) figura a indicación "A Coruña" nin tampouco "La Coruña". No que respecta aos paneis de mensaxes variables da autovía, o informe manifesta que, logo de recibir esta queixa, analizáronse todas as mensaxes colocadas neles durante os meses inmediatamente anteriores. Desta maneira comprobouse que, ás 00:00 horas do 25/05/2020, a Sociedade Concesionaria, no ámbito de sinalización do estado de alarma declarado pola crise sanitaria do COVID-19, incluíu nos paneis de mensaxes variables a mensaxe "PROVINCIA A CORUÑA FASE 2".

En concreto, a inclusión realizouse en aplicación da Orde SND/442/2020, do 23 de maio, pola que se modifica o anexo referido ás Unidades Territoriais nas que se aplica a fase 2 da Orde SND/414/2020, do 16 de maio, para flexibilizar determinadas restricións de ámbito nacional establecidas tras a declaración do estado de alarma en aplicación da fase 2 do Plan para a transición cara a unha nova normalidade. Con todo, a citada mensaxe "PROVINCIA



A CORUÑA FASE 2" alternouse erroneamente coa mensaxe "PROVINCIA LA CORUÑA FASE 2" na que se deturpaba a toponimia galega. Ambas mensaxes alternas empregáronse desde as 00:00 horas do 25/05/2020 ata as 00:00 horas do 8/06/2020.

Polo exposto, o director xeral da Axencia Galega de Infraestruturas informou que a indicación "La Coruña" non aparecía xa nin nos carteis fixos nin nos paneis de mensaxes variables da Autovía de Barbanza (AG-11). Non obstante, a Axencia Galega de Infraestruturas ía remitir á sociedade concesionaria da autovía unhas instrucións por escrito co fin de garantir que a sinalización da AG-11 respectase, en todo momento, a toponimia de Galicia.

A sinalética urbana da Coruña foi tamén obxecto de dous expedientes de queixa. No primeiro deles manifestábase o desacordo por mor do uso de topónimos deturpados nas placas de sinalización espalladas pola cidade: "Finisterre", "Arteijo", "Orense", "Las Jubias"..., o uso exclusivo do idioma castelán nas indicacións dos edificios públicos: "Casa del Hombre", "Casa de las Ciencias", "Casa de los Peces" ou nas indicacións de direccións: "Salida ciudad", "Ciudad Vieja", "Plaza de Galicia".

Esta actuación contradí o indicado na Lei de Normalización Lingüística, de 15 de xuño de 1983, na que se indica que os topónimos oficiais serán en idioma galego. Por tal motivo, requirimos información ao Concello da Coruña.

No informe achegado pola Administración sinálase que o concello, alén do obrigado cumprimento estrito da Lei de Normalización Lingüística, tanto no que se refire ao uso dos topónimos como, en xeral, ao uso da lingua galega como propia das entidades locais de Galicia, desenvolve unha activa política de promoción do respecto ao uso da micro toponimia e tamén ao respecto da promoción do uso do galego en xeral. Proba disto, segundo se informa, é o recente acordo plenario acadado por unanimidade a iniciativa do goberno municipal, sobre a determinación de nomes de rúas e espazos públicos en Xuxán (antes, Parque Ofimático) ou o labor de promoción da lingua galega que leva adiante o departamento de normalización lingüística, que depende directamente da Área de Alcaldía.

Respecto dos sinais viarios, o concello desenvolve un traballo periódico de posta ao día de todos eses elementos e tamén dalgúns outros como as placas de nomes de rúas. O compromiso do concello é ir substituíndo todos eses elementos e, singularmente, os que presenten unha toponimia incompatible coa lexislación, ao ritmo que permiten o resto dos traballos que desenvolven os servizos de infraestruturas afectados. Así, ultimamente, por exemplo, foron substituídas as placas das rúas inapropiadamente denominadas Luisa Vilalta e Gutemberg polas súas denominacións correctas Luísa Vilalta e Gutenberg, e o mesmo sucede e seguirá sucedendo con outros elementos da sinalización urbana.



Xa que logo, dedúcese a vontade da administración local de avanzar na adaptación da sinalización municipal, no marco da planificación das actuacións en materia de infraestruturas polo que non pareceu preciso instar do Concello da Coruña compromisos adicionais neste eido.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1954/20	Requisito referente á acreditación do grao de perfeccionamento do idioma galego esixido para poderen se inscribir nas listas de contratación da Xunta de Galicia	Xunta Consellería de Facenda 06/07/2020	Acceptada	Q/1954/20
Q/4105/20	Falta de uso do galego nos programas de maiores da Uvigo	Universidade de Vigo 11/11/2020	Acceptada	Q/4105/20

2. Investigacións concluídas positivamente

QUEIXA Nº	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4581/19	Non uso do galego nas máquinas de pesar froita no Hipercor de Santiago de Compostela	Conclusión positiva	03/04/2020
Q/5596/19	Deturpación do topónimo de Ribeira pola Mancomunidad de Arousa Norte	Conclusión positiva	27/08/2020
Q/5661/19	Recarga das tarxetas de transporte metropolitano en Abanca só en castelán	Conclusión positiva	02/03/2020
Q/2047/20	Falta de versión en castelán do Plan de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia	Conclusión positiva	06/07/2020
Q/3236/20	Falta de uso do galego na información da naviera NABIA	Conclusión positiva	10/12/2020
Q/4317/20	Uso exclusivo do castelán na documentación de ingreso e alta no servizo de Obstetricia do CHUS	Conclusión positiva	10/12/2020



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4476/20	Aplicación só en castelán do Colexio Oficial de Médicos da Coruña	Conclusión positiva	03/12/2020
Q/4597/20	Exclusión do galego nas redes sociais do Concello de Cambados	Conclusión positiva	23/12/2020
Q/4651/20	Indicacións sobre o estado de alarma e emerxencia sanitaria da Policía local de Sada en castelán	Conclusión positiva	16/12/2020
Q/4672/20	Mensaxes de certificado de contacto de coronavirus do Sergas só en castelán	Conclusión positiva	10/12/2020
Q/4765/20	Mensaxes só en castelán na megafonía dos servizos de socorrismo do Concello de Vigo	Conclusión positiva	10/12/2020
Q/4859/20	Información sobre vacinas do Sergas exclusivamente en castelán sen solicitar esta lingua	Conclusión positiva	14/12/2020
Q/4215/20	Non dispoñibilidade de ferramentas en galego da empresa Camerfirma	Conclusión positiva	12/01/2021
Q/5029/20	Entrevista en castelán ao DX de Asistencia Sanitaria na Radio Galega	Conclusión positiva	12/01/2021
Q/345/20	Uso do galego en POVISA	Conclusión positiva	12/01/2021
Q/4181/20	Rotulación con erros ortográficos dos parquímetros de Vigo	Conclusión positiva	03/11/2020
Q/4182/20	Exclusión do galego nas redes sociais de Protección civil no Concello de Ferrol	Conclusión positiva	03/12/2020
Q/4210/20	Non dispoñibilidade de opción en galego na web do Colexio Oficial de Farmacéuticos	Conclusión positiva	11/11/2020
Q/4268/20	Uso exclusivo do castelán na liña de información do coronavirus do Sergas	Conclusión positiva	05/11/2020
Q/4269/20	Comunicacións exclusivamente en castelán da empresa concesionaria da piscina municipal do Concello da Laracha	Conclusión positiva	03/12/2020
Q/4303/20	Deturpación do topónimo A Coruña nos paneis informativos da Autovía do Barbanza	Conclusión positiva	06/11/2020
Q/4484/20	Exclusión do galego nas redes sociais de Protección civil do Concello de Redondela	Conclusión positiva	17/11/2020
Q/4624/20	Resposta en castelán do IGCC a unha consulta realizada en galego	Conclusión positiva	23/12/2020
Q/4656/20	Erros lingüísticos nunha publicación do Sergas	Conclusión positiva	03/12/2020
Q/4702/20	Falta de información en galego na estación da ITV de Peinador	Conclusión positiva	03/12/2020
Q/4958/20	Negativa dunha docente da Universidade da Coruña a corrixir un traballo en galego e uso do tradutor en liña	Conclusión positiva	30/12/2020



QUEIXA Nº	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/5153/20	Carteis da praza de abastos de Bueu que se atopan só en castelán	Conclusión positiva	14/01/2021
Q/5154/20	Carteis informativos da policía local de Bueu que están só en castelán	Conclusión positiva	14/01/2021





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O 31 de decembro de 2019, a Comisión Municipal de Saúde de Wuhan (provincia de Hubei, China) notifica un conxunto de casos de pneumonía na cidade causados por un patóxeno novo, este brote é obxecto de estudo por parte da OMS que publica o seu primeiro parte no “boletín de brotes epidémicos” o día 5 de xaneiro de 2020, declarando o 30 dese mesmo mes que existe unha emerxencia de saúde pública de importancia internacional. Naquel momento o informe da OMS sinala a existencia de 7818 casos confirmados en todo o mundo. Dada a gravidade da situación o 3 de febreiro publícase o Plan estratéxico de Preparación e Resposta da comunidade internacional para axudar aos Estados con sistemas de saúde máis fráxiles a protexerse de este novo axente infeccioso identificado como un novo coronavirus. A alarmante propagación da enfermidade e a súa gravidade determinan que se eleve a situación de emerxencia de saúde pública a pandemia o día 11 de marzo de 2020.

A irrupción deste novo patóxeno na esfera internacional provocou a adopción dunha serie de medidas nos distintos Estados que, no noso, se plasmaron no Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da crise sanitaria provocada por este novo axente infeccioso. O Real Decreto define a situación como una crise sanitaria sen precedentes e de enorme magnitude, tanto polo número de cidadáns afectados como polo extraordinario risco para os seus dereitos.

Estamos, ante todo, ante unha crise sanitaria sen precedentes que superou as previsións de tódolos sistemas sanitarios do mundo. Esta crise puxo a proba tanto a organización dos servizos públicos de saúde como a dedicación dos traballadores sanitarios que tiveron que suplir a falta de coñecemento sobre este novo axente biolóxico e a falta de equipos de protección -nos primeiros momentos da pandemia- coa súa dedicación e a súa profesionalidade.

Neste marco histórico é que se teñen que contextualizar os expedientes tramitados por esta institución e as conclusións e resolucións efectuadas desde o 14 de marzo ata o 31 de decembro do ano 2020. Tomando como referencia a nova situación sanitaria, podemos diferenciar tres períodos no decurso dese ano. O primeiro período abrangue do 1 de xaneiro ao 13 de marzo, no que destaca un asunto sobre o resto: as listas de espera, na mesma liña que no ano 2019. Hai un segundo período, desde o 14 de marzo ao 21 de xuño, que corresponde á instauración do Estado de alarma, no que as queixas se referiron aos medios materiais e a dotación de persoal dos distintos servizos da sanidade pública ante a inxente demanda de asistencia sanitaria derivada da infección polo novo virus; moita desta demanda subsidiaria de ingreso hospitalario e de ingreso en unidades de alta



especialización como son as unidades de coidados intensivos, foi unido á falta de protocolos derivados da nova situación de emerxencia sanitaria, consensuados e aplicables a tódolos centros sanitarios. O terceiro período abrangue do 22 de xuño ata o 31 de decembro, e nel rexistráronse fundamentalmente queixas relacionadas coas listas de espera intensificadas pola diminución da actividade programada no período anterior por mor da emerxencia sanitaria; tamén se rexistraron queixas en relación coas medidas adoptadas polas autoridades sanitarias para facer fronte á transmisión da enfermidade para a protección dos doentes e tamén do propio persoal sanitario, por medidas como a obrigatoriedade do uso do tapabocas ou a xeneralización das consultas telefónicas en detrimento das consultas presenciais.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número total de queixas recibidas foi de 362, que se corresponden co mesmo número de asuntos xa que non houbo queixas colectivas, a diferenza do ano anterior no que se rexistraron 409 expedientes de queixa correspondentes a 348 asuntos.

O seguinte cadro reflexa estes datos cuantitativos a través de dúas columnas: unha computa a totalidade de expedientes iniciados no exercicio 2020 (total de reclamantes), e outra refírese ó número de asuntos rexistrados (total de asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	362		362	
Admitidas	343	94,75%	343	94,75%
Non admitidas	11	3,04%	11	3,04%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	8	2,21%	8	2,21%

Como se pode apreciar, do total de queixas recibidas rexeitáronse 11 por concorrer algún dos motivos establecidos na Lei que rexe esta institución: en 4 ocasións, por non constar a identificación do petionario, conforme o artigo 18.1, en 2 expedientes non se promoveu actividade administrativa algunha que se puidera supervisar, de conformidade co artigo 13; noutros 2 o promotor da queixa expuxo con anterioridade o mesmo asunto perante o



Defensor del Pueblo, nun caso porque non se invocaba un interese lexítimo, de acordo co artigo 14.1 da devandita lei, e noutro, e de conformidade co artigo 18.3, o coñecemento dos feitos relatados no escrito de queixa superaba os 5 anos; e, finalmente, nunha queixa o asunto estaba pendente de resolución xudicial. Cómpre sinalar a este respecto que, de conformidade co artigo 20 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade. As desconformidades que poidan existir con ditas resolucións xudiciais só poden ser impugnadas mediante o exercicio dos recursos pertinentes ou accións legalmente viables, pero sempre dentro do ámbito xudicial. En materia xudicial, esta institución só pode intervir naqueles supostos de paralización ou dilación no trámite dun proceso para coñecer as súas causas, aos efectos do artigo 24 da Constitución e para garantir a tutela xudicial efectiva.

Polo que atinxe as queixas derivadas á Institución do *Defensor del Pueblo*, como se pode apreciar no cadro, foron 8. Estas queixas refírense a asuntos que exceden das competencias desta institución por ser competencia da Administración Xeral do Estado, motivo polo que -en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, de 6 de novembro e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, de 5 de xuño- deben trasladarse á institución do *Defensor del Pueblo* para que realice a avaliación dos asuntos nelas expostos.

É o caso do expediente 2075/20 relativo á falta de abastecemento dun principio activo, o cromoglicato disódico, preciso para a elaboración dun fármaco autorizado para o tratamento da mastocitosis, que é competencia da *Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios* e, polo tanto, da Administración Xeral do Estado.

Outro expediente, o 2122/20 relativo á exclusión da financiación por parte do Sistema Nacional de Saúde dos fármacos laxantes para o tratamento do estrinximento crónico en anciáns, refírese á financiación pública de medicamentos que se realiza de acordo cos criterios establecidos no artigo 92 do Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de xullo, sendo polo tanto competencia estatal.

O expediente 3469/20 relativo á falta de dispensación de tapabocas gratis a persoas pertencentes aos colectivos de MUFACE, ISFAS y MUGEJU en Galicia, a diferenza das persoas pertencentes ao Servizo Público de Saúde, en base a un convenio realizado entre a Consellería de Sanidade e o Colexio de Farmacéuticos da Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra; ao tratarse de colectivos con seguro sanitario a cargo de mutualidades de ámbito estatal, excede do marco territorial das competencias atribuídas a esta institución motivo polo que tamén se elevou o asunto ao *Defensor del Pueblo*.

O expediente 3690/20, relativo ao desacordo dun usuario co envío de receitas de MUFACE



por correo electrónico que non poden ser dispensadas nas farmacias por carecer dos medios técnicos para facer efectiva a prescrición, por tratarse dun asunto relacionado coa prestación farmacéutica e relacionado co aseguramento sanitario a cargo de mutualidades de ámbito estatal tamén excede das competencias atribuídas a esta Valedoría.

O expediente 4804/20, referente á aportación farmacéutica prevista no desenvolvemento do Real Decreto-lei 16/2012, de 20 de abril, de medidas urxentes para garantir a sustentabilidade do Sistema Nacional de Saúde e mellorar a calidade e seguridade das súas prestacións, tamén estaba referido á Administración Xeral do Estado.

O expediente 4955/20, referíase ao desacordo cunha resolución do Instituto Nacional da Seguridade Social e polo tanto tamén é competencia da Administración Xeral do Estado.

O expediente 5005/20, referido a unha solicitude de información dun proxecto de investigación do Instituto Carlos III, tamén é, polo tanto Administración Xeral do Estado.

O expediente 5202/20 en relación co desacordo coa asistencia sanitaria prestada no Servizo Catalán de Saúde, excedía, territorialmente, o marco das competencias atribuídas a esta institución.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	237	69,10%	237	69,10%
En trámite	106	30,99%	106	30,99%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2019	142	0	142	142	0

Como pode verse no cadro, non existen queixas de anos anteriores sen concluír ao peche do exercicio 2020.



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A institución da Valedora do Pobo, de acordo co artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño que a regula *“poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade. Para levar a cabo esta tarefa e de conformidade co artigo 13, da devandita lei do Valedor do Pobo, poderá iniciar ou proseguir calquera investigación, ben de oficio, ben a instancia de parte”*.

Esta institución iniciou, ao longo de este ano, tres investigación de oficio que se corresponden co período de instauración do estado de alarma e que, polo tanto, se tratarán no capítulo correspondente.

Polo que atinxe ás queixas iniciadas a instancia de parte podemos distinguir diferentes asuntos segundo o período obxectivado.

1. Período do 1 de xaneiro ao 13 de marzo de 2020

Polo que respecta ás queixas admitidas, neste período rexistráronse 64, das que 32 se refiren ás listas de espera, tanto para consultas como para a realización de probas complementarias e procedementos cirúrxicos; 9 queixas refírense á atención sanitaria recibida, e nos 23 expedientes restantes faise referencia a diversos asuntos dos que cabe mencionar:

O expediente 92/20 referido ao teléfono “único”, con prefixo 902, para usuarios do SERGAS, un número de tarificación especial con cargo ao usuario que fai a chamada.

O expediente 342/20 en relación coa non financiación da vacina fronte ao virus do papiloma humano en nenos a diferenza das nenas, nas que a vacinación se realiza a cargo de fondos públicos.

O expediente 467/20, en relación coa posible vulneración dos dereitos fundamentais nos servizos de urxencias que foi obxecto dunha suxestión por parte desta Valedoría, e que polo tanto se comentará no apartado correspondente ás resolucións.

O expediente 480/20, en relación coa imposibilidade de concertar unha cita de atención primaria a través de medios electrónicos.

E o expediente 571/20, relativo á solicitude da entrega da copia da historia clínica completa por parte do SERGAS, que tivo que ser interrompido ao xudicializarse o asunto exposto.



A. Listas de espera

Como pode apreciarse, 32 das 64 queixas admitidas refírense ás listas de espera, seguindo a liña das queixas rexistradas no ano 2019. Polo que atinxe á lista de espera cirúrxica, no informe do ano 2019 fíxose referencia a particular situación daqueles doentes que estando na lista de espera estrutural para ser intervidos dunha patoloxía, xeralmente con prioridade III, rexeitaban a oferta dun centro concertado. Como xa comentabamos no anterior informe, estes doentes -ao rexeitar o centro privado- pasaban a formar parte dunha lista de espera diferente, coñecida como “lista de espera non estrutural” na que non resultaba de aplicación o tempo de espera máximo estipulado legalmente para a realización da devandita cirurxía.

No caso da prioridade III, e de conformidade co artigo 5 do Decreto 104/2005, de 6 de maio, de garantía de tempos máximos de espera en atención sanitaria non urxente, este tempo máximo de espera é de 180 días. Non obstante, cando os doentes rexeitan a oferta dun centro concertado e segundo o establecido no artigo 9.1.d do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, da nosa comunidade autónoma, en consonancia co RD 605/2003 de 23 de maio, polo que se establecen medidas para o tratamento homoxéneo da información sobre as listas de espera no *Sistema Nacional de Salud*, o feito de rexeitar o centro concertado supón a perda da garantía de demoras máximas.

Tendo isto presente, no informe 2019, esta institución sinalou a necesidade de establecer para estes doentes que rexeitan a oferta do centro concertado, igualmente un prazo máximo de tempo, de xeito que se garanta a súa atención sanitaria nun período definido, dando así cumprimento ao mandato do lexislador estatal establecido no artigo 4 da Lei 16/2003 de 28 de maio, de cohesión e calidade do *Sistema Nacional de Salud* ao referirse aos dereitos da cidadanía no conxunto do Sistema incluíndo entre eles o dereito a recibir unha asistencia sanitaria na súa comunidade autónoma de residencia nun tempo máximo.

Neste sentido, e ao respecto da queixa 710-20 que versaba sobre a lista de espera cirúrxica no caso dun paciente que rexeitou un centro concertado, o 23 de marzo de 2020 a Consellería de Sanidade trasladou a esta institución a seguinte información: “O compromiso é que os pacientes non estean en lista de espera máis de 1 ano naqueles procesos non complicados”, do que se deduce que a vontade da Administración é de establecer un período máximo de 12 meses nestes supostos.

B. Desacordo coa asistencia sanitaria recibida

En 9 expedientes conséntase un desacordo coa asistencia sanitaria recibida. Dentro deste grupo inclúense:



-Queixas relacionadas co trato dispensado por parte dos profesionais sanitarios, queixas nas que a mera tramitación do expediente adoita normalizar a situación.

-Queixas relacionadas coa praxe médica, nas que a contribución desta institución da Valedora do Pobo se centra na avaliación da coherencia dos argumentos aportados pola Consellería de Sanidade -ao respecto da situación exposta- ao carecermos de competencias que nos permitan avaliar o acto médico desde o punto de vista da *lex artis ad hoc*.

-Queixas relacionadas coa aplicación concreta de protocolos definidos para determinadas situacións clínicas. Neste sentido cabe destacar unha queixa relacionada coa incompleta aplicación dos protocolos establecidos a nivel do SERGAS, en consonancia cos protocolos establecidos a nivel estatal, para a avaliación clínica e as revisións das pacientes que presentasen efectos secundarios relacionados co dispositivo de control da natalidade, *Essure*, e, no seu caso para a programación da súa extracción.

Este asunto expúxose nunha queixa xenérica, a 732/20, e nela relatábase que non se estaban a cumprir os protocolos establecidos pola *Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios* (AEMPS) nin os establecidos polo SERGAS en relación a estas tres cuestións. No decurso do segundo e terceiro trimestre do ano 2020 rexistráronse dúas queixas máis en relación a esta temática: a 3132/20 e a 3750/20, en relación coa lista de espera da intervención que precisaban as dúas promotoras dos expedientes, portadoras do dispositivo e sintomáticas para proceder a súa retirada. Ambas as queixas foron conclusións positivas e publicadas como tal ao fixarse unha data nun tempo razoable para a requirida intervención cirúrxica nos dous casos logo da intervención da nosa institución.

O *Essure* é un dispositivo anticonceptivo mecánico que se insire a nivel das trompas de Falopio producindo neste punto unha oclusión mecánica que o converte nun método de control permanente da natalidade. A súa comercialización iniciouse no ano 2001. Os produtos sanitarios para ser comercializados na Unión Europea precisan dun certificado CE que indica o cumprimento duns requisitos básicos de seguridade, eficacia e calidade, establecidos na normativa europea. No ano 2017, a empresa Bayer Hispania S.L. comunica á *Agencia Española de Medicamentos* a suspensión -inicialmente temporal- do devandito certificado de mercado CE, con efectos do 3 de agosto de 2017, polo que, a partir dese momento, suspéndese a súa colocación nos servizos de saúde. Porén, non se aconsella a retirada dos implantes colocados se as portadoras carecen de sintomatoloxía. Para o caso das doentes sintomáticas a *Agencia Española de Medicamentos* solicita da *Sociedad Española de Ginecología e Obstetricia* a elaboración dun protocolo que permita normalizar a atención das posibles mulleres afectadas publicando a [“Guía de actuación ante unha paciente portadora do dispositivo Essure”](#) dispoñible na páxina web.



O Servizo Galego de Saúde, no informe remitido por mor das investigacións realizadas por parte desta Valedoría, comunica que o devandito [protocolo para harmonizar a atención sanitaria destas pacientes](#) está colgado na páxina web, desde o ano 2019, e que se está aplicando no Servizo Galego de Saúde alo menos desde esta data.

Entende esta institución que existen unhas recomendacións plasmadas nun protocolo para a atención das pacientes afectadas polos efectos secundarios do dispositivo *Essure*, con independencia de que se poidan producir na práctica erros na aplicación do mesmo, que se deben minorar na medida do posible. Tendo isto presente trasládaseselles ás promotoras da queixa que se avaliarán os casos, individualmente, respecto da asistencia sanitaria prestada en cada suposto ao recibir por parte da administración sanitaria a confirmación de que, en termos xerais, se está aplicando o protocolo estipulado.

C. Outros

a) Expediente 92/20. Teléfono único para a xestión do SERGAS

Nesta queixa refírese que o [SERGAS desde a súa páxina web](#), dá publicidade ao número de teléfono 902 077 333, ao que denomina “teléfono único do SERGAS”, malia ser un número de tarificación especial. Neste sentido, especificase na devandita páxina web o seguinte:

“Marcando o número 902 077 333, vostede entra en contacto co "Teléfono único do SERGAS", servizo de atención á cidadanía a través do que terá acceso a múltiples servizos e trámites do sistema sanitario galego:

- Pedir cita para ser atendido no seu centro de saúde
- Solicitar a anulación ou retraso de citas hospitalarias
- Solicitar atención telefónica por parte de profesionais sanitarios
- ... e máis servizos que estarán á súa disposición en breve”

Hai que ter presente que estamos a falar dun servizo necesario para xestionar a asistencia sanitaria dos usuarios do SERGAS xa que inclúe o servizo de citacións dos centros de saúde e as modificacións das consultas de atención especializada, e que lle resulta de aplicación o artigo 21.2 do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios ao respecto dos servizos de atención ao cliente. Esta norma establece que, no caso de que o empresario poña a disposición dos consumidores ou usuarios unha liña telefónica aos efectos de comunicarse con el, o uso da mesma non pode supor para o consumidor un custo superior ao dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil, engadindo que, no caso de ofertar unha liña de tarificación especial, ten a obriga de facilitar información sobre o



número xeográfico ou móbil alternativo de tarificación normal.

Neste caso, e de acordo coa información remitida pola administración sanitaria, o teléfono 902 077 333, é un número fácil de memorizar e común para toda a comunidade autónoma. Non obstante, en cada provincia este servizo está conectado a un número telefónico convencional, ao que tamén se poderá chamar para aproveitar as vantaxes da tarifa que teña contratada coa súa compañía telefónica.

Entende esta institución da Valedora do Pobo que, en realidade, a expresión empregada polo SERGAS cando dá publicidade ó “teléfono único” non se refire a que só exista un número de teléfono para que os usuarios realicen as súas consultas, senón que se trata de facilitar un número único para toda a comunidade autónoma, a maiores dos números con tarificación normal que corresponden a cada provincia e que tamén están a disposición dos usuarios, cumprindo así coa normativa citada.

b) Posible discriminación en relación coa gratuidade da vacina VPH en nenos

No primeiro trimestre do ano 2020, rexistrouse unha queixa que puña de manifesto a posible discriminación dos nenos en relación coas nenas ao respecto da vacinación fronte ao virus do papiloma humano. Trátase do expediente 342/20.

Con posterioridade rexistrouse outra queixa coa mesma temática, o expediente 3258/20, no mes de xuño de 2020. Cómpre sinalar aquí que esta institución xa abordou este asunto no ano 2019 a propósito de tres expedientes de queixa.

No seus escritos, os interesados denunciaban que a Consellería de Sanidade autoriza a vacina do papiloma humano en nenos que fagan 12 anos pero non a financia, a diferenza das nenas que non teñen que abonar o seu importe. A administración trasladou no seu informe que o motivo de incluír esta vacina no calendario de vacinación pediátrico, no ano 2018, foi evitar os casos de cancro que provoca este virus cunha frecuencia moito maior nas mulleres, especialmente no caso dos cancros de colo de útero cunha incidencia que se estima nuns 10 casos por 100.000 mulleres, mentres que no caso do cancro de pene sería dun 0,5 por 100.000 e no caso do ano lixeiramente por enriba de 1/100.000, o mesmo que os da orofarinxe.

A maiores, recoméndase a outros grupos de risco que tamén inclúen homes, como no caso dos menores de 45 anos que teñen sexo con outros homes, posto que hai estudos que amosan que, no caso dos homes, o virus afecta de maneira especial a varóns co sistema inmunitario deprimido, situación que se dá en persoas infectadas polo VIH, unha infección moito máis frecuente nos homes que teñen sexo con homes. A administración sanitaria puntualiza que, se se decidira cambiar o obxectivo da vacinación e pasar de tratar de evitar casos de cancro a buscar a eliminación desta infección para que non provoque infección a



ningún ser humano, esta estratexia de vacinación universal de mulleres e homes tería sentido. Engade a Consellería de Sanidade no seu informe que esta discusión chegou á ponencia sobre vacinas do *Sistema Nacional de Salud*, na que participa Galicia e que a nosa comunidade porá en marcha o que se decida dentro da *Comisión de Salud Pública* e do *Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud*.

Logo da correspondente análise do asunto, esta institución concluíu que:

O obxectivo de financiar a vacina en pre adolescentes varóns é tratar de evitar a infección do papiloma humano no grupo especial de risco que son os varóns co sistema inmunolóxico deprimido, situación que se dá en persoas infectadas polo VIH, infección moito máis frecuente nos homes que teñen sexo con homes. Segundo o informe facilitado a esta institución, o virus afecta de xeito especial a este colectivo.

Por esta razón a consellería aumentou, en xullo de 2018, os grupos de risco para incluír ós homes ata os 45 anos que teñen sexo con outros homes, o que supón, para poder acceder ao grupo de vacinación financiada, a carga de ter que declarar as súas prácticas sexuais. Deste xeito, mentres as nenas de 12 anos teñen acceso á vacina polo risco de cancro, en especial do colo de útero, os nenos de 12 anos, segundo a literalidade da norma, só poderán acceder á vacina se teñen sexo con outras persoas do seu mesmo sexo, e así o declaren.

Estamos ante unha diferenza entre sexos que pode ter xustificación se consideramos que o risco en homes é notablemente inferior ao risco en mulleres. Mais o problema xorde cando se trata de homes que teñen sexo con outros homes, pois entón os riscos son igualmente intensos (por iso a consellería adoptou a medida de vacinar aos homes de ata 45 anos que declaren ter sexo con outros homes). Con isto, ao factor sexo engádese o factor orientación sexual e a carga de declarlala para que os varóns podan acceder á vacina.

Unha medida dirixida a erradicar esa carga sería incluír a tódolos nenos de 12 anos no grupo de vacinación, como acontece coas nenas. Isto evitaría que un neno de 12 anos tivera que declarar a súa orientación sexual. E determinaría que, unha vez superada esa idade, a vacinación de homes diminuíría de xeito progresivo e, polo tanto, tendería a desaparecer o grupo de risco de varóns menores de 45 anos que terían a carga de declarar a súa orientación sexual para poder vacinarse.

Con esa medida de vacinación universal de nenas e nenos de 12 anos, estaríase garantindo máis respectuosamente a esfera privada das persoas e a súa intimidade e, mesmo, se evitarían situacións de desigualdade pola consideración da orientación sexual.

Por todo o indicado anteriormente, considerouse necesario trasladar a seguinte suxestión no ano 2019 á Consellería de Sanidade:



“Que se proceda a transmitir á ponencia de vacinas do *Sistema Nacional de Salud*, na que participa Galicia, estas consideracións a fin de que poidan ser tidas en conta na postura que finalmente se adopte.”

Suxestión que foi aceptada na súa totalidade.

c) Expediente 480/20. Imposibilidade para concertar unha cita de atención primaria por medios electrónicos

Neste expediente poñíase de manifesto a imposibilidade para obter unha cita para consulta de atención primaria por medios electrónicos. Logo da solicitude do correspondente informe a administración sanitaria trasladada, esencialmente, a seguinte información:

“A paciente solicita cita por vía electrónica e o sistema respóndelle que debe acudir ao seu centro de saúde a xestionar a cita. Esta resposta é facilitada polo programa cando a axenda do médico de familia está pechada, por ausencia do mesmo, ou cando a demora na que se asignaría a cita é maior de sete días. Nos dous casos a paciente debe acudir ao centro de saúde, como lle responde o programa, onde lle xestionarán a cita con outro médico de forma que a súa asistencia, ademais de a través das urxencias, estea garantida tamén de xeito programado. Enténdese que a paciente pretende realizar toda a xestión por vía electrónica e non acepta ou non entende que en determinadas circunstancias isto non é posible e que a vía electrónica é unha ferramenta que facilita o proceso de solicitude de cita na maior parte das ocasións pero non en todas, xa que hai excepcións nas que é preciso acudir ao centro de saúde.”

Dado que nese intre a situación non desaconsellaba a petición das citas presenciais, a queixa conclúese no sentido de que os medios electrónicos nese intre non estaban desenvolvidos para a xestión electrónica das citas en todos os supostos que se podían dar na práctica diaria.

d) Expediente 571/20. Xudicialización do asunto

Como se comentou no apartado de inadmisións, a Valedora do Pobo non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial, e se suspenderá cando, iniciada a actuación, se interpuxese pola persoa interesada demanda ou recurso ante os Tribunais Ordinarios ou Tribunal Constitucional. Neste suposto, o promotor da queixa reclamaba o acceso ao seu historial clínico, sendo preciso suspender a súa tramitación ó comunicar o promotor da queixa a interposición dunha demanda xudicial.

Como relatamos no apartado de inadmisións, queda á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa



xurisdición. O fundamento desta restrición é dar efectividade aos principios constitucionais de independencia e exclusividade na actuación dos xulgados ou tribunais (artigo 117.1 e 3 da Constitución Española). O art. 117 da Constitución establece o principio de independencia do poder xudicial someténdoo unicamente ao imperio da Lei e, no seu artigo 122.2, establece o órgano de goberno do poder xudicial, isto é o *Consejo General del Poder Judicial*, regulado pola Lei orgánica 6/1985, de 1 de xullo, do Poder Xudicial. Nesta norma establécese (art. 104) que o poder xudicial se organiza e exerce as súas funcións ao abeiro dos principios de unidade e independencia e tamén que o *Consejo General del Poder Judicial* exerce as súas competencias en todo o territorio nacional, sendo as Salas de Goberno dos Tribunais Superiores de Xustiza a representación do *Consejo General del Poder Judicial* en cada comunidade autónoma.

2. Período do 14 de marzo ao 21 de xuño de 2020

Este período vén determinado pola duración do Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo prorrogado ata en seis ocasións por decisión do Pleno do Congreso dos Deputados. Nel rexistráronse un total de 36 queixas a instancia de parte e iniciáronse tres queixas de oficio.

A. Investigacións de oficio

a) Expediente de queixa 2035/20. Morte acompañada en pacientes con COVID-19.

Unha das principais características desta crise sanitaria é a soidade que viven os enfermos afectados polo COVID-19, esta soidade é un efecto indesexable da prescrición médica de illamento a fin de non propagar a infección, pero que sen dúbida contribúe a agravar aínda máis o triste estado emocional dos doentes e dos seus familiares.

Nesta institución iniciouse unha actuación de oficio para coñecer as medidas adoptadas pola Administración sanitaria para que os enfermos en situación de illamento hospitalario a consecuencia da infección polo COVID-19 puideran contactar cos seus familiares ou, chegado o caso, despedirse dos seus seres queridos.

Requirimos información á Consellería de Sanidade que nos traslada a seguinte información:

“Atopámonos ante un escenario no que as situacións de risco de contaxio e as necesidades de prevención, conducen a que algúns doentes enfermen e morran en soidade. Ás veces, os familiares e outros seres queridos non poden facer un acompañamento nin, ao longo do proceso de enfermidade, nin logo do falecemento. Son cuestións que poden obstaculizar os procesos de dó polo desacougo que xera o abandono obrigado do doente, por non poder



dicir aquilo que desexamos ou por non podermos abrazar doentes e familiares.

Ante a crise sanitaria causada polo COVID-19 o Consello de Bioética de Galicia emitiu un documento con algunhas consideracións éticas, no que se recolle que unha das características desta crise que agudiza o drama que se vive é a soidade, a falta de acompañamento que vén determinada pola necesidade de illamento ante o potencial contaxio.

A soidade supón para a persoa enferma, na maioría dos casos, unha agresión emocional e a imposibilidade de concluír a súa historia, a súa biografía. Pero é que ademais ten connotacións moi importantes para a toma de decisións (por exemplo, por falta de representantes naquelas situacións nas que o paciente non está en condicións de decidir por si mesmo, pola propia enfermidade aguda ou pola sedación terapéutica), incluídas as decisións relativas a consentir tratamentos fóra de indicación aprobada ou tratamentos experimentais e, finalmente a soidade impón aos profesionais a obriga moral de acompañar á persoa enferma que está soa.

Deberíase facilitar que estas decisións as poidan realizar os familiares ou persoas de referencia de forma telemática. Hai que ter presente o documento de Vontades anticipadas/Instrucións Previas como procedemento de boa práctica clínica que se debe consultar se hai constancia deste tipo de documento ou se se estableceu na historia clínica un nivel de intensidade terapéutica previo ao ingreso.

Ante a probable prolongación e intensificación da crise sanitaria é urxente buscar alternativas que permitan o acompañamento ás persoas enfermas e, como mínimo a aquelas que están nos últimos días das súas vidas e sempre proporcionadas ás esixencias sanitarias de protección da saúde pública.

Estas recomendacións foron elaboradas por profesionais do Servizo Galego de Saúde e coa colaboración da Asociación Galega de Saúde Mental, e están orientadas á cobertura de dúas necesidades principais que poden axudar agora e previr no futuro:

1.- ACOMPAÑAMENTO DO DOENTE

➤ Non recibirá visitas, salvo circunstancias especiais ou ante a previsión de falecemento. Débese favorecer unha vía de comunicación entre os doentes e os familiares durante o tempo de ingreso. Todo o que sabemos sobre o trato, as emocións e a comunicación, tende a esluírse entre o urxente e a sobrecarga, e precisamos un esforzo extra para lembralo e organizalo.

O estado emocional do paciente debe ser obxecto de consideración ao mesmo nivel que a súa saúde física. A permanencia durante períodos prolongados sen a presenza de seres queridos pode xerar estados de ansiedade e depresión, que redunden en déficits



inmunitarios e causen un mal prognóstico. Por iso temos que salvaguardar o benestar emocional das persoas.

Achegar unha nota, darlle unha mensaxe, entregar algún obxecto persoal, mostrar unha fotografía, facilitar o contacto a través dunha vídeo chamada... son cuestións importantes para o despois.

- Visitas presenciais en momentos de final de vida. Deberíamos contemplar a posibilidade de que un familiar realice unha visita breve, con protección e distancia adecuada, antes do falecemento do doente, co obxectivo de poder representar aos seres queridos do doente e facer unha despedida real e simbólica. O familiar que acuda a ver ao paciente non debe ser un contacto de risco nin estar infectado por SARsCov2.
- Visita presencial tralo falecemento. Deberíamos poder ofrecer a un achegado a posibilidade de acompañar durante un breve período de tempo o corpo do finado, coas medidas de precaución necesarias, para así axudar a expresar verbalmente ao resto de achegados a perda e as súas circunstancias.

Consideración particular merecen os casos de persoas menores, con discapacidade ou en circunstancias particulares.

2.- RITOS

Os ritos proporcionan cohesión, apoio, alivio e sentimento de pertenza ao grupo. Os profesionais valoramos e confiamos na capacidade que toda comunidade ten de afrontar as perdas e as adversidades, aprendida ao longo dos tempos a través de xeracións e xeracións, como a solidariedade, a empatía, o apoio mutuo... Todos estes xestos, actos e ritos axudan a reconstruír e elaborar as devanditas perdas.

Con todo, esta crise impide os rituais compartidos habituais (velorios e funerais) e, aínda que temos o convencemento de que as persoas crearán novos ritos para afrontar a perda nestas circunstancias, faise necesario lembrar que, nas nosas intervencións coas familias e co resto da comunidade, debemos pensar en adaptarnos a este presente de doenza e confinamento.

Aos familiares e achegados pódeseles recomendar que realicen algún acto compartido co resto dos seres queridos que sirva de lembranza e homenaxe do falecido, recorrendo, por exemplo, ás novas tecnoloxías. Tamén se lles pode sinalar a posibilidade de adiar o funeral ou acto de despedida para cando por fin podan reunirse.

Non debemos esquecer nin excluír os menores nestes actos. Estes terán que recibir a información da perda e teremos que axudalos a realizar o seu propio acto de despedida recorrendo a alternativas facilitadoras de expresión de emocións como son as cartas, os



debuxos, etc.

En xeral, debemos contribuír a que diminúa a angustia diante da ausencia obrigada e dar un lugar para a lembranza do falecido, onde se permita a expresión de afecto e se facilite o apoio da contorna.

Cos medios de comunicación: desde a saúde mental, débeseles invitar a participar e contribuír nesta tarefa de soporte emocional, ofrecendo formatos diversos que lembren os falecidos de maneira individualizada e recollan e/ou transmitan as mensaxes das persoas implicadas.

Estas recomendacións xerais deben concretarse en cada centro, en función das súas particularidades, a través de protocolos nos que se recollan os procedementos de acompañamento a pacientes e información a pacientes e familias .”

Co informe aclárase que a Consellería de Sanidade está a adoptar un conxunto de medidas para paliar a grave situación humanitaria xerada por esta crise sanitaria tendo en conta por un lado a situación dos enfermos e por outro a protección da saúde pública consagrada no artigo 43 do noso texto constitucional, motivo polo que se procede ao arquivo das actuacións.

b) Expediente de queixa 2332/20. Situación das liñas de teléfono de atención á cidadanía do SERGAS.

Iniciamos unha queixa de oficio para coñecer a situación do servizo telefónico de cita previa, reprogramación e anulación de citas en atención primaria e atención especializada durante o período de crise sanitaria. Unha vez finalizada a investigación remitiuse unha dilixencia á Consellería de Sanidade coa valoración realizada a prol de informal da avaliación feita por esta institución da Valedora do Pobo.

ANTECEDENTES DA ACTUACIÓN DE OFICIO

Temos que sinalar que, por diferentes medios, coñecemos a preocupación das persoas pola dificultade que supón, nalgunhas ocasións, pedir unha cita para ser atendido, solicitar a anulación ou retraso de citas hospitalarias, solicitar atención telefónica por parte de profesionais sanitarios e moitas outras xestións que precisan de contacto telefónico.

O SERGAS pon a disposición dos usuarios “o número único 902 077 333” pero tamén pon a disposición un número telefónico convencional en cada provincia para que poidan aproveitar as vantaxes da tarifa que teñan contratada co seu operador de telefonía. Neste sentido, sería interesante coñecer as posibilidades de reforzar as liñas dispoñibles destes números de tarifa convencional a fin de evitar que a saturación das mesmas nun período



tan sensible como o que nos atopamos convertan o servizo en baldío.

CONSIDERACIÓN DE SERVIZO ESENCIAL

O 14 de marzo de 2020 publícase no Boletín Oficial do Estado o Real Decreto 463/2020, polo que se declara o Estado de alarma para a xestión da crise sanitaria ocasionada polo COVID-19. No seu artigo 12.2 establece que *“as administracións públicas autonómicas e locais manterán a xestión, dentro do seu ámbito de competencia, dos correspondentes servizos sanitarios, asegurando en todo momento o seu adecuado funcionamento”*. Así mesmo o artigo 18 estipula que *“Os operadores críticos de servizos esenciais previstos na Lei 8/2011, do 28 de abril, pola que se establecen medidas para a protección de infraestruturas críticas, adoptarán as medidas necesarias para asegurar a prestación dos servizos esenciais que lles son propios. Dita esixencia será igualmente adoptada por aquelas empresas e provedores que, non tendo a consideración de críticos, son esenciais para asegurar o abastecemento da poboación e os propios servizos esenciais”*.

Porén, e dado que o servizo telefónico de cita previa, reprogramación e anulación de citas en atención primaria e atención especializada é un servizo indispensable para o correcto funcionamento do sistema de saúde que é un servizo esencial de conformidade co artigo 2 da devandita lei, a Administración debe pór os medios necesarios para asegurar o seu correcto funcionamento. Sendo, polo exposto, esta esixencia extensiva a empresa adjudicataria do servizo en cuestión.

INFORMACIÓN DA CONSELLERÍA DE SANIDADE

Solicitouse á Consellería de Sanidade que informara sobre a posibilidade de reforzar as liñas de telefonía a fin de asegurar a calidade do servizo. A consellería remitiu o seu informe, no que sinala esencialmente o seguinte:

“En resposta aos seus escritos de data 30 de Abril de 2020, sobre a situación das liñas de teléfono de atención á cidadanía nesta situación de emerxencia sanitaria polo virus COVID-19 na que nos atopamos, e dada a preocupación expresada por diferentes persoas pola dificultade que supón en algunha ocasión pedir unha cita para ser atendido, solicitar a anulación ou pedir un retraso de citas hospitalarias, solicitar atención telefónica por parte de profesionais sanitarios e outras xestións que precisan de contacto telefónico; emitimos o correspondente informe sobre a situación producida nos meses de marzo e abril influída pola pandemia internacional de COVID-19, a cal afectou de forma moi significativa a situación sanitaria e social, así como as medidas adoptadas para reforzar as liñas dispoñíbeis de estes números de tarifa convencional a fin de evitar que a saturación das mesmas nun período tan sensible como o que nos atopamos afectase o menos posible aos



seus usuarios.

ANTECEDENTES

O 11 de marzo de 2020 a Organización Mundial da Saúde elevou a situación de emerxencia de saúde pública ocasionada polo COVID-19 a pandemia internacional. A rapidez na evolución dos feitos a escala nacional e internacional, requiriu a adopción de medidas inmediatas e eficaces para facer fronte a esta conxuntura. As circunstancias extraordinarias que concorreron constitúen unha crise sanitaria sen precedentes e de enorme magnitude tanto polo moi elevado número de cidadáns afectados como polo extraordinario risco para os seus dereitos. Nesta situación, con data 14 de marzo, publícase no Boletín Oficial do Estado o Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o Estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19.

Esta situación de crise sanitaria afectou de forma moi significativa a situación sanitaria e social en España en xeral e en Galicia en particular recoñecéndose unha situación de emerxencia de saúde pública que provocaron a necesidade de adoptar medidas urxentes e extraordinarias a nivel social e económico reflectidas á súa vez na Real Decreto-lei 8/2020, do 17 de marzo.

No art. 12 do Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, establécese que as Administracións Públicas manterán a xestión, dentro do seu ámbito de competencia, dos correspondentes servizos sanitarios asegurando en todo momento o seu correcto funcionamento.

Así mesmo, no seu art. 18 recóllese que os operadores críticos de servizos esenciais previstos na Lei 8/2011, do 28 de abril, pola que se establecen medidas para a protección de infraestruturas críticas, adoptarán as medidas necesarias para asegurar a prestación dos servizos esenciais que lles son propios.

Dita esixencia será igualmente adoptada por aquelas empresas e provedores que, non tendo a consideración de críticos, son esenciais para asegurar o abastecemento da poboación e os propios servizos esenciais, situación na que se enmarca o servizo prestado no ámbito do expediente A13- GLR1-18-001, Servizo de atención telefónica de Cita Previa de Atención Primaria e re programación e anulación de citas de atención especializada do Servizo Galego de Saúde.

SITUACIÓN

En relación á situación que se está producindo como consecuencia da emerxencia crise sanitaria provocada polo coronavirus COVID-19, e as repercusións que afectaron ao servizo



derivadas especialmente do Estado de alarma declarada polo Real Decreto 463/2020 do 14 de marzo, o servizo viuse desbordado por unha cantidade desproporcionada de chamadas recibidas. Este funcionamento anormal do servizo, sobrepasou de forma moi significativa a todas as previsións de planificación e de dimensionamento de recursos que se tiñan realizado ata o momento e que ata ese momento permitiron cumprir cos criterios de calidade requiridos na prestación do servizo. Este forte incremento acredítase cos seguintes datos:

1. Chamadas recibidas e atendidas.

Comparamos a continuación períodos mensuais dos últimos 3 anos:

	Marzo-18	Marzo-19	Marzo-20
Chamadas recibidas	72.455	80.717	176.406
Chamadas atendidas	65.230	70.745	104.087

Durante o mes de marzo do ano 2020 houbo un incremento dun 119% con respecto ás chamadas recibidas durante o mes de marzo do ano anterior e dun 143% con respecto ao ano 2018, o que demostra a anomalía producida en canto ao dato analizado.

Sinalar ademais que para ponderar axeitadamente o impacto no servizo, importa non só o volume de chamadas, senón tamén a repartición das mesmas, pois o grao de concentración en tramos concretos inflúe nos niveis de servizo de maneira decisiva, ao xerar volumes de chamadas perdidas de imposible recuperación e incrementando o índice de rechamada en horarios posteriores. Así, chegouse a recibir ata aproximadamente 21.500 chamadas nun día, un 521 % máis que o mesmo período do ano pasado. Destacar que aproximadamente o 70% de todas as chamadas producíronse desde o venres 13 de marzo ata final de mes.

2. Tempo medio de operación de chamada

Ao mesmo tempo que creceu de xeito exponencial o volume de chamadas, con elas creceu tamén o tempo de xestión das mesmas (tempo de atención ao cidadán), pois na maior parte contiveron consultas moi diversas e cheas de nerviosismo por parte do usuario. No mes de febreiro o tempo medio de chamada (TMO) situábase arredor de 75 segundos e, en marzo, subiu 15,5 segundos, situándose en 90,45 segundos de media por chamada atendida. Se poñemos este dato en relación co incremento do volume de chamadas atendidas, significa que só en tempo de conversación hai 110 horas máis.



Para paliar esta situación adoptáronse unha serie de medidas tanto por parte de UTE Contact-nova, S.L.—Call Center Sergas 2018, empresa adxudicataria do servizo, como por parte do propio Sergas e que pasamos a detallar a continuación:

1-Medidas adoptadas por parte de *Contact Center*:

Durante este tempo aumentouse o persoal e as horas dedicadas ao servizo, tendo en conta, en todo momento, as limitacións impostas por prevención e seguridade laboral polo COVID-19, de distancia mínima de seguridade entre traballadores co obxectivo de evitar riscos de contaxio:

Ofrecéronse horas de reforzo aos axentes do propio servizo. Estes, ao ter máis experiencia son os primeiros axentes aos que lles ofrece cubrir todas as horas dispoñibles, xa que esta experiencia é a que permite atender máis chamadas no mesmo período de tempo ademais de poder dar un soporte e resposta máis adecuada aos pacientes. Isto supuxo 541 horas adicionais.

Tamén se reforzou o servizo cun total de 18 axentes de ETT. O primeiro día, o 13 de marzo de 2020, incorporáronse sete axentes e o resto de forma progresiva ao longo do mes de marzo. Sumando un total de 561 horas.

Ademais, durante este período (13 ao 30 de Marzo) reforzouse a previsión inicial con 16 axentes doutros servizos sendo necesario realizar nalgúns casos tanto formación inicial como reforzo desta. Por este concepto computáronse 288,5 horas.

O dato medio reflicte tanto o tamaño do incremento de servizo requirido como a capacidade de reacción, pois se incrementou a porcentaxe de chamadas atendidas nun 47% respecto ao mesmo período de referencia do ano pasado.

2-Medidas adoptadas por parte do SERGAS

De forma paralela, o 23 de marzo de 2020 realizáronse algúns cambios no sistema IVR (sistema automático de citación), co fin de poder informar á cidadanía sobre a re programación de citas dunha forma máis rápida e automática para que o usuario non tivese que esperar a falar cun axente para xestionar o resolver dúbidas sobre a súa cita, xa que se observou que moitas das dúbidas que transmitían os usuarios tiñan relación coas mesmas. Os cambios que se executarán son os seguintes:

No menú inicial inclúese unha nova opción 0, con esta locución:

-“Para información sobre reprogramación de citas pulse o diga 0”

-“Para información sobre reprogramación de citas pulse ou diga 0”

Ao pulsar esta opción aparecerá a mensaxe:



"Recuerde, la reprogramación de citas médicas, los cambios de citas, serán comunicados paciente a paciente. Si no recibe una llamada del SERGAS se mantiene la cita que usted ya tiene. Siempre que sea posible se realizarán las consultas de modo telefónico. Se mantiene el calendario de vacunas para los más pequeños. Ante cualquier problema de salud utilice prioritariamente la consulta telefónica. Las visitas a los centros sanitarios quedan restringidas a una persona por paciente, solo si es necesario y siempre que no tengan más de 70 años. Quédese en casa y solamente salga para realizar las actividades imprescindibles. Para más información consulte la página: coronavirus.sergas.gal"

"Recorde, a reprogramación de citas médicas e os cambios de citas, serán comunicados paciente a paciente. Se non recibe unha chamada do SERGAS, mantense a cita que vostede xa ten. Sempre que sexa posible, realizaranse as consultas de xeito telefónico. Mantense o calendario vacinal para os máis pequenos. Ante calquera problema de saúde utilice preferentemente a consulta telefónica. As visitas aos centros sanitarios quedan restrinxidas a unha persoa por paciente, só se é necesario e sempre que non teñan máis de 70 anos. Quede na casa e saia dela só para realizar as actividades imprescindibles. Para máis información consulte a páxina: coronavirus.sergas.gal"

CONCLUSIÓN

Con todo, a pesar de poñer en marcha as medidas antes mencionadas, somos coñecedores da preocupación das persoas pola dificultade e nerviosismo que supuxo en algunhas ocasións pedir unha cita, solicitar a anulación ou atraso de citas hospitalarias ou solicitar atención telefónica por parte de profesionais sanitarios, por este motivo procedeuse á penalización por incumprimento por parte do adxudicatario dos parámetros de calidade tal como recóllense no propio prego contratación do expediente AB- GLR1-18-001:

A calidade do servizo medirase, polo menos polos seguintes parámetros:

-Tempo medio de resposta: menos de 30 segundos no 80% das chamadas atendidas no rango de bandas horarias de maior presión (aquelas nas que o volume de chamadas por franxa horaria é maior ou igual ao 1.7% do total das chamadas) e menos de 15 segundos no 90% das chamadas que se produzan no resto do tempo. O incumprimento nun destes dous parámetros dará lugar a penalización (como mínimo do 2% de decrecemento da facturación).

-Número de chamadas perdidas ou non atendidas en cola: inferior ao 5% (non se consideran perdidas aquela que abandonaron antes de 15 segundos).

O devandito nivel de servizo será obxecto de seguimento mensual e o seu incumprimento dará lugar á imposición das penalizacións que correspondan segundo se detalla na táboa



seguinte:

Desviación Leve		Desviación Media		Desviación Grave	
Tempo medio de resposta excede en	Porcentaxe de crecemento da facturación	Tempo medio de resposta excede en	Porcentaxe de crecemento da facturación	Tempo medio de resposta excede en	Porcentaxe de crecemento da facturación
≥ 10% y < 20%	2%	20% y < 30%	4%	30%	6%

Desviación Leve		Desviación Media		Desviación Grave	
Porcentaxe de chamadas perdidas	Porcentaxe de crecemento da facturación	Porcentaxe de chamadas perdidas	Porcentaxe de crecemento da facturación	Porcentaxe de chamadas perdidas	Porcentaxe de crecemento da facturación
≥ 5% y < 8%	3%	≥ 8% y < 10%	6%	≥10%	9%

O importe das penalizacións impostas ao adxudicatario ao peche do servizo do mes de abril ascenderon a 8.795,61 euros.

En calquera caso, seguimos traballando co obxectivo de que o sistema de citación do Servizo Galego de Saúde preste un servizo a cidadanía de xeito óptimo e co compromiso de ofrecer un servizo nos parámetros de máxima calidade que todos desexamos, para o que revisamos de forma reiterada os niveis de atención e as medidas a adoptar ante calquera desviación, incidencia ou situación inesperada.”

RESUMO DA INFORMACIÓN RECIBIDA

Nun primeiro momento desta crise sanitaria o servizo de atención telefónica do SERGAS, necesario para a correcta xestión das citas tanto de atención primaria como de atención especializada, viuse desbordado pola inxente cantidade de chamadas recibidas: ata 21.500 chamadas nun día do mes de marzo, o que se agravou polo feito de que as chamadas se concentraron nunha determinada franxa horaria apreciándose ademais un aumento do tempo de duración das mesmas motivado pola incerteza dos cidadáns ante os acontecementos que se estaban a producir.

Non obstante, ante esta situación adoptáronse unha serie de medidas tanto por parte de



UTE Contactnova, S.L.—Call Center Sergas 2018, empresa adxudicataria do servizo, como por parte do propio Sergas. Por parte da adxudicataria aumentouse o número de operadores telefónicos e as horas dedicadas ao servizo, de xeito que do 13 ao 30 de marzo incrementouse a porcentaxe de chamadas atendidas nun 47% respecto ao mesmo período do ano anterior. Por parte do SERGAS, o día 23 de marzo realizáronse cambios no sistema automático de citación co fin de poder informar á cidadanía sobre a re programación de citas dunha forma máis áxil e automática tentando así desconxestionar as chamadas que precisaban de atención personalizada polo operador telefónico.

Finalmente, informa a Consellería que se procedeu á penalización por incumprimento por parte do adxudicatario dos parámetros de calidade, tal como se reflexan no prego de contratación do expediente correspondente, de xeito que o importe das penalizacións impostas ao peche do servizo do mes de abril ascendeu a 8.795,61 euros.

VALORACIÓN DA ACTUACIÓN DE OFICIO

A crise sanitaria motivada polo virus SARS-CoV-2 supuxo un reto para os servizos sanitarios de todo o mundo, desbordando todas as previsións de planificación de recursos levadas a cabo ata o momento.

O servizo de atención telefónico de cita previa, re programación e anulación de citas en atención primaria e atención especializada estivo desbordado pola inxente cantidade de chamadas rexistradas, pola súa concentración en determinadas franxas horarias e pola duración das chamadas. O SERGAS e a empresa adxudicataria paralelamente a este aumento da demanda puxeron en marcha unha serie de medidas que aumentaron considerablemente a eficiencia do servizo, con todo entendemos que non foi posible cumprir os obxectivos de calidade fixados pola administración sanitaria e plasmados no prego de contratación do expediente correspondente. Cumprir os devanditos obxectivos será a xuízo de esta institución a meta a acadar se finalmente se producen novos brotes da enfermidade ou novas situacións de emerxencia sanitaria.

c) Expediente de queixa 2496/20. Situación da xeriatría en Galicia.

Esta institución iniciou unha queixa de oficio, para pescudar o número e a distribución por provincias dos xeriatras que desenvolven o súa labor asistencial no Servizo Galego de Saúde a fin de valorar o seu papel na coordinación da asistencia sanitaria aos doentes internos nas residencias de maiores. Unha vez finalizada a investigación remitiuse a dilixencia coa correspondente valoración para o seu coñecemento á Consellería de Sanidade.



DILIXENCIA DE ARQUIVO CON VALORACION

As persoas maiores van sufrindo un proceso de envellecemento no decurso dos anos, que en moitas ocasións vai unido a aparición de numerosas enfermidade. Estas patoloxías, entre outros factores, fan que este colectivo sexa mais vulnerable que a poboación normal a determinadas infeccións como acontece no caso do virus SARsCov2, converténdose nun dos colectivos de maior risco sanitario.

As sociedades científicas, como é o caso da *Sociedad Española de Geriatría y Gerontología* engaden, ademais, que nas residencias de maiores concorren outras circunstancias que aumentan o risco de contaxio pois os coidados que precisan os residentes supoñen un contacto frecuente e estreito co persoal da residencia que pode ser portador asintomático, facendo que estes centros sexan o recurso mais vulnerable ante o coronavirus, como así o declarou a devandita sociedade o 24 de maio de 2020.

Ante esta situación de pandemia e os posibles rebrotes da enfermidade a institución da Valedora do Pobo debe lembrar a necesidade prioritaria de utilizar, na elaboración de todas as políticas públicas, o enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas de idade. Utilizando este enfoque, lembra en especial a necesidade de facer efectivos todos os Principios das Nacións Unidas en favor das persoas maiores, adoptados pola Asamblea Xeral o 16 de nadal de 1991-Resolución 46/91, en particular os seguintes por ser os máis relevantes respecto da xestión sanitaria fronte a pandemia por COVID-19 nos centros residenciais:

- As persoas de idade deberán ter acceso aos servizos de atención de saúde que lles axuden a manter ou a recuperar un nivel óptimo de benestar físico, mental e emocional, así como a previr ou retrasar a aparición da enfermidade.

- As persoas de idade deberán ter acceso a medios apropiados de atención institucional que lles proporcionen protección, rehabilitación e estímulo social e mental nunha contorna humana e segura.

- As persoas de idade deberán poder gozar dos seus dereitos humanos e liberdades fundamentais cando residan en fogares ou institucións onde se lles brinden coidados ou tratamento, con pleno respecto da súa dignidade, crenzas, necesidades e intimidade, así como do seu dereito para adoptar decisións sobre o seu coidado e sobre a calidade da súa vida.

- As persoas de idade deberán poder vivir con dignidade e seguridade e verse libres de explotacións e de malos tratos físicos ou mentais.

- As persoas de idade deberán recibir un trato digno, independentemente da idade, sexo, raza ou procedencia étnica, discapacidade ou outras condicións, e han de ser valoradas



independentemente da súa contribución económica.

Por todo o sinalado, as políticas públicas deben ir dirixidas á prevención, é dicir, a minimizar aqueles factores que aumentan o risco de contaxio susceptibles de intervención como poden ser garantir a hixiene e o distanciamento físico nos centros residenciais, dotar de equipos de protección individual ao persoal coidador, facilitar a detección precoz dos casos mediante a realización de probas diagnósticas aos residentes e ao persoal do centro e illar os casos confirmados.

Estas políticas deben ir dirixidas tamén á elaboración de protocolos efectivos de derivación dos residentes aos centros sanitarios. É aconsellable que estes protocolos contén cun facultativo de referencia para coordinar os traslados a prol de evitar situacións de colapso nos servizos de urxencias hospitalarios e para organizar a atención especializada do xeito mais planificado posible. Tendo en conta que a xeriatria é a rama da medicina que se dedica ao estudo da prevención, o diagnóstico e o tratamento das enfermidades propias do envellecemento, este papel coordinador podería levarse a cabo por xeriatras.

Por este motivo, esta institución iniciou unha investigación de oficio para coñecer o número e a distribución por provincias dos xeriatras que desenvolven o seu labor asistencial no Servizo Galego de Saúde. A Consellería de Sanidade facilitou a seguinte información:

“No SERGAS traballan 22 facultativos especialistas en xeriatria, 11 en Lugo, 9 en Vigo, 1 en Ourense e 1 en Ferrol. Tamén se forma persoal MIR na especialidade, en concreto 4 en Lugo e 4 en Vigo”.

Coa información reflexada podemos obxectivar que a dotación actual de especialistas na materia non permitiría facer unha coordinación dos servizos en toda a Comunidade Autónoma, sendo preciso botar man doutro tipo de especialistas para establecer unha liña de diálogo fluído cos centros residenciais.

Con todo, o feito de designar un facultativo de referencia para coordinar a atención sanitaria coas residencias non implica a redución do persoal sanitario propio, sendo ademais aconsellable que se reforce de acordo coas cargas de traballo de cada centro residencial. O labor da enfermería neste ámbito é crucial pois son estes profesionais os que se encargan de detectar cambios no estado de saúde dos residentes, valorar a necesidade de consulta co facultativo e levar a cabo tanto as actividades de prevención coma as actividades de coidados médicos que precisa cada interno.

B. Queixas a instancia de parte

Na tramitación das queixas durante este período, cómpre sinalar que, no comezo, esta institución clasificou os asuntos -polas especiais características dos primeiros momentos



do Estado de alarma- co criterio de tramitar exclusivamente as queixas urxentes e aprazar a tramitación daqueloutras nas que non se apreciaba tal urxencia. Fíxose sempre coa comunicación ós interesados e a valoración das alegacións que puideran efectuar para non restar esforzos ás autoridades sanitarias na loita contra o novo patóxeno, o virus SARS-CoV-2.

Durante este período admitíronse 36 queixas a instancia de parte. Pódense obxectivar asuntos ordinarios presentes nas queixas -con independencia da especial situación de Estado de alarma- como é a xestión das listas de espera que motivou 9 expedientes. O desacordo coa asistencia sanitaria dispensada polos profesionais sanitarios que motivou un total de 8 expedientes de queixa. A negativa da administración a facilitar o contido das anotacións subxectivas dunha historia clínica que foi obxecto dunha suxestión por parte deste institución, que pode obxectivarse no apartado correspondente ao respecto do expediente 2902/20. E tamén asuntos relacionados directamente coas consecuencias na atención sanitaria derivadas da emerxencia sanitaria. Neste sentido podemos destacar as seguintes investigacións:

- a) Expedientes de queixa 2035/20 e 2027/20. Unificación dos protocolos de atención ó parto e o nacemento aplicables a tódolos centros sanitarios da comunidade autónoma.

Nos primeiros momentos rexistráronse dúas queixas en relación coa ausencia de protocolos para o acompañamento da muller parturiente así como da separación das mulleres das súas crianzas, nas diferentes áreas de saúde. É dicir, que dependendo do centro sanitario ao que acudise a xestante se permitía ou non o acompañamento no momento do parto, e despois do mesmo, nalgúns casos, permitían o aloxamento conxunto de nai e fillo e noutros non.

Neste sentido rexistráronse dúas queixas grupais o 13 de abril de 2020 que foron tramitadas o día 14 de abril e concluídas o 22 de maio de 2020 ao adquirirse por parte da administración sanitaria o compromiso de elaborar un documento que aportase homoxeneidade e garantise a mesma atención a tódalas mulleres xestantes. A garantía refírese, asemade, ós seus dereitos e os dos seus fillos, mantendo a libre elección da muller sempre que as condicións clínicas o permitisen.

Este documento, consensuado coas asociacións profesionais implicadas na materia, pretendía aplicarse en tódolos hospitais do Servizo Galego de Saúde. Con posterioridade ao peche dos expedientes e ante a ausencia da publicación do devandito protocolo procedeuse á reapertura do expediente, a instancia de parte, e iniciouse unha nova investigación o día 16 de xullo de 2020, que se concluíu definitivamente logo da publicación do devandito protocolo no mes de febreiro de 2021.



b) Expediente 1754/20. Falta de material sanitario de protección fronte o virus SARS-CoV-2 nos centros sanitarios do SERGAS e nas residencias de maiores da comarca de Valdeorras

O día 20 de marzo recibíase nesta institución esta queixa. Logo da avaliación do contido da mesma e tendo en conta a Orde Ministerial 233/2020 de 15 de marzo, desenrolada ao abeiro do Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declara o Estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, tódolos recursos dispoñíbeis en España estaban a disposición do Ministerio de Sanidade, como autoridade delegada para facer fronte á emerxencia sanitaria. Por este motivo considerouse oportuno trasladar a cuestión ao *Defensor del Pueblo* para realizar as actuacións que considerase pertinentes a fin de que as Comunidades Autónomas puidesen garantir o subministro de material de protección aos diferentes centros sanitarios e residencias.

Paralelamente, púxose en coñecemento da Consellería de Sanidade e da Consellería de Política Social, o contido da queixa. As respectivas consellerías informaron de que se estaban a realizar todos os trámites necesarios para abastecer o mais axiña posible, tanto ós centros sanitarios, coma os centros residenciais da nosa comunidade.

Hai que ter presente que a crise sanitaria motivada polo virus SARsCov2 supuxo un reto para os servizos sanitarios de todo o mundo, desbordando todas as previsións de planificación de recursos levadas a cabo ata o momento. Isto derivou nun desabastecemento dos mercados coa consecuente dificultade para adquirir os devanditos equipos. A falta de equipos de protección para o persoal sanitario chegou tamén ó Tribunal Supremo de xeito que foi abordada no Auto da Sala do Contencioso-Administrativo, Sección 4ª, de 20 de abril, afirmando que:

“(...) Es notorio que los profesionales sanitarios no han contado con todos los elementos de protección necesarios... a pesar de las medidas adoptadas que constan en los documentos presentados por el representante de la Administración.... / Pues bien, constando como consta la insuficiencia de medios de protección con que deben contar los profesionales sanitarios a pesar de las actuaciones desplegadas por la Administración, hemos de volver al interés principal concernido por la pretensión cautelar y extensivo al conjunto del presente proceso: la preservación de los derechos a la integridad física y a la salud de los profesionales sanitarios. Situada, como no puede ser de otro modo, en esa perspectiva, considera la Sala que ese interés público esencial demanda en los momentos excepcionales presentes toda la tutela posible.”

En pleno estado de alarma, o día 21 de abril contactouse novamente coa persoa promotora da queixa, nesta ocasión vía telefónica, para coñecer a súa impresión respecto da evolución producida desde o inicio da pandemia no subministro dos EPI, asunto que motivou o seu



expediente. Transmítonos que se estaban a facilitar os devanditos equipos de protección. A isto temos que engadir que se recibiu información da Consellería de Política Social, en escrito de 13 de abril de 2020, no que sinalaba que os traballadores das residencias estaban recibindo o material de protección atendendo ás circunstancias específicas nas que se requiren, pois os EPI que se achegan teñen distintas características en función de se existe ou non constancia de persoas que deran un resultado positivo no test realizado para detectar a enfermidade.

A Consellería engade, ademais, que ao comezo da emerxencia sanitaria as entregas se facían tanto pola consellería como pola autoridade sanitaria, pero despois púxose en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia (CLONEGAL), que é un novo sistema de distribución loxística creado para facilitar o acceso e axilizar o reparto dos EPI adquiridos pola Administración. A Consellería aclaraba, ademais, que para poñer en marcha este novo sistema remitiuse un correo electrónico a todos os centros de Galicia para que indicaran se se querían adherir ou non a este sistema de reparto a través da plataforma loxística da Xunta de Galicia. Para todos os que manifestaron a súa conformidade se lles fan dúas entregas semanais, martes e venres, e se se producise algún acontecemento que implicase o aumento do consumo dos equipos se lles subministraría directamente pola autoridade sanitaria.

Finalmente, o día 2 de xullo, contactamos unha vez máis coa persoa promotora da queixa, tamén por vía telefónica, a fin de coñecer a súa visión na data sinalada sobre os asuntos que motivaron o seu expediente antes de proceder á súa conclusión, transmitíndonos novamente a súa preocupación pola situación das residencias de maiores nun posible escenario de rebrote da enfermidade. Con respecto a este tema temos que sinalar que esta institución realizou unha investigación de oficio para coñecer as circunstancias das residencias de persoas maiores e dependentes na situación de emerxencia sanitaria polo COVID-19 que inclúe o abastecemento de EPI, a dispoñibilidade de test diagnósticos, as medidas de reforzo do persoal e as canles de comunicación entre internos e familiares, en especial cando acontece un falecemento.

Esta institución iniciou tamén unha investigación de oficio respecto da importancia de organizar protocolos de derivación dos enfermos por COVID-19 desde os centros residenciais aos centros sanitarios, valorando a pertinencia de fixar un profesional de referencia, preferiblemente xeriatra, para xestionar os traslados ao ámbito hospitalario. Deste xeito, existiría unha canle de comunicación permanente entre os centros residenciais e os centros sanitarios, dando traslado ás Consellerías de Sanidade e Política Social do resultado das devanditas investigacións de oficio. Co traslado desta información considerase concluído o expediente.



c) Expediente 1965/20. Falta de resposta a unha solicitude de realización do test COVID-19 a todo o persoal de hospitalización dun centro sanitario

Nesta queixa solicitábase a realización de test diagnósticos a todo o persoal das unidades de hospitalización a fin de detectar casos asintomáticos e evitar contaxios nun centro hospitalario. Admitida a trámite a queixa solicitouse o pertinente informe á Consellería de Sanidade que nos traslada esencialmente que:

“Antes de nada compre sinalar que a Xunta de Galicia, e neste caso concreto a Consellería de Sanidade, axustan toda a súa actuación ao disposto polo Goberno de España e, concretamente, por todas aquelas recomendacións, resolucións e protocolos que derivan do Ministerio de Sanidade.

Así, concretamente, o Procedemento de Actuación fronte a casos de infección polo novo coronavirus (SARS-CoV-2), actualizado a 15 de marzo de 2020, revisado e aprobado pola Ponencia de Alertas e Plans de Preparación e Resposta, no seu apartado primeiro baixo o epígrafe “Indicacións para a realización del test diagnóstico para la detección del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2)”, especifica que nun escenario de transmisión comunitaria se deberá realizar a detección de infección por SARS-CoV-2 nas seguintes situacións:

1. Persoa cun cadro clínico de infección respiratoria aguda que se encontre hospitalizada ou cumpre criterios de ingreso hospitalario.
2. Persoa con cadro clínico de infección respiratoria aguda de calquera gravidade que pertenza algún dos seguintes grupos: persoal sanitario e socio sanitario, e outros servizos esenciais.

Engade que se poderá considerar a realización do test diagnóstico en persoas especialmente vulnerables que presenten un cadro clínico de infección respiratoria aguda, independentemente da súa gravidade, logo da valoración clínica individualizada.

Non se realizará o test diagnóstico de rutina a aquelas persoas que presenten infección respiratoria aguda leve non incluídas nos supostos anteriores.

Na queixa presentada, dise textualmente:

“Solicitamos á dirección do hospital a través dos sindicatos que se nos realizasen de forma periódica un *screening* (test) de COVID-19 a todo o persoal de hospitalización, buscando activamente todos os casos positivos asintomáticos, e así deixar de contaxiar a pacientes, acompañantes, compañeiros e familiares”.

Tal e como se establece no protocolo do *Ministerio de Sanidad*, non se aconsella facer tests de diagnósticos de rutina polo que, neste punto, o hospital estaría cumprindo estritamente o protocolo do ministerio, ademais de poñer a disposición dos profesionais todo o material



de protección dispoñible en cada momento.

No que atinxe ao outro punto da queixa referido a que “por parte da dirección do Hospital (...) non se ofrece resposta a esta petición, existe un absoluto secretismo do número de casos do persoal que está infectado”, comprobouse que non é certo que dende o Hospital ou dende calquera outro hospital da rede sanitaria galega- exista unha intención de non ser transparentes nos datos, senón que -como é sabido- tanto a Lei orgánica 3/2018, de protección de datos persoais e garantías de dereitos dixitais, como a Lei 41/2002, de 14 de novembro, básica reguladora da autonomía do paciente e de dereitos e obrigas en materia de información e documentación clínica, impiden publicar datos persoais das persoas contaxiadas.

Porén, o número total de contaxios que se producen na nosa Comunidade Autónoma publícase na web do *Ministerio de Sanidad*, tendo en conta os datos que dende a Consellería son aportados e que poden comprobarse (...).

Por todo o exposto, esperamos que non exista ningún tipo de dúbidas en canto a actuación -non só do hospital en cuestión, senón de todos e cada un dos distintos hospitais e centros sanitarios da rede galega.

A Xunta de Galicia está a cumprir de xeito claro e contundente con todas as accións e recomendacións ditadas dende o *Ministerio de Sanidad*, como non podería ser doutro xeito.”

Analizado o informe remitido deuse por concluído o expediente ao constatar que os protocolos estatais para a realización das devanditas probas no momento de rexistrarse a presente queixa non contemplaban o suposto de feito exposto polos reclamantes. Por iso non se puidera facer efectivo o seu desexo de realizar os referidos test COVID-19 a todo o persoal do devandito centro sanitario.

d) Expediente 2501/20. Falta de dotación de persoal sanitario non facultativo axeitado á carga de traballo do Servizo de reanimación do CHUO

Nesta queixa unha cidadá insta a esta institución a que medie coa administración sanitaria a fin de modificar a ratio dos recursos asignados para o persoal non facultativo do servizo de reanimación do CHUO. Remitido o pertinente informe da Administración sinalase, esencialmente, o seguinte:

“1. A Unidade de Reanimación do Complexo Hospitalario Universitario de Ourense dispón, con carácter xeral, de 12 camas, con capacidade de poder ampliar a dous postos máis. A dotación actual de enfermería por quenda de traballo os trescentos sesenta e cinco días ao ano para a atención das doce camas é a seguinte:



	MAÑÁ	TARDE	NOITE
ENFERMEIROS/AS	5	5	5
TCAEs	4	4	3

O que fai un total de 27 profesionais enfermeiros/as e 22 Técnicos auxiliares de cuidados de enfermería.

Cando a situación de ocupación da unidade o aconsella por incremento dos pacientes, inmediatamente se dota dunha enfermeira máis e técnico auxiliar por quenda

2. Aínda que como criterio orientativo a guía do Insalud, tomada dos criterios da *Task Force del European Society of Intensive Care Medicine* recomenda unha enfermeira por cada paciente nunha UCI de nivel asistencial III, 1:1,6, nunha UCI de nivel II, en 1:3, nunha UCI de nivel I, o método máis axeitado e eficiente é axustar os recursos dispoñibles ás necesidades dos pacientes, medida pola súa gravidade e dependencia.

3. No ano 2010, o *Ministerio de Sanidad* editou un documento onde se recollen os estándares e recomendacións para as Unidades de Cuidados Intensivos. Este documento resulta do traballo dun grupo de expertos, representantes das sociedades científicas médica e de enfermería, xefes de servizo de distintos hospitais, catedráticos e coordinadores científicos e ata 16 profesionais de todo o territorio nacional, que utilizaron a metodoloxía TISS, clasificando os pacientes por niveis de complexidade, e determinando as necesidades de recursos en función da dita clasificación

Grao	TISS	Clasificación	Relación Enfermería/Paciente
I	>10	Observación	1:4
II	De 10 a 19	Vixilancia activa	1:4
III	De 20 a 39	Vixilancia intensiva	1:2
IV	< 40	Terapéutica Intensiva	1:1 o 2:1



Outros factores a ter en conta son a contribución do persoal técnico auxiliar en coidados de enfermería, celadores, e competencias do resto do equipo multidisciplinar:

a) Traballo en equipo: "A valoración de necesidades de enfermería deben ter en conta, cando menos, os seguintes factores: ...funcións da enfermeira na UC1; categorías profesionais e perfil de competencias do equipo multi profesional; a contribución do persoal auxiliar de enfermería, a presenza de responsable de enfermería na UC1..."

b) Para estimar as necesidades de técnicos en coidados auxiliares de enfermería afirma que para unha UCI de nivel III (Ourense en nivel asistencial II), requírese dunha TCAE por cada catro pacientes en quenda diúrna, e para cada seis en quenda nocturna.

c) No que atinxe a figura do celador sinala que para unidades de nivel III, o aconsellable é un cada 12 camas en horario de 8.00 a 18.00, e 1 para 24 camas o resto do día

d) Dentro das funcións das enfermeiras contéplase a preparación do paciente, e o acompañamento durante o traslado para a realización de exploracións fora da unidade.

En relación con todo o anterior:

A Unidade de Reanimación do CHUO, viuse reforzada con incremento de persoal: dúas enfermeiras e unha técnica a finais de 2017.

Actualmente, segundo os estándares do Ministerio, a unidade está sobredimensionada no que atinxe ao número de técnicos ao ter asignado un profesional por cada tres pacientes na quenda de mañá e catro na quenda de noite.

A unidade está reforzada na súa dotación por persoal non sanitario, cun apoio de 8.00 a 10.00 horas.

A enfermeira non acompaña ao paciente fóra da Unidade porque vai acompañado do anestesista.

4. A maioría dos pacientes atendidos encádranse na Clase II polo que, tendo en conta as recomendacións do *Ministerio de Sanidad*, a dotación axústase as súas recomendacións. Se nos atemos aos datos extraídos do Sistema de Información, non existe discrepancia coa clasificación da gravidade, antes ben, nos dous últimos anos obsérvase un descenso do nivel de gravidade así como un menor peso medio e menos número de altas na unidade, e un incremento da estancia media. O peso medio das altas hospitalarias é un indicador de xestión que reflicte a complexidade media. Cun nivel de gravidade menor, con menor complexidade e menor número de pacientes, dedúcese que a idéntico número de recursos, as cargas de traballo son menores.

5. Recentemente, mantivéronse reunións co persoal nas que se deu explicación ás



cuestións e requirimentos plantexados. Asemade, este tema foi tratado e contestado perante os representantes de persoal na Comisión de Centro do Complexo hospitalario.

6. Polo que atinxe a necesidade de abrir a Unidade de Reanimación as 24 horas, indicar que a atención da unidade de cuidados postoperatorios inmediatos se realiza no espertar, unidade de vixilancia a onde se derivan os pacientes que, tras ser intervídos, deben recuperarse da anestesia á que foron sometidos e se fai o seguimento de posibles complicacións post-cirúrxicas.”

Entende esta institución que a dotación do persoal non facultativo do Servizo da Unidade de Reanimación do CHOU, axústase ás recomendacións do documento elaborado polo *Ministerio de Sanidad* no ano 2010, tendo en conta a gravidade e complexidade dos doentes nela atendidos, e tamén resulta positivo o feito de que a administración sanitaria facilítase as explicacións pertinentes nas reunións mantidas co persoal e na Comisión do Centro do Complexo Hospitalario.

Con posterioridade, a persoa promotora da queixa presentou nova información ao respecto do incremento da complexidade dos doentes atendidos na devandita unidade que foi obxecto dunha nova queixa no ano 2021.

3. Período do 22 de xuño ao 31 de decembro de 2020

Neste período admitíronse 243 queixas, de aí que no cómputo xeral ao finalizar o ano 2020 existan 106 queixas en trámite. Como xa indicamos no apartado anterior, nun primeiro momento, retrasouse a tramitación das queixas non “urxentes” por mor do estado de alarma, o que concentrou a avaliación de moitas queixas neste último período. Do total dos expedientes, 84 refírense ás listas de espera e 33 ao desacordo coa atención sanitaria dispensada.

Cómpre destacar o expediente 3348/20 en relación coa formalización dun Documento de Instrucións Previas, obxecto dunha suxestión por parte desta Institución. O expediente 4172/20 en relación á demora na dispensación dunha medicación controlada para o tratamento dun proceso oncolóxico que foi obxecto dunha recomendación por parte da Valedoría.

No resto das queixas, os asuntos son moi variados destacando no conxunto de expedientes concluídos as queixas relativas ao desacordo co sistema de atención telefónica aos pacientes e a dificultade para as citas presenciais en atención primaria, podendo citar a este respecto os expedientes de queixa 3537/20, 3773/20, 3777/20, 3900/20, 4365/20, 4481/20, e 4842/20. O desacordo pola obrigatoriedade do uso da máscara xerou varios expedientes, 3445/20, 3455/20, 3506/20, 3529/20, 4023/20 e 4241/20.



Rexistrouse, unha queixa relativa ao illamento e corentena das persoas con infección por coronavirus e os seus contactos estreitos, o expediente 3832/20. Destacamos asemade o expediente 4822/20 en relación á solicitude por parte dun traballador sanitario dunha reunión coa dirección do centro hospitalario a prol de valorar as necesidades do servizo de celadores de urxencias ante posibles rebrotes COVID-19 no devandito centro e o expediente de queixa 4312/20 en relación coa falta de información do custe da chamada para realizar un cambio de cita no SERGAS.

A. Consultas de atención telefónicas e citas presenciais

Hai que ter presente que tanto a consulta telefónica como a atención ao paciente crónico a través da Teleasistencia (TELEA) son anteriores á pandemia e polo tanto non pode considerarse que estas modalidades de atención sexan exclusivas ou específicas da actual crise sanitaria.

Os doentes nos seus escritos de queixa refiren a súa preocupación pola posible perda de calidade na asistencia sanitaria ao realizarse as consultas maioritariamente de xeito telefónico, manifestando as súas dificultades para obter citas presenciais tanto nos centros de saúde como na atención especializada.

Solicitada información á Consellería de Sanidade, trasládase nos esencialmente que:

“Aínda que efectivamente finalizou o Estado de alarma, na nosa Comunidade, por Acordo do Consello da Xunta de Galicia, de 13 de marzo de 2020, declarouse a situación de emerxencia sanitaria no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia e activouse o Plan territorial de emerxencias de Galicia. (DOG de 13/03/2020).

Segundo o seu apartado 2, a activación do Plan territorial supón a asunción de todas as actividades de emerxencia polo Presidente da Xunta. Segundo o dispón o apartado 5º, a desactivación do Plan será declarada formalmente polo seu director, unha vez superada totalmente a situación de emerxencia, circunstancia que non se produciu aínda.

Desde a data de declaración de emerxencia sanitaria publicáronse ata 93 disposicións con nova regulación ou con modificación da Inicialmente aprobada, como por exemplo, a Instrución 6/2020 de reordenación asistencial ou mesmo o Plan de Reactivación asistencial en Atención Primaria, que conteñen medidas organizativas para minimizar o risco de contaxio/difusión do coronavirus.

As citas presenciais en Atención Primaria ata este momento son propostas polos sanitarios, tanto médicos como de enfermería, logo da realización de consulta telefónica de demanda. Son os profesionais os que, tras a valoración telefónica establecen a cita presencial en actos establecidos para eles nas axendas cos tempos necesarios e adecuados ao tipo de consulta



requirida, sendo demanda ou programada. Coa consulta telefónica trátase de dar prioridade e resolver de maneira non presencial aquelas patoloxías que non precisan dunha exploración ou nas que o sanitario, unha vez consultada a historia clínica, pode indicar un plan terapéutico.

No momento actual o mantemento da consulta telefónica, cando o facultativo a considera como suficientemente resolutiva, axuda ademais a evitar a concentración de pacientes no centro de saúde, contribuíndo a incrementar a seguridade clínica tanto de pacientes como de profesionais.”

Ao respecto das citas presenciais en atención especializada remitiuse a seguinte información:

“No ano 2020 todos os sistemas sanitarios do mundo víronse tensionados pola irrupción do brote dunha enfermidade por un novo coronavirus (COVID-19) que foi notificado por primeira vez en Wuhan (China) o 31 de decembro de 2019.

Esta enfermidade, actualmente transformada en pandemia mundial, modificou toda a actividade sanitaria. Na nosa Área Sanitaria, e en todos os hospitais do mundo occidental, no segundo trimestre de 2020 provocou un pico de casos e ingresos hospitalarios, obrigando á diminución brusca de toda a actividade asistencial non imprescindible, e neste momento, terceiro trimestre do 2020, aínda que se vai retomando a actividade asistencial coas medidas de seguridade necesarias, estas impiden realizar consultas ao mesmo número de pacientes que antes da pandemia, polo que a actividade non realizada non se recuperou ao 100%.

Toda esta situación obrigou a facer un enorme esforzo de dar prioridade asistencial e de valoración a fin de que os casos oncolóxicos e/ou de risco vital, recibisen a atención necesaria a pesar de todas as limitacións. Todos os casos novos e en revisión avaliáronse, e a día de hoxe retomouse ata onde as medidas de control o permiten, a actividade presencial e cirúrxica, tanto nas consultas hospitalarias coma nos centros de saúde, onde é posible a atención presencial e as citas presenciais se poden asignar directamente dende o programa de cita previa online do Servizo Galego de Saúde”.

Podemos concluír, polo tanto, que o motivo de que a maior parte das consultas se realicen de xeito telefónico é garantir a seguridade de doentes e profesionais de xeito que se resolva todo o posible sen a presenza do doente con axuda das tecnoloxías da información e a comunicación. Con todo, é importante destacar que segue existindo a actividade presencial tanto nos centros de saúde coma nos hospitais, programando as axendas de xeito que se evitan aglomeracións que contribúan a transmisión desta nova enfermidade. As citas presenciais son propostas polos sanitarios, tanto médicos como de enfermería, logo da realización da consulta telefónica de demanda de atención sen esquecer que os servizos de



urxencias prestaron atención presencial ininterrompidamente ao longo de todo o ano 2020.

B. Malestar pola regulación sobre o uso do tapabocas na nosa comunidade

Antes de abordar esta cuestión resulta convinte recordar a regulación autonómica nesta materia.

O Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do 17 de xullo de 2020, aprobou o acordo polo que se introducen determinadas modificacións nas medidas de prevención previstas no Acordo do Consello da Xunta de Galicia, do 12 de xuño de 2020, ampliando os supostos ós que se aplicaba a obriga xeral do uso da máscara, de xeito que a regra xeral obriga ás persoas de 6, ou máis anos, ó uso da máscara en todo momento, tanto cando se estea na vía pública e en espazos ao aire libre como cando se estea en espazos pechados de uso público ou que se encontren abertos ao público, aínda que se poida garantir a distancia de seguridade interpersonal de 1,5 metros. Esta regra xeral ten algunhas excepcións relacionadas con circunstancias especiais como pode ser o deporte individual garantindo sempre a distancia de seguridade con non convivintes e tamén excepcións relacionadas coas circunstancias persoais da persoa portadora. En concreto, neste Acordo establécese que a obriga do uso de máscara non será exixible nos seguintes supostos:

1º) Cando se trate de persoas que presenten algún tipo de enfermidade ou dificultade respiratoria que se poida ver agravada polo uso da máscara ou que, pola súa situación de discapacidade ou dependencia, non dispoñan de autonomía para quitar a máscara, ou ben presenten alteracións de conduta que fagan inviable a súa utilización.

2º) Nos vehículos de turismo, cando todas as persoas ocupantes convivan no mesmo domicilio.

3º) Nas praias e piscinas, durante o baño e mentres se permaneza nun espazo determinado, sen desprazarse, e sempre que se poida garantir o respecto da distancia de seguridade interpersonal entre todas as persoas usuarias non convivintes. En calquera caso, será obrigatorio o uso de máscara para os accesos, desprazamentos e paseos nas praias e piscinas.

4º) Nos establecementos de hostalaría e restauración, por parte dos clientes do establecemento exclusivamente no momento específico do consumo.

5º) No interior dos cuartos de establecementos de aloxamento turístico e outros espazos similares, cando unicamente se atopen neles persoas que se aloxen no cuarto.

6º) Nos buques e embarcacións de transporte de competencia autonómica, no interior dos camarotes, cando unicamente se atopen neles persoas que se aloxen no camarote.



7º) No caso de exercicio de deporte individual ao aire libre, exclusivamente durante a realización da práctica deportiva e sempre que, tendo en conta a posible concorrencia de persoas e as dimensións do lugar, poida garantirse o mantemento da distancia de dous metros con outras persoas non convivintes.

8º) No caso de actividade física e deportiva en instalacións e centros deportivos, sempre que se poida garantir o mantemento da distancia de seguridade interpersonal en todo momento, exclusivamente durante a realización das ditas actividades e tendo en conta o protocolo publicado para a dita instalación.

9º) En supostos de forza maior ou situación de necesidade ou cando, pola propia natureza das actividades, o uso da máscara resulte incompatible, conforme as indicacións das autoridades sanitarias.

Recibidos os escritos de queixa manifestando a súa desconformidade con esta regulación, esta institución iniciou unha investigación pola que solicitou información á Consellería de Sanidade.

No informe recibido maniféstase que a vía de transmisión da COVID-19 entre humanos considérase similar á descrita para outros coronavirus, a través das secrecións de persoas infectadas, principalmente por contacto directo con pingas respiratorias de máis de 5 micras (capaces de transmitirse a distancias de ata 2 metros) e as mans ou os fómites contaminados con estas secrecións seguido do contacto coa mucosa da boca, nariz ou ollos. A transmisión observada pode axustarse a un patrón que se iniciaría 2-3 días antes do inicio de síntomas, faría pico ao comezo da clínica e descendería de forma moi significativa nos seguintes 7-8 días. Neste sentido, as máscaras hixiénicas ou cirúrxicas poden axudar a reducir a propagación da infección na comunidade ao limitar a excreción de pingas respiratorias de individuos infectados que poden non saber que o están e antes de que desenvolvan algún síntoma, ademais de funcionar como unha barreira física para as pingas que poidan excretar outras persoas. A este respecto, o uso de máscaras hixiénicas ou cirúrxicas por persoas asintomáticas pode considerarse como unha extensión da práctica actual do uso de máscaras cirúrxicas por individuos sintomáticos.

Tendo en conta a información sanitaria trasladada pola Administración e o regulamento establecido no Acordo do Consello da Xunta mencionado, cómpre dicir que o artigo, 34.12 da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia, en consonancia co artigo 26 da Lei 14/1986, do 25 de abril, Xeral de Sanidade, prevé a posibilidade de que as autoridades sanitarias poidan adoptar as medidas preventivas que estimen pertinentes cando exista ou se sospeite razoablemente a existencia dun risco inminente e extraordinario para a saúde. Asemade, no artigo 38 da Lei de saúde de Galicia, na redacción vixente no ano 2020, en consonancia co artigo 2 e 3 da Lei orgánica 3/1986, do 14 de abril, de medidas especiais en



materia de saúde pública, en relación coas intervencións públicas sobre os individuos, establece que as autoridades sanitarias poderán levar a cabo as intervencións públicas que consideren necesarias a prol de controlar as enfermidades transmisibles nos supostos de risco para a saúde de terceiras persoas. Entende esta institución que este risco inminente e extraordinario para a saúde, foi declarado a nivel internacional pola OMS o 11 de marzo de 2020 e no noso medio foi declarado e plasmado no Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo. Por outra banda, e polo que respecta ao órgano que establece o devandito regulamento, o artigo 33 da mencionada Lei de saúde de Galicia confire a condición de autoridade sanitaria ao Consello da Xunta.

Pódese concluír, polo tanto, que o Consello da Xunta, na condición de autoridade sanitaria que lle confire o artigo 33 da Lei de saúde de Galicia, adoptou, a través do Acordo sinalado as medidas de prevención relativas ao uso obrigatorio da máscara coa finalidade de reducir a propagación da infección na comunidade ao limitar a excreción de pingas respiratorias de individuos infectados asintomáticos, ou antes de que desenvolvan os síntomas, axustándose este regulamento á lexislación vixente, tanto estatal coma autonómica e cumprindo así co mandato constitucional de protección da saúde consagrado no artigo 43 da Carta Magna.

C. Expediente 3832/20. Desacordo coa imposición de medidas de illamento e corentena a persoas en relación coa infección polo virus SARS- CoV-2

Neste expediente, a persoa promotora da queixa manifestaba o seu desacordo coas medidas de illamento e corentena, ao respecto da infección COVID-19 -19, alegando unha privación do dereito a liberdade de circulación das persoas.

Iniciada a correspondente investigación e solicitado informe á Consellería de Sanidade trasládanos que “A estratexia nacional de detección precoz, vixilancia e control da COVID-19”, aprobada no seo do Consello Interterritorial de Saúde do SNS, establece que a detección precoz de todos os casos compatibles con COVID-19 é un dos puntos crave para controlar a transmisión de dita enfermidade.

En base ó anterior, a estratexia nacional establece que para os casos que non requiran ingreso hospitalario e sexan manexados no ámbito de atención primaria prescribirse o correspondente illamento. Seguindo as recomendacións do ECDC e o CDC, o illamento manterase ata transcorridos tres días desde a resolución da febre e do cadro clínico cun mínimo de 10 días desde o inicio dos síntomas. Nos casos asintomáticos o illamento manterase ata transcorridos 10 días desde a data de toma da mostra para o diagnóstico. O seguimento será supervisado ata o alta epidemiolóxica da forma que se estableza en cada



comunidade autónoma.

Asemade, respecto ós contactos estreitos, a dita estratexia establece que debe prescribirse corentena durante os 10 días posteriores ao último contacto cun caso confirmado. Esta é unha das principais medidas de prevención para controlar a transmisión.

Entende esta institución que o illamento é a medida que se adopta para separar as persoas infectadas polo virus SARS-CoV-2, das persoas que non están infectadas. A corentena serve para que unha persoa que puido estar exposta ao COVID-19 pois tivo un contacto cun positivo confirmado, se manteña afastada doutras persoas, xa que como xa se mencionou a infección por este novo patóxeno pode ser asintomática pero inda así pode transmitir a enfermidade a outras persoas, e inda nas persoas que chegan a manifestar síntomas, segundo nos trasladou a administración sanitaria, a transmisión da enfermidade é posible nos 2-3 días anteriores á aparición dos devanditos síntomas.

Legalmente, cómpre mencionar a lexislación á que se fixo referencia no regulamento do uso do tapabocas referida á Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia, a Lei 14/1986, do 25 de abril, Xeral de Sanidade e a Lei orgánica 3/1986, do 14 de abril, de medidas especiais en materia de saúde pública. Cómpre ter presente aquí que, ao tratarse dun suposto de restrición da liberdade de circulación e de conformidade co artigo 8.6 da Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da xurisdición contencioso-administrativa, compete aos xulgados do contencioso-administrativo a autorización ou ratificación xudicial das medidas que as autoridades sanitarias consideren urxentes e necesarias para a saúde pública e impliquen privación ou restrición da liberdade ou doutro dereito fundamental.

Podemos concluír polo tanto que, no contexto da actual emerxencia sanitaria, as medidas de prevención e control da COVID-19 relacionadas co illamento de persoas con síntomas compatibles ou diagnosticadas de COVID-19 e coa identificación e corentena dos contactos estreitos, están xustificadas pola evidencia científica máis actual, son coherentes coa estratexia establecida a nivel nacional no seo do Consello Interterritorial do SNS, axústase a dereito e ademais son voluntarias, soamente no suposto de ter que impoñerse de xeito non voluntario se solicitaría autorización xudicial coas debidas garantías de proporcionalidade e limitación temporal que lle son propias.

D. Expediente 4822/20. Solicitude dunha reunión coa dirección dun centro sanitario a prol de avaliar as necesidades de persoal do servizo de celadores de urxencias

A promotora da queixa solicita no seu escrito unha reunión co Director de Recursos Humanos da Área Sanitaria da Coruña e Cee, ao obxecto de reforzar o Servizo de celadores de Urxencias do seu centro sanitario en previsión dun posible aumento da demanda asistencial pola actual situación de pandemia.



Cómpre ter presente que de conformidade co artigo 39 do Real Decreto Legislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público, os órganos de representación dos funcionarios son os Delegados de Persoal e as Xuntas de Persoal, pese a elo a administración sanitaria fixou unha data para a devandita xuntanza, polo que esta institución considera que a solicitude da promotora da queixa, que era fixar unha data para a xuntanza coa Dirección de Recursos Humanos do seu centro sanitario, foi resolta satisfactoriamente. No que atinxe ao asunto de fondo a administración traslada no seu informe que a plantilla de Celadores do Servizo de Urgencias en cuestión, conta de 52 profesionais, incrementándose as presenzas nas quendas de tarde e noite a partir do mes de marzo de 2020. Polo que respecta ao número de pacientes atendidos no Servizo de Urgencias, durante os meses de setembro e outubro de 2020, datas ás que se fai referencia no escrito de queixa, o promedio diario de pacientes atendidos foi de 286, mentres que no mesmo período do ano anterior foi de 357 pacientes polo que, en realidade, a presión asistencial do devandito servizo non aumentou nos períodos sinalados.

E. Expediente 4312/20. Falta de información sobre o custo dunha chamada de teléfono para realizar un cambio de citación

O promotor da queixa manifestaba que o teléfono que figura nas notas de citacións dos pacientes coa finalidade de que os usuarios poidan anular ou aprazar unha cita médica de xeito telefónico é un número de tarificación especial e que esta información sobre o custo da chamada non se reflicte na nota de citación. Recibido o informe da Administración, confirmase que nas devanditas notas de citacións figuran tanto o número convencional coma o número da rede intelixente “902” non informando dos custos asociados a este número intelixente, segundo a Administración: por xa existir de forma pública, na web, información sobre os posibles custos de uso do número “902” en cuestión.

Con todo, conclúe o informe da Administración sanitaria que “como medidas de mellora procederáse á comunicación aos hospitais da rede do Servizo Galego de Saúde a necesidade de actualizar os persoais de cita para evitar o ofrecemento do número 902077333, facilitando só o número convencional correspondente á provincia de localización do centro que xere a nota de cita.” Cómpre recordar aquí o artigo 21.2 do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios ao que xa fixemos referencia no apartado correspondente ao expediente 92/20.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

A. Recomendacións

Nº QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4172/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4172/20

B. Suxestións

Nº QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5989/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/5989/19
Q/467/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/467/20
Q/2902/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/2902/20
Q/3348/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3348/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/6137/19	Desacordo coa atención médica recibida a una persoa con dor severa	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/01/2020
Q/4585/19	Lista de espera no servizo de traumatoloxía do Hospital Álvaro Cunqueiro	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/02/2020
Q/5704/19	Retraso nunha cita para probas de seguimento dunha cirurxía no CHUAC	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/02/2020
Q/6148/19	Retraso dunha mamografía no CHOU	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/02/2020



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/6166/19	Aviso de citación para o servizo de oftalmoloxía do C.H. Lucus Augusti con menos de 24 horas de antelación	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/02/2020
Q/6186/19	Retraso dun TAC coronario	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/02/2020
Q/98/20	Retraso na consulta de Neuroloxía pediátrica no H. Teresa Herrera	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/04/2020
Q/120/20	Retraso nunha proba de imaxe precisa para programar cirurxía	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/04/2020
Q/186/20	Retraso nunha cirurxía de xinecoloxía no HULA	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/04/2020
Q/238/20	Retraso nunha proba de imaxe no Servizo de Radiodiagnóstico do CHUAC	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/04/2020
Q/272/20	Retraso nunha citoloxía para avaliar VPH	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/04/2020
Q/279/20	Desacordo coa atención sanitaria recibida no Hospital da Costa en Burela (Lugo)	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/04/2020
Q/288/20	Desacordo co prazo de revisión e resposta do Servizo de atención ao usuario do HULA	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/04/2020
Q/339/20	Falta de resposta a unha reclamación ante o SERGAS	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/04/2020
Q/2025/20	Unificación dos protocolos de atención ao parto e nacemento en tódolos hospitais galegos, e garantía dos dereitos das embarazadas durante o estado de alarma polo COVID-19	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/05/2020
Q/114/20	Consulta próxima en cardioloxía sen as probas necesarias	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020
Q/184/20	Falta de acordo sobre a área sanitaria á que lle corresponda a prestación sanitaria	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020
Q/359/20	Retraso nunha cita de oftalmoloxía	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020
Q/445/20	Retraso dunha cita de oftalmoloxía dunha persoa con discapacidade	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/747/20	Retraso nunha cita de rehabilitación	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020
Q/2900/20	Retraso nun TAC dun paciente oncolóxico no CHUO	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/06/2020
Q/3132/20	Desacordo coa atención sanitaria dispensada e retraso na cirurxía de extracción do dispositivo <i>Essure</i>	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/06/2020
Q/442/20	Lista de espera para una operación cirúrxica	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/09/2020
Q/490/20	Retraso nunha cirurxía no Hospital de Montecelo desde agosto con prexuízos graves ao traballador autónomo	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/09/2020
Q/3750/20	Reclamación de afectadas polo <i>Essure</i> . Lista de espera cirúrxica	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/09/2020
Q/1716/20	Retraso na cita para probas médicas	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/10/2020
Q/3940/20	Mal funcionamento do servizo de cita previa	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/10/2020
Q/3347/20	Queixa contra o médico rehabilitador e desacordo cos procedementos aplicados	Admisión-conclusión con actuación positiva	05/10/2020
Q/3759/20	Lista de espera para realizar un careotipo	Admisión-conclusión con actuación positiva	05/10/2020
Q/3930/20	Retraso no seguimento dunha paciente con glaucoma no Hospital Lucus Augusti	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/10/2020
Q/3425/20	Lista de espera (traumatoloxía) no Hospital Lucus Augusti de Lugo	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/10/2020
Q/3433/20	Lista de espera para realización de proba clínica no Hospital Lucus Augusti de Lugo	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/10/2020
Q/3925/20	Queixa dunha alcaldía pola falta de resposta da Consellería de Sanidade á solicitude de información das taxas de contaxios de COVID-19 no seu concello	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/11/2020
Q/4316/20	Retraso nun TAC craneal no CHUAC	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/11/2020



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/3935/20	Lista de espera para unha cirurxía por estenosis lumbar	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/11/2020
Q/4312/20	Falta de información do Sergas sobre a tarificación especial dun número do sistema de citacións	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/11/2020
Q/2894/20	Retraso nunha cita de oftalmoloxía dun menor de idade no Hospital Abente y Lago	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/11/2020
Q/3038/20	Retraso nunha cirurxía cardíaca de prioridade II	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/11/2020
Q/3076/20	Retraso nunha cirurxía dun quiste no H. Álvaro Cunqueiro	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/11/2020
Q/4598/20	Reintegro de gastos de asistencia sanitaria privada (relac. co expte. Q/3310/20)	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/11/2020
Q/3081/20	Retraso en consultas en varios servizos do Hospital Lucus Augusti	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/11/2020
Q/3799/20	Segundo retraso nunha cirurxía e nova lista de espera	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/11/2020
Q/3220/20	Falta de atención sanitaria por mor dunha secuela da gripe A	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2020
Q/4341/20	Lista de espera para revisión oftalmolóxica a unha persoa con grave perda de visión	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2020
Q/4659/20	Desatención do persoal encargado de informar sobre a vacina da gripe nun centro de saúde de Vigo	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2020
Q/4661/20	Retraso nunha proba de urodinámica para resolver a secuela dunha cirurxía	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2020
Q/4338/20	Retraso nunha cita de cardioloxía	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2020
Q/4350/20	Retraso nun TAC e nunha colonoscopia no Hospital Lucus Augusti	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2020
Q/4665/20	Desacordo coa atención sanitaria recibida por unha enfermeira por mor dun esguince de nocello e resolución de incapacidade permanente total	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2020



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4773/20	Retraso dun ano nunha cita de oftalmoloxía no Hospital da Mariña	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2020
Q/4838/20	Retraso nunha cirurxía vascular urxente no CHUAC	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2020
Q/314/20	Retraso nunha cirurxía de reconstrución do xeonllo	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/12/2020
Q/3269/20	Retraso nunha cirurxía de xeonllo	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/12/2020
Q/3274/20	Demora na realización dunha biopsia no Hospital Montecelo	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/12/2020
Q/3275/20	Retraso de probas pre-operatorias	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2020
Q/3328/20	Retraso na revisión a unha persoa cun problema cardíaco	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2020
Q/3397/20	Lista de espera en cardioloxía no CHOU	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2020
Q/3438/20	Retraso na lista cirúrxica dunha intervención de xeonllo	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2020
Q/4822/20	Solicitude dunha xuntanza coa Dirección de Recursos Humanos do centro hospitalario	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/12/2020
Q/3319/20	Incumprimento do tempo máximo de espera para cirurxía traumatolóxica no CH de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/12/2020
Q/3514/20	Falta de persoal no CHUAC e alta médica da súa nai ingresada en dito centro hospitalario	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/12/2020
Q/3697/20	Retraso nunha cita de oftalmoloxía, falta de resposta aos escritos e reclamacións e non identificación dos funcionarios	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021
Q/3500/20	Lista de espera cirúrxica (cirurxía de vesícula)	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/01/2021
Q/4006/20	Lista de espera dunha consulta de atención especializada (oftalmoloxía) na área sanitaria da Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/01/2021



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4024/20	Lista de espera para realizar un ecocardiograma	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/01/2021
Q/4037/20	Retraso nunha cita para unha proba de esforzo no Hospital da Mariña	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/01/2021
Q/3343/20	Retraso nunha cita de traumatoloxía para revisión de probas diagnósticas	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021
Q/4071/20	Retraso en probas diagnósticas e consultas no Hospital da Mariña	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2021
Q/4132/20	Retraso nunha cita no Servizo de Oftalmoloxía do Hospital da Mariña	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2021





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Todas as normas e programas de inclusión social ante situacións de vulnerabilidade derivan do dereito constitucional recoñecido no artigo 41 da Constitución, que sinala que os poderes públicos garantirán a asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade, especialmente no caso de desemprego.

A efectividade dese dereito constitucional analízase na área de Inclusión Social, que coñece os problemas que afectan ás persoas en situación de vulnerabilidade, exclusión ou risco de exclusión social, e a efectividade dos seus dereitos ás prestacións e servizos.

As prestacións de maior relevo son as rendas de inclusión social (RISGAs), as axudas de inclusión social, as pensións non contributivas e as axudas municipais de inclusión. O ano que analizamos o Estado creou o Ingreso Mínimo Vital (Real Decreto Lei 20/2020, de 29 de maio).

Na área tamén tratamos a orientación, impulso e trámite dos servizos e as prestacións sociais por parte dos servizos sociais dos concellos.

A situación xerada pola pandemia, co primeiro confinamento e as posteriores restricións, deu lugar a unha especial preocupación pola correcta garantía destes dereitos. Era previsible que o confinamento, a diminución de actividade e as dificultades de acceso aos recursos provocarían situacións de carencias básicas que habería que abordar con medidas eficaces e rápidas, ao que prestamos especial atención da forma que consideramos máis áxil e eficaz en cada caso, na maior parte con contactos directos coas persoas afectadas e as administracións.

En relación coas Rendas de Inclusión Social de Galicia (RISGAs) e as axudas de inclusión social, o pasado ano aprobouse o Decreto de desenvolvemento da Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia, cuxa necesidade viñamos reclamando. Supuxo importantes novidades e algunhas deron lugar a situacións que foi preciso abordar no traballo institucional.

Na área tamén se inclúe todo o que afecta as persoas con diversidade funcional. Preténdese garantir o dereito recoñecido no artigo 49 da Constitución, isto é, á prestación da atención especializada e á prevención, tratamento, rehabilitación e inclusión das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial.

Con ocasión da pandemia tratáronse novos problemas que afectaban ás persoas con diversidade funcional, como a non discriminación da discapacidade cognitiva no confinamento ou a accesibilidade das persoas xordas.

O pasado ano a valedora compareceu na Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración



das persoas con discapacidade. Nela propuxo iniciativas que consideraba prioritarias para a garantía dos dereitos das persoas con discapacidade. Algunhas delas foron aprobadas ao longo de 2020.

Outra das materias destacadas na área de Inclusión Social é a promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia, ou a análise da aplicación da Lei 39/2006, coñecida como Lei de Dependencia. Trátanse as valoracións de dependencia, os servizos residenciais, de día, de axuda no fogar ou de asistencia persoal, as libranzas vinculadas aos servizos, e as libranzas para coidados na contorna familiar.

A pandemia afectou de forma moi especial ás persoas usuarias do servizo residencial, ás que prestamos especial atención a través de actuacións de oficio e das queixas recibidas.

A avaliación da inclusión social debe incidir nas políticas de vivenda, contra os desafuzamentos, na pobreza enerxética, na educación inclusiva, nas políticas de fomento do emprego e noutros moitos aspectos. Porén, por necesidades de sistemática, cada un deles trátase nas respectivas áreas, aínda que ben puideran formar parte desta.

A colaboración da Consellería de Política Social, a máis concernida polas cuestións tratadas na área, foi boa; a aportación dos informes foi áxil en case todos os casos. O mesmo pode dicirse da meirande parte das administracións locais, cun papel fundamental na orientación e tramitación das prestacións e os servizos.

Tamén procuramos a colaboración das entidades de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e/ou dependencia, das persoas en exclusión ou en risco de exclusión social, e de todas as persoas en situación de vulnerabilidade. Así, organizamos unhas xornadas en colaboración co Consello da Cultura Galega e a Fundación Secretariado Xitano para abordar a diversidade cultural do pobo xitano no Día da Tolerancia.

Este ano a valedora mantivo unha reunión co relator da ONU sobre extrema pobreza e dereitos humanos, Philip Alston, para avaliar o tratamento das situacións de vulnerabilidade, exclusión social e pobreza. Desenvolveuse na sede da institución e tamén participaron a Rede Galega contra a Pobreza e persoas directamente afectadas por situacións de vulnerabilidade.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	317		317	
Admitidas	314	99,05%	314	99,05%
Non admitidas	2	0,63%	2	0,63%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	0,22%	1	0,22%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	241	76,15%	241	76,15%
En trámite	73	23,25%	73	23,25%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resultas	En trámite a 31-12-2020
2019	50	22	72	71	1



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. As prestacións de inclusión social

A. A incidencia da pandemia

Durante o confinamento manter, resolver e pagar rapidamente as prestacións periódicas básicas era unha necesidade imperiosa. Por iso as intervencións da institución fixéronse tendo como elemento fundamental a urxencia. Normalmente tiveron lugar mediante contactos persoais inmediatos coas persoas afectadas e as administracións.

Iniciamos unha actuación de oficio e a Consellería de Política Social informou de que as RISGAs vixentes seguirían e que estudaba flexibilizar os requisitos. Insistimos na necesidade de concretar e entón a consellería informou de que aprobara unha instrución na que flexibilizaba os requisitos das prestacións, na liña da motivación da actuación de oficio. Ademais, non se extinguirían as RISGAs para as persoas que cumpriran a idade para solicitar unha pensión non contributiva (65 anos). Así, a consellería flexibilizou os trámites das prestacións de inclusión da poboación con maior vulnerabilidade, acentuada nese momento, tal e como reclamamos.

O confinamento trouxo dificultades para cubrir as necesidades básicas de persoas que recibían axudas para alimentos e doutro tipo, especialmente cando as recibían de entidades sociais como axudas informais. Atopamos que nalgún caso deixaran de atenderse as ditas necesidades. Actuamos mediante contactos telefónicos cos concellos, que en xeral deron conta de actuacións dilixentes para crear novos mecanismos de axuda de emerxencia. Só nalgún caso se recoñeceu un certo retraso das novas modalidades de emerxencia; neses supostos reclamamos a solución e estivemos ao tanto dela.

Iniciamos unha actuación de oficio para a xestión urxente dos fondos destinados ás consecuencias sociais da COVID-19 (Real Decreto Lei 8/2020). A Consellería de Política Social informou de que o 27-3-20 empezaban a tramitarse os créditos e máis adiante achegou detalles. Aprobáranse nove millóns para enfrontar as consecuencias sociais da crise: un servizo de axuda a domicilio extraordinario, o reforzo dos recursos municipais de atención ás persoas sen fogar, axudas de emerxencia social para garantir a cobertura das necesidades básicas, e axudas directas para a alimentación a familias vulnerables que viñan sendo beneficiarias de axudas de comedor en escolas infantís.

B. As rendas de inclusión social de Galicia

Con carácter xeral non hai queixas por atrasos das rendas de inclusión social de Galicia



(RISGA), pero si por denegacións, suspensións, retiradas, falta de tramos ou complementos, desacordo coas contías ou atrasos nos recursos administrativos.

Coñecemos casos nos que as modificacións das circunstancias económicas da familia deron lugar a pagos por debaixo da contía da RISGA no mes do cambio (por exemplo, 245 euros, cando a contía da RISGA era de 700). A consellería sinalou que a normativa obriga a que as modificacións das prestacións despois de cambios desas circunstancias teñan efectos económicos a partir do mes seguinte, o que en ocasións prexudica e noutras beneficia.

Indicamos que os efectos económicos por meses, e non por días, teñen como consecuencia que durante un período mensual se dean situacións de precariedade económica como a que confirmamos na queixa, que se engaden á precariedade económica propia da situación que motiva o dereito á percepción das rendas de inclusión.

A norma regulamentaria provoca situacións inxustas para os afectados, persoas en situación ou risco de exclusión social, polo que, a xuízo da institución, debería estudarse unha alternativa.

Tamén coñecemos queixas por embargos de RISGAs, a pesar de tratarse de cantidades inembargables e de afectar gravemente ás persoas vulnerables. As administracións levantaron o embargo ao pouco tempo, pero en ocasións repetiuse.

Polo mesmo motivo (embargos de RISGAs) coñecemos queixas pola actuación das entidades financeiras. Comprobamos que algún banco non cumprira coas súas obrigas nestas situacións. O afectado non recibira ningunha comunicación por parte del, algo contrario ás boas prácticas establecidas polo Banco de España. A entidade debe comunicar de forma inmediata a circunstancia para que poida exercer a oposición en prazo. Indicamos ao afectado que podía formular reclamación ao Banco de España, subliñando que tiveron lugar nunha situación de vulnerabilidade económica acreditada pola concesión e o cobro da RISGA.

As administracións e entidades de crédito deberan ser especialmente dilixentes nestes supostos para evitar situacións como as que tratamos.

C. O Ingreso Mínimo Vital

O Real Decreto Lei 20/2020 creou o Ingreso Mínimo Vital, unha prestación dirixida a previr o risco de pobreza e exclusión social de persoas soas ou integradas nunha unidade de convivencia que carezan de recursos para cubrir as súas necesidades básicas.

Configúrase como dereito subxectivo a recibir a correspondente prestación da Seguridade Social, por tanto da Administración Xeral do Estado. Garante un nivel mínimo de renda ante situacións de vulnerabilidade económica e persegue garantir unha mellora real de oportunidades de inclusión social e laboral. Integra incentivos ao emprego e a inclusión mediante fórmulas de cooperación entre administracións.



Segundo o preámbulo da norma de creación, a necesidade desta prestación, destinada a corrixir problemas de vulnerabilidade económica e social, viuse acelerada pola crisis sanitaria da COVID-19 e o primeiro estado de alarma.

Dado que se trata dunha prestación competencia da Administración Xeral do Estado non coñecemos queixas sobre o Ingreso Mínimo Vital. Porén, é previsible que se dean situacións de interacción desta prestación e outras anteriores.

D. A aplicación do Decreto 14/2019

O novo Decreto 14/2019, de desenvolvemento da Lei 10/2013, de Inclusión Social de Galicia no relativo á tramitación da RISGA e das axudas de inclusión social, pon en marcha diferentes aspectos pendentes dende a aprobación da lei. Por iso con anterioridade incidimos na necesidade da aprobación deste decreto.

Ao comezo da aplicación do decreto coñecemos queixas por problemas cos novos tramos. Era necesaria a posta en marcha dos mecanismos que os facilitaran, en concreto o itinerario de formación-emprego, o diagnóstico de posibilidade de emprego e o convenio de inclusión socio-laboral co compromiso de actividade. Algúns concellos alegaban que non dispoñían de medios, pero traballaban para remedialo.

A pesar de realizar os trámites para o cobro do tramo de inserción da RISGA nalgún caso aínda non se resolvera, pero co curso das queixas coñecemos que a consellería aprobara o aumento da contía mediante a aprobación do tramo.

Coa entrada en vigor do decreto resolvéronse problemas que antes eran frecuentes e inadecuados, como puxemos de relevo. A condición de contar con vivenda independente foi flexibilizada e fíxose posible o cobro da RISGA cando se teñen ingresos por debaixo da súa contía.

E. Os atrancos das prestacións derivados da condición do empadramento

Xa o ano anterior sinalamos que os atrancos que algunhas persoas sofren para darse de alta nos padróns municipais teñen incidencia negativa na inclusión. Os empadramentos son a porta de entrada aos servizos sociais e impedilos ou dificultalos é tanto como impedir ou retrasar axudas de primeira necesidade. Por iso os concellos deben facilitar os empadramentos das persoas en situación de vulnerabilidade.

Iniciamos unha actuación de oficio e solicitamos informe a determinados concellos. Teñen coñecemento da necesidade de dar de alta no padrón as persoas sen fogar por medio dun domicilio ficticio previa comprobación dos servizos sociais. Algúns concellos realizan o trámite de forma prioritaria e urxente, o que é chave. O labor dos servizos sociais municipais debe ser prioritario, posto que en caso de demorarse prodúcense efectos negativos de consideración nos dereitos das persoas vulnerables. As comprobacións deben ser as



estritamente necesarias. Ademais, os concellos deberían trasladar a todas as áreas concernidas instrucións ou protocolos comúns que permitan dar respostas acordes cos criterios expresados.

2. Os dereitos das persoas con diversidade funcional

A. Algúns problemas derivados do confinamento e a pandemia

Ao longo do confinamento tentamos estar en contacto directo coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade co obxecto de coñecer e abordar da forma máis rápida posible os problemas que puideran ter. As entidades transmitiron problemas en materia de accesibilidade e algúns específicos das persoas con discapacidade cognitiva.

Preocupou a necesidade de facer respectar o dereito de deambulación de determinadas persoas. As nenas, os nenos e en xeral todas as persoas con alteracións da conduta ás que o confinamento afecte de xeito negativo e significativo teñen o dereito a deambular polos espazos públicos cumprindo as medidas precisas e proporcionais para previr no posible os contaxios.

Reclamamos que as diferentes medidas relacionadas coa crise sanitaria se interpretaran de tal xeito que en ningún caso supuxeran a vulneración dos dereitos e/ou o menoscabo da dignidade das persoas con diversidade funcional.

Debía quedar patente que se desbotaba calquera medida de identificación externa das persoas con diversidade funcional, posto que resultaría claramente lesiva dos seus dereitos e un ataque intolerable a súa dignidade.

Tamén coñecemos a situación das persoas con discapacidade auditiva. A federación de persoas xordas de Galicia e algunha asociación local queixáronse de que o sistema de vídeo-interpretación da lingua de xordos non funcionaba máis que 12 horas nos días laborables, e de que os avisos relativos á COVID-19 en medios públicos de comunicación non eran accesibles para eles.

Despois da nosa intervención o servizo de vídeo-interpretación habilitouse as 24 horas durante todo o estado de alarma. Asinouse un convenio que ampliou as quendas dos intérpretes, o que permitiu a comunicación durante o confinamento.

Ao rematar o confinamento informouse de que existían outras plataformas que permitían a comunicación a distancia e en tempo real.

Ademais, a CRTVG aumentou os contidos accesibles para as persoas con discapacidade auditiva, o que corroborou a federación. Emite os telexornais de mediodía, de luns a venres, de forma accesible a través de lingua de signos; toda a información institucional a consecuencia da COVID-19 (presidencia da Xunta de Galicia, presidencia do Goberno e



Comité Técnico de Seguimento) foi emitida en lingua de signos; todos os vídeos informativos foron accesibles para persoas xordas a través de subtítulos ou mediante gráficas e texto; e ten contratado novo persoal para o incremento das emisións en lingua de signos.

Constatáronse melloras na liña do reclamado polas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade auditiva, sen prexuízo de que aínda se identifiquen aspectos pendentes de novas melloras ou de adaptacións razoables igualmente precisas para a garantía da accesibilidade universal.

Por outra banda, o CERMI-Galicia mostrou a súa preocupación pola incerteza en canto á resolución, sinatura e pago das subvencións nominativas para o financiamento das entidades da discapacidade. Esas achegas económicas son fundamentais para o seu normal funcionamento e adoitan formalizarse e aboarse nas datas do confinamento. Iniciamos unha actuación de oficio e coñecemos que o procedemento para as axudas económicas ás entidades da discapacidade se aprobara o 24 de abril, a pesar do confinamento. Aprobáronse as axudas de 8,2 millóns de euros para a atención de 13 entidades sociais e así garantir o servizo a 94.000 persoas e as súas familias. Fíxose un anticipo do 80%.

A pandemia afectou tamén de forma moi especial ás persoas con discapacidade que reciben servizos de atención á dependencia, como prazas residenciais, de centros de día ou servizos de axuda no fogar, como veremos máis adiante.

B. As valoracións da discapacidade

Un dos problemas destacados en materia de discapacidade é o retraso das valoracións, o que afecta a efectividade dos dereitos. Recibíronse queixas polos retrasos; en ocasións o informe anunciou a valoración, pero outras veces foi preciso formular recomendacións para instar a corrixir os retrasos, tal e como consta no cadro final de recomendacións.

A Consellería de Política Social indicara medidas como o reforzo do persoal dos equipos de valoración e a creación de novos equipos, que despois cesaron e se activaron de novo. Comprobamos que con iso melloraron os tempos de resposta, pero seguían os retrasos.

Para coñecer os detalles da situación en cada localidade onde existen equipos de valoración promovemos sete actuacións de oficio, unha por cada localidade onde se valora.

A Consellería de Política Social sinalou que estaba programado un plan especial que consistía na contratación de profesionais e a creación de equipos en función das necesidades das seccións de valoración (A Coruña (2), Ferrol (1), Santiago de Compostela (2), Lugo (1), Ourense (1), Pontevedra (4) e Vigo (6)). Iso “permitirá a drástica redución da lista de espera e recuperación dos prazos de resolución desexables”.

O novo plan viuse afectado polas medidas adoptadas con ocasión da pandemia. As valoracións sufriron atrasos engadidos pola súa suspensión durante os primeiros estados de alarma. Outra circunstancia que influíu foi a necesidade de persoal cualificado,



fundamentalmente médico, para labores prioritarias. Porén, na actualidade as medidas do plan están implantadas. Quedaba pendente a conformación de dous equipos adicionais de reforzo en Vigo.

En setembro, data do informe, na Coruña e Ferrol estábanse a resolver as solicitudes sen prioridade de novembro de 2019 (dez meses despois); en Santiago, as de febreiro de 2019 (un ano e sete meses despois); en Lugo, as de agosto de 2019 (un ano e un mes despois); en Ourense, as de xuño de 2020 (tres meses despois); en Pontevedra, as de outubro de 2018 (23 meses despois); e en Vigo, as de novembro de 2018 (22 meses despois).

Por tanto, continúan os retrasos respecto do prazo de tres meses. Os retrasos non afectan a todas as valoracións, senón só as estándares, isto é, as que non teñen ningún motivo para lles dar prioridade de acordo coa normativa vixente.

Así, a posta en marcha dos sucesivos plans deron lugar a algunhas melloras, pero con motivo da pandemia déronse novos retrasos acumulados aos anteriores, polo que a situación sufriu un retroceso pola suspensión das valoracións.

Na actualidade lévanse a cabo a maior parte das medidas de mellora programadas. Por iso é de esperar que as valoracións aumenten considerablemente na mesma proporción que os equipos de valoración. Permaneceremos atentos á evolución das valoracións por medio das queixas e, se fora preciso, con novas actuacións de oficio.

Outras queixas refírense ao desacordo coa valoración. Porén, se trata de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aínda así, en ocasións se aprecia falta de motivación adecuada, como nalgunhas que afectan a persoas con diversidade funcional cognitiva ou con fibromialxia, esta última unha causa de incapacidade que afecta especialmente ás mulleres. Esas valoracións deberían abordar adecuadamente todas as consecuencias na vida cotiá.

C. Os factores sociais nas valoracións de discapacidade

O Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia manifestou o seu desacordo coa posibilidade de renunciar á valoración de factores sociais na discapacidade e sobre todo coa confección de modelos de solicitude nos que aparecía marcada por defecto a non valoración.

A Consellería de Política Social alegou que adoptara medidas para mellorar o procedemento e acelerar as respostas. Porén, sempre daba a posibilidade de que a persoa puidera solicitar a valoración dos factores sociais. Tamén sinalaba que foron numerosas as queixas pola obrigatoriedade da valoración social.

Porén, “dada a polémica xurdida neste punto”, o modelo xa recollía a opción de valorar sen ningún tipo de predeterminación nin preferencia; por tanto, modificou o modelo na liña reclamada.



D. A equiparación da incapacidade laboral e a discapacidade

Seguimos recibindo queixas e consultas polos cambios na regulación da equiparación das persoas con incapacidade laboral permanente (total, absoluta ou gran invalidez) e as persoas con discapacidade.

Despois da Sentenza do Tribunal Supremo 992/2018 a equiparación ten efectos limitados, os previstos na Lei 51/2003, agora de novo vixente niso. A equiparación prevista de forma limitada terá que ser examinada caso por caso. Pero a tales efectos a discapacidade pode acreditarse por medio da documentación da Seguridade Social (Real Decreto 1414/2006), é dicir, mediante o documento que acredita a incapacidade laboral permanente.

En ocasións os concellos rexeitan a aplicación das medidas previstas para a equiparación unicamente con base na carencia do certificado da consellería competente, a pesar de que o Real Decreto 1414/2006 habilita a acreditación por medio da documentación da Seguridade Social. Cando o comprobamos reclamámoslles que corrixan esa forma de actuar.

E. O acceso a vivendas sociais de persoas con discapacidade

As persoas con discapacidade intelectual e medidas xudiciais atópanse impedidas de adquirir vivendas sociais. O Decreto 253/2007, que regula as edificacións de promoción pública, require “plena capacidade”, polo que recomendamos á Consellería de Infraestruturas e Vivenda que modifícase o decreto nese aspecto. A nova consellería competente, a de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, aceptou o recomendado e comprometeuse a que o futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, suprimiría o requisito da plena capacidade. As persoas poderían ser “substituídas por quen ostente a súa representación legal”. A nova norma debería incidir máis no modelo de apoio, e non no de substitución, pero eliminaría esta condición discriminatoria.

Para coñecer o curso no que se atopa o compromiso puxémonos en contacto coa consellería, que sinalou que o decreto se atopa en proceso de revisión conxunta coa Asesoría Xurídica Xeral, polo que se seguirá informando do avance da tramitación do proxecto. Por tanto, a modificación aínda non se deu, o que obriga a continuar as actuacións ata coñecer a efectividade da recomendación aceptada.

F. A derogación da esterilización forzosa

O pasado ano a valedora compareceu na Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade. Nela propuxo iniciativas que consideraba prioritarias para a garantía dos dereitos das persoas con discapacidade. Algunhas delas foron aprobadas ao longo de 2020.

Así, reformouse o Código Penal para adecualo ao artigo 23 da Convención de Dereitos das



Persoas con Discapacidade, que establece o dereito a formar unha familia. En contra diso o anterior artigo 156.2 do Código Penal permitía a esterilización forzosa ou non consentida das persoas con discapacidade. Coa súa derogación (Lei Orgánica 2/2020) os procedementos en trámite ou tramitados, pero non executados, quedaron sen efecto. Por tanto, as persoas recuperaron a súa plena liberdade de decisión para someterse ou non a tratamentos médicos.

3. A accesibilidade universal e o deseño para todos

Son moitas as queixas e consultas que refiren carencias na accesibilidade, polo que en diferentes ocasións trasladamos ás administracións a necesidade de seguir avanzando para dar efectividade aos dereitos das persoas con discapacidade. Resta moito ata lograr a accesibilidade universal e que os bens e servizos teñan a condición de deseño para todos.

A falta de adaptacións razoables dáse a pesar de que o prazo para executalas xa venceu. Por iso, as adaptacións pendentes deberan comprometerse cun calendario e o máis axiña posible.

Iniciamos actuacións de oficio con todos os concellos para coñecer o cumprimento das previsións legais en materia de accesibilidade. Nelas sinalamos que nun anterior informe ao Parlamento de Galicia se dicía que “hai tempo que finalizou o prazo para as adaptacións razoables legalmente previstas, pero se seguen dando casos de falta de accesibilidade ou adaptacións, o que ocasiona reclamacións das persoas afectadas. Antes as administracións alegaban que o prazo aínda non vencera. Rexeitamos esa simplificación e reclamamos adaptacións progresivas. Indicáramos que se a accesibilidade non se planificaba o resultado sería o incumprimento en moitos casos e a vulneración dos dereitos, como constamos. Iso mesmo sucede agora; as adaptacións pendentes deben comprometerse cun calendario e o máis axiña posible”.

Consultamos aos concellos se contan con comprobacións técnicas e/ou diagnósticos dos estado da accesibilidade física e cognitiva nos espazos públicos municipais e, en caso positivo, se contan con programacións de execución das adaptacións razoables. E tamén se contan con concellerías que teñan atribuída a competencia específica de planificar e executar as políticas municipais en materia de accesibilidade. Ao peche do informe as actuacións de oficio atópanse en curso.

Moitas das queixas en materia de accesibilidade soluciónanse co seu curso, como sucedeu no caso da oficina de Correos na Guarda.

A. O decreto de accesibilidade

Recomendáramos á Consellería de Política Social que con urxencia cumprira os trámites



pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade. A consellería aceptou a recomendación. En varias ocasións solicitamos información sobre a efectividade da recomendación aceptada, isto é, sobre a aprobación do decreto.

Para actualizar o curso do procedemento puxémonos en contacto coa Consellería de Política Social, que sinalou que “con data de 25 de xaneiro de 2021 remitiuse o borrador do regulamento de Accesibilidade a todas as Consellerías a fin de que poidan aportar as súas suxestións con anterioridade á tramitación para a aprobación do mesmo”. Por tanto, o decreto aínda non se aprobou, o que obriga a seguir atentos ao definitivo cumprimento da recomendación aceptada.

B. A accesibilidade das estacións de servizo automatizadas

Iniciamos unha actuación de oficio para promover a accesibilidade das estacións de servizo automatizadas, cada vez máis abundantes. Indicamos que debería terse en conta o carácter esencial do servizo para todas as persoas, tamén para as persoas con discapacidade.

Indicamos que nas estacións asistidas a posibilidade de acceso ao servizo para as persoas con mobilidade reducida se atopaba garantida, mentres que nas outras non, salvo cando os diferentes elementos estean adaptados. Entre os elementos precisos para a accesibilidade destacan os surtidores e os medios de pago.

Precisábase coñecer as condicións de accesibilidade que se esixen nas estacións de servizo automatizadas e desatendidas, isto é, se están a ser requiridas para contar con instalacións accesibles, e, no caso de que non sexa así, se iso será requirido no futuro.

Determinadas comunidades autónomas establecen como condición a accesibilidade das estacións automatizadas ou desatendidas. As persoas con discapacidade deben poder facer uso autónomo das instalacións e servizos, e cando non reúnan as condicións de accesibilidade deben dispor, mentres estean abertas en horario diúrno, dunha persoa responsable dos servizos co obxecto de asegurar os dereitos destas persoas.

Era necesario coñecer se se modificaría a nosa normativa para regular que as estacións de servizo automatizadas e desatendidas que se promovan sexan accesibles, e que progresivamente se garanta a accesibilidade das que se atopan en funcionamento.

A lei de dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social establece a obriga de que todos os subministradores de bens e servizos cumpran o principio de igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, evitando discriminacións, e recoñece o dereito á accesibilidade como derivación do dereito a vivir de forma independente.

Despois de recibir a nosa valoración a Consellería de Política Social anunciou que analizaría a posibilidade de que o decreto que se está elaborando en desenvolvemento da lei galega de accesibilidade estableza a condición que tratamos; se non existe impedimento dará



solución a necesidade de que as gasoleneiras automatizadas e desatendidas sexan accesibles. Ademais, sinalou que os técnicos que informen os proxectos das instalacións desas gasoleneiras vixiarán o cumprimento da normativa de accesibilidade.

A resposta acepta a valoración que fixemos e por tanto é previsible que o decreto estableza a necesidade de que as gasoleneiras automatizadas e desatendidas teñan que ser plenamente accesibles. Permaneceremos atentos a que o compromiso se faga efectivo.

C. A accesibilidade dos informativos da TVG

En 2018 formulamos á CRTVG unha recomendación para que cumprira o horario mínimo de 10 horas de emisión con tradución á lingua de signos nos informativos. Aceptou a recomendación e comprometeuse a adoptar as medidas para aumentar ata os estándares legais as horas de emisión en lingua de signos e con subtítulos. Acordaría coa Consellería de Política Social as iniciativas.

Máis adiante solicitamos información sobre o cumprimento do compromiso e coñecemos que o 8 de xuño de 2020 a CRTVG e a Consellería de Política Social asinaron un convenio para incrementar o servizo de interpretación á lingua de signos dos informativos de máxima audiencia da Televisión de Galicia, o Telexornal Serán, de luns a venres, incrementando deste xeito o número total de horas emitidas con interpretación con lingua de signos. Xa emite o seu principal telexornal con tradución á lingua de signos, polo que a recomendación xa ten efectividade.

D. As prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida

Recibimos queixas pola limitación temporal dos aparcamentos reservados para persoas con mobilidade reducida. Os concellos sinalaron que a limitación afectaba só a algunhas prazas e que pretende evitar estacionamentos prolongados.

Indicamos que as prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida non deberían ter limitación temporal de uso, dadas as necesidades para as que se realiza a reserva e os dereitos das persoas beneficiarias. Se as prazas reservadas son insuficientes en lugares especialmente concorridos a primeira opción debería ser a habilitación de máis prazas, mesmo por enriba dos mínimos regulados. Desa forma non sería necesario adoptar a medida que motiva as queixas.

COGAMI tamén manifestouse na mesma liña; indicou que “instaurar unha limitación no tempo de uso destas prazas provocaría unha serie de prexuízos para todas as persoas que usan diariamente unha praza reservada como método para acurtar as súas distancias de desprazamento”.

Noutra ocasión a queixa referíase á eliminación dunha praza situada ao carón da vivenda do usuario para crear outras máis afastadas. O concello sinalou que as prazas deben ser de uso



xeral e non particularizadas. Porén, trasladamos que debían considerarse as prazas personalizadas por causas xustificadas para persoas con graves problemas de mobilidade. A medida aplícase xa en diferentes concellos. O ente local aceptou estudalo.

Outras queixas refírense á falta de prazas ou a súa inadecuada configuración ou sinalización, polo que reclamamos as correspondentes correccións.

4. A promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia

As queixas por problemas relativos á dependencia adoitaban ser por atrasos nas valoracións e nas súas notificacións, ou pola derivación da persoa afectada a listas de agarda para a prestación dos servizos aprobados no programa de atención ou PIA.

Porén, este ano a maior parte das queixas se referiron aos problemas sufridos con ocasión da pandemia, especialmente nas residencias, centros de día e servizos de axuda no fogar, razón pola cal lles dedicamos apartados propios.

A. As valoracións de dependencia

Aumentaron as queixas polos retrasos nas valoracións de dependencia. Incrementáronse os tempos de espera das valoracións iniciais e as revisións. Os retrasos prodúcense tamén despois do acto de valoración, é dicir, na aprobación formal e a notificación.

Os informes sinalaron que parte do retraso se debía á grave incidencia da crise sanitaria, o que resulta comprensible, posto que foi necesario interromper os procedementos desde o 16 de marzo, que se reactivaron progresivamente e coas debidas garantías.

Co trámite das queixas en moitos casos coñecemos que xa se fixera a valoración ou que se faría en breve. Outras queixas deron lugar a recomendacións á Consellería de Política Social, todas aceptadas. Poden consultarse no cadro ao final da área.

Con carácter xeral recomendamos á Consellería de Política Social que adoptara as medidas precisas para corrixir os retrasos nas valoracións de dependencia, que prexudican ás persoas afectadas ao retrasar o eventual servizo ou prestación para a autonomía e a atención á dependencia; e que resolvera sobre a valoración da persoa afectada nese concreto caso, posto que se atopaba demorada de acordo co prazo previsto. Como adiantamos, a consellería aceptou que debía adoptar medidas para corrixir os retrasos.

Os retrasos das valoracións retrasan a atención, posto que despois da valoración terá que tramitarse e aprobarse o PIA e mesmo despois poden darse esperas na efectividade do servizo. Por iso reclamamos que o procedemento se teña en conta globalmente, como un todo intimamente relacionado.

Para coñecer os detalles dos retrasos e insistir na necesidade de mellorar os tempos de



valoración iniciamos sete actuacións de oficio.

B. Os servizos residenciais

Algunhas reclamacións refírense ao retraso das prazas residenciais públicas ou concertadas xa concedidas. As prazas están aprobadas, pero as persoas atópanse no programa de asignación de recursos (lista de agarda) sen que exista unha previsión de ingreso, a pesar de que o dereito xa foi recoñecido despois dun longo procedemento. As persoas afectadas permanecen por tempo indeterminado nesa situación.

As listas de agarda varían polas altas e as baixas, o que impide prever o ingreso. Algunhas das persoas afectadas teñen un alto grao de dependencia (gran dependencia ou grao III) e por tanto preferencia. A consellería alega a necesidade de cumprir a ordenación regulamentaria e de esperar de acordo coa lista de agarda.

Ante a insuficiencia das prazas recomendáramos que se adoptaran medidas para que o número das ofertadas se axustara á demanda aprobada mediante os programas de atención, especialmente nas áreas urbanas, onde o déficit de prazas é máis acusado, segundo o apreciado nas queixas. O obxectivo é que as prazas non se outorguen afastadas da contorna habitual. A consellería aceptouno e anunciou a creación de sete novos centros residenciais, un en cada unha das cidades galegas, con máis capacidade nas áreas máis poboadas. Atópanse en diferentes fases de execución e cando se concreten permitirán dar efectividade a PIAs nos que se concedeu o servizo.

Cando o ingreso se dá nunha praza afastada é común pedir o traslado e as esperas xeran queixas. Pero as listas para os traslados ordénanse mediante criterios obxectivos.

Coñecemos varios ingresos en lugares afastados por emerxencia social, o que supón o ingreso na primeira praza vacante. Cumpriron o obxectivo principal nestes supostos, o rápido ingreso.

Tamén tratamos queixas relativas a supostas deficiencias das residencias. A consellería deu conta de inspeccións para comprobar o motivo da denuncia ou queixa e no seu caso dos procedementos para corrixir as irregularidades.

Temos unha preocupación especial pola aplicación de suxeicións ou limitacións da mobilidade que afectan ás persoas residentes, polo que promoveremos iniciativas de oficio e realizaremos visitas aos centros para incidir na garantir dos dereitos. As inspeccións deben prestar especial atención a estas cuestións.

C. As prazas residenciais para atencións específicas

Aprécianse retrasos prolongados para prazas de atención a necesidades específicas (trastorno do espectro autista, discapacidade cognitiva, Alzheimer...). Sucede mesmo cando a persoa se atopa entre as primeiras das listas de agarda. Moitas das persoas afectadas teñen



recoñecida gran dependencia e por tanto preferencia legal.

Recomendamos que con urxencia se facilitara o servizo xa aprobado e que se revisaran os criterios para a oferta de prazas de atención especializada, de tal forma que se adapte ás necesidades cambiantes nas diferentes zonas e con iso se evite o desarraigo.

Acostuma tratarse de persoas novas, polo que o acceso a centros especializados próximos (para evitar o desarraigo) implica que cada certo tempo se produza o axuste das prazas ás necesidades cambiantes. Estas prazas xeralmente promóvense en centros de entidades de iniciativa social para a defensa dos dereitos. O problema afecta de forma especial ás persoas con trastorno de espectro autista.

A consellería aceptou revisar os criterios para a oferta de prazas especializadas, o que poñería en marcha en colaboración coas distintas federacións e mediante concertos sociais. Comprometeuse a incrementar as prazas, pero a cantidade e a localización condicionábanse ás dispoñibilidades orzamentarias. Tiña previsto crear un número significativo en 2021, en función das dispoñibilidades na Lei de Orzamentos Xerais dese ano.

Como exemplo do anterior, unha persoa con discapacidade intelectual e enfermidade mental grave, segundo a consellería, levaba esperando pola praza específica máis de ano e medio. Ademais, tratábase dunha emerxencia social recoñecida, polo que debería ter prioridade.

Despois da nosa recomendación a consellería respondeu que puxo en marcha un procedemento para contratar 20 prazas especializadas máis (497.515,20 euros/ano). Por tanto, en breve -cando finalice o procedemento- a persoa afectada poderá facer efectivo o seu dereito recoñecido coa aprobación do programa de atención. A recomendación foi aceptada e atópase en vías de cumprimento.

D. O servizo de axuda no fogar

A meirande parte das queixas polos servizos municipais de axuda no fogar refiren que os PIAs xa aprobaron as horas de servizo, pero que non se reciben. As persoas afectadas atópanse nas diferentes listas de agarda, unha por cada concello.

A efectividade do servizo aprobado atópase condicionado polas horas aprobadas pola Consellería de Política Social, pero tamén polos contratos dos concellos e polo financiamento parcial que lles corresponde. Por iso, cando se detectan retrasos dos servizos aprobados recomendamos á consellería ou ao concello, ou a ambos, que actúen para corrixir o que proceda.

Así, recomendamos á Consellería de Política Social que con urxencia adoptara as medidas que permitan dar efectividade aos SAFs aprobados, posto as persoas afectadas teñen o seu dereito recoñecido a través de programas de atención, como é o caso do afectado, e ao Concello de Santiago de Compostela que preste a máxima dilixencia á contratación prevista



para o aumento de horas nas diferentes modalidades do servizo municipal de axuda no fogar.

Como resposta a consellería incrementou as horas do servizo de Santiago de Compostela en 52.692 horas/anuais (4.391 horas/mensuais), o que permitiría dar de alta a todos os grados III pendentes e previsiblemente en breve tamén aos graos II e I, entre os que se atopaba a persoa afectada. Polo tanto, a consellería aceptou e deu efectividade á recomendación que se lle dirixiu. E o concello aprobou un novo contrato que lle permite atender á practica totalidade da lista de agarda despois do aumento de horas aprobado pola Xunta, incluída, previsiblemente, a persoa afectada. Por tanto, ambas recomendacións foron aceptadas e están en proceso de ter efectividade.

Con carácter xeral a consellería deu conta dun importante incremento das horas aprobadas para atender os diferentes servizos, na liña do que lle reclamamos na anterior e noutras recomendacións. Aprobou un plan de reforzo do SAF co aumento das horas do servizo (un millón), o que reducirá as listas de espera mesmo nos casos das persoas dependentes con menor grao de dependencia.

Por outra banda, unha plataforma de persoas traballadoras dos servizos de axuda no fogar reclamou que as súas condicións laborais sexan “traballo decente”, de acordo coa definición deste pola OIT (ingreso xusto, seguridade no traballo e protección social, desenvolvemento persoal e integración social, liberdade de opinión, organización e participación, e igualdade de oportunidades e trato para todos, mulleres e homes). Tamén reclamou que as tarefas encomendadas se adapten ás previsións da categoría laboral.

No relativo as condicións de traballo decente, as cuestións trasladadas pola plataforma eran a estabilidade no emprego e as remuneracións.

En todos os casos prevese a estabilidade orixinal mediante a subrogación das persoas traballadoras. Pero a principal queixa era que gran parte das persoas traballadoras teñen contratos temporais, a pesar de que os postos de traballo son estruturais. Ao respecto os concellos contratantes poden primar a estabilidade no emprego a través das correspondentes cláusulas sociais que dean prioridade a contratación das empresas con maior índice de contratos indefinidos. É aconsellable que, cando non se teña feito, os diferentes concellos establezan cláusulas sociais que valoraren de forma efectiva a estabilidade no emprego coa puntuación suficiente. Trátase de cláusulas de calidade e responsabilidade social.

Polo que se refire as outras condicións laborais, especialmente a remuneración, o Concello de Lugo prevé valorar parámetros relativos á calidade do emprego. Apréciase a conveniencia de adoptar, onde non existan, cláusulas sociais que primen a calidade do emprego, en especial os incrementos retributivos e as medidas de conciliación.

Alguns contratos establecen tamén condicións que subliñan determinadas obrigas, como o



cumprimento das leis en materia de igualdade efectiva (mulleres e homes; prevención e o tratamento integral da violencia de xénero; igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais; e persoas con discapacidade). Outras mencións de interese son a necesidade de utilización dunha linguaxe inclusiva e non sexista, ou a inclusión da perspectiva de xénero nas accións de prevención de riscos laborais, adaptando os seus contidos ás características diferenciadas por sexos.

Outra condición para que o traballo das persoas que prestan os servizos de axuda no fogar poida considerarse decente é a garantía da seguridade. Neste senso transmitiron que en ocasións se producen situacións de acoso por parte das persoas usuarias. Iso leva a concluír que outra das condicións contractuais que os concellos deben impoñer ás empresas xestoras do servizo é contar cun protocolo eficaz para a prevención e o tratamento do acoso de terceiros.

Polo que se refire as funcións, a queixa da plataforma non negaba que tarefas tales como a limpeza ou a orde sexan propias das persoas traballadoras dos diferentes SAFs, pero incidía en que en ocasións as familias daban instrucións que non se atañen aos plans de coidados aprobados, que loxicamente dan prioridade a aspectos máis especializados para o coidado das persoas con dependencia e exclúen outros máis xenéricos.

Neste senso reclamamos que os concellos comproben que as tarefas realizadas se corresponden co establecido no plan individualizado de coidados, evitando que se fagan outras tarefas que non son as asignadas.

E. As prestacións económicas para coidados na contorna familiar

Outras queixas mostran o desacordo coa aprobación do servizo de axuda no fogar e reclaman unha prestación económica para coidados na contorna familiar. Indicamos que a Lei de Dependencia prevé que os servizos teñen carácter prioritario e que “excepcionalmente” se pode recibir unha prestación económica para ser atendido por coidadores non profesionais, sempre que se dean condicións adecuadas. Ademais, o Decreto 15/2010 prevé que a análise das modalidades de intervención máis adecuadas se levará a cabo polos técnicos e que as solicitudes non son vinculantes.

Porén, en diferentes ocasións indicamos que a prestación por coidados na contorna familiar, ao atoparse prevista, debe ter un espazo dentro das diferentes modalidades de atención á dependencia. E que cando non se acepten as solicitudes para obter a libranza a motivación do rexeitamento debe ser clara, adecuada e referida ao caso concreto, non xenérica ou cunha mera remisión ao carácter excepcional da libranza.

Nos casos tratados considerouse que as persoas propostas como coidadoras non tiñan condicións adecuadas.



F. O falecemento sen atención á dependencia

Como outros anos, recibíronse queixas por arquivos de procedementos de dependencia despois do falecemento da persoa. As queixas referíanse á falta de compensación polo retraso previo ao falecemento.

Despois de confirmalo recomendamos á Consellería de Política Social que adoptara as medidas precisas para dar efectividade ao previsto no Decreto 15/2010, que establece o dereito ás prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento cando se cumpran determinadas condicións.

A consellería respondeu que o decreto se atopaba desenvolvido nunha orde posteriormente modificada para derrogar o previsto na anterior a este respecto. Aceptaba parcialmente a recomendación, aínda que argumenta que xa non existe un procedemento específico para aplicar o decreto. Tamén sinalaba que as persoas interesadas poden instar outras accións legais, e que impulsará “as medidas necesarias para adecuar o contido do artigo 40 do Decreto 15/2010 á inexistencia dun procedemento para a súa tramitación, toda vez que o mesmo está actualmente derogado”.

Como indicamos na recomendación, atópase vixente o previsto no decreto respecto das compensacións por falecementos de persoas con dependencia afectadas por retrasados previos. A modificación da orde aludida non deixa sen efecto a previsión de compensación contida na norma superior, o decreto. Ademais, a súa previsión é suficientemente precisa como para facer necesaria a súa aplicación. Mesmo no caso de que se alegara que o decreto precisa de concreción, tal cousa sería tarefa obrigada da propia administración.

Ante iso a consellería indicou que impulsaría a adecuación do contido do decreto á inexistencia dun procedemento para a súa tramitación. No contexto indicado parece que a consellería promoverá a derogación da previsión que tratamos, co que os procedementos de responsabilidade por esta causa deberán promoverse polos medios ordinarios. O máis relevante é que se procure evitar os retrasos que tratamos.

5. Centros residenciais, centros de día e servizos de axuda no fogar na pandemia

A. Os centros residenciais e outros centros durante a pandemia

Iniciamos unha actuación de oficio na que mostramos preocupación polas dificultades dos centros residenciais debido a crise sanitaria. Preguntamos polos medios de protección e as probas diagnósticas, polo criterio para enviar aos enfermos a un centro hospitalario ou mantelos na súa ou noutra residencia, pola suficiencia do persoal de atención nas residencias, pola atención sanitaria, e pola información ás familias. E máis adiante polos



contactos persoais e/ou a despedida nos casos de previsión de falecemento.

Na actuación de oficio subliñamos a necesidade de maximizar as medidas de protección das persoas maiores usuarias das residencias, posto que son as máis vulnerables polas súas circunstancias de saúde, pola necesidade de contacto cos profesionais debido a súa dependencia, e pola súa limitada capacidade de reacción ante calquera situación que lles puidera afectar. No mesmo senso a ONU pon de manifesto a necesidade de ter especial coidado no tratamento da pandemia no que afecta ás persoas maiores usuarias de residencias.

A institución da Valedora lembrou a necesidade de utilizar, na elaboración de todas as políticas públicas, un enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores. Utilizando ese enfoque lembramos que deben facerse efectivos os seguintes principios en favor das persoas de idade: posibilidade de vivir en contornas seguras e adaptables ás súas preferencias persoais e ás súas capacidades en continuo cambio; poder residir no seu propio domicilio por tanto tempo como sexa posible; á marxe da súa residencia, deberán permanecer integradas na sociedade, participar activamente na formulación e a aplicación das políticas que afecten directamente ao seu benestar e poder compartir os seus coñecementos e habilidades coas xeracións máis novas; acceso a medios apropiados de atención institucional que lles proporcionen protección, rehabilitación e estímulo social e mental nunha contorna humana e segura; gozar dos seus dereitos humanos e liberdades fundamentais cando residan en fogares ou institucións onde se lles brinden coidados ou tratamento, con pleno respecto da súa dignidade, crenzas, necesidades e intimidade, así como do seu dereito para adoptar decisións sobre o seu coidado e sobre a calidade da súa vida, e, no seu caso, a participar activamente nas decisións colectivas; trato digno, independentemente da idade, sexo, raza ou procedencia étnica, discapacidade ou outras condicións, e han de ser valoradas independentemente da súa contribución económica.

As consellerías competentes responderon:

-No relativo aos medios de protección para as persoas traballadoras: estáselles a subministrar o material de protección atendendo ás distintas especificidades que se están a producir.

Ao comezo da emerxencia sanitaria as entregas facíanse tanto pola consellería como pola autoridade sanitaria. Despois púxose en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia, que facía dúas entregas semanais, pero se aumenta a necesidade de EPIs se subministran directamente por sanidade.

O subministro de recursos evolucionou dende o comezo da crise e por iso habilítouse o novo sistema de reparto, que se refire a moito máis material.

-As probas diagnósticas: encárgase a autoridade sanitaria con criterios médicos. A Consellería de Política Social comunica os posibles positivos á autoridade sanitaria para que proceda de acordo co seu criterio. Cando informou a Consellería de Sanidade fixera probas



no 94,09% das prazas.

-Criterio para enviar aos enfermos a centros hospitalarios ou mantelos en residencias: as decisións teñen carácter individual e corresponden ás autoridades sanitarias.

-Suficiencia de persoal dos centros: os públicos fan as contratacións necesarias para cumprir as ratios. Fixeron 459 substitucións e moitas acumulacións. Facúltase a redistribución de persoal para asegurar a atención nos centros. Neste senso aprobouse un protocolo (DOG 31-3-20). Pola súa banda, os centros privados están a ter inspeccións para garantir as ratios.

-Información ás familias: a Consellería de Política Social sinalou que nos centros públicos se traslada á persoa de contacto as situacións relevantes de saúde, e que calquera persoa pode poñerse en contacto coa residencia. Ademais, se habilitaron liñas de voz e datos para poñer en contacto aos usuarios coas súas familias por chamada ou vídeo chamada. No resto de centros a inspección de servizos sociais está facendo seguimentos para verificar que se informa ás familias.

-Despedida nas residencia: despois da nosa intervención informouse da extensión da práctica do SERGAS aos centros residenciais.

Fixemos as seguintes valoracións:

A situación xerada pola crise sanitaria fixo dos centros residenciais un dos eixos fundamentais de xestión da crise.

As residencias de persoas maiores son centros de atención social e moitas das súas prazas atópanse integradas no sistema de dependencia, de acordo coa normativa vixente.

As persoas usuarias dos centros residenciais son cada vez de maior idade, máis dependentes e contan cunha saúde precaria. Iso vai acentuándose co paso do tempo e pon de relevo a conveniencia de adaptar progresivamente as prazas a esa crecente realidade. Afecta a todo o sistema de benestar (saúde, dependencia...), a todas as administracións e a diferentes órganos ou entidades.

No excepcional contexto que tratamos debemos destacar o comportamento exemplar que demostrou o persoal de atención das residencias, que afronta a súa responsabilidade cunha dedicación exemplar, en primeira liña, con evidente desgaste físico e psíquico.

Unha das medidas para mellorar a atención podería ser a supervisión por persoal médico especialista de referencia e independente do persoal propia da residencia. Repercutiría positivamente na calidade de vida e na garantía dos dereitos das persoas usuarias.

No comezo da crise sanitaria os centros residenciais víronse afectados pola insuficiencia de medios para afrontar os novos acontecementos, no que incidiron de forma importante as dificultades de abastecemento. Iso foi confirmado polas diferentes informacións recadadas e mesmo por un Auto do Tribunal Supremo da Sala do Contencioso-Administrativo. Viña referido ao persoal sanitario, pero as súas motivacións resultaban extensibles a calquera das



persoas traballadoras das residenciais afectadas pola mesma situación.

Co paso do tempo o subministro foi moito máis amplo, sen prexuízo de carencias puntuais. Porén, á vista dos acontecementos, debían adoptarse as medidas precisas para que iso non se dera novamente.

No relativo ao persoal dispoñible nas residenciais, apreciouse unha reacción ante as abundantes baixas relacionadas coa pandemia. Establecéronse as medidas de reforzo e para a flexibilidade. Déranse moitas substitucións e acumulacións de tarefas xa a principios de abril para reforzar os centros integrados e intervidos. Por exemplo, na residencia pública de Marín o persoal previsto na RPT viuse incrementado en 9 persoas, 5 procedentes de centros pechados e 4 persoas limpadoras máis.

As comunicacións coas familias e achegados fíxose de forma diferente en cada residencia debido as variadas circunstancias. Nestes casos a comunicación faise imprescindible. A intervención mellorou a información e as comunicacións nas residenciais.

Un suposto específico de necesidade de comunicación é o que se da cando se prevé o próximo falecemento da persoa doente. Para afrontar da forma máis adecuada a ponderación de dereitos e intereses en xogo o SERGAS aprobou un protocolo de despedida compatible coa garantía da saúde pública. Reclamamos información co fin de coñecer se era extensible aos centros sociais e respondeuse que en xeral se estaban aplicando medios similares para os contactos de familiares e achegados nesas circunstancias, co que entendemos cumprido o noso propósito.

Finalmente concluímos o seguinte:

Todos os seres humanos, sen importar a idade, somos iguais en dignidade, sen que, por razón da idade, unha persoa poida ser discriminada na titularidade ou no exercicio efectivo dos seus dereitos.

Ademais, as persoas maiores atesouran un caudal de experiencia que, a través da súa dedicación, enriquece ás familias, ás comunidades e a toda a sociedade. Por iso, ningunha persoa maior é prescindible. Detrás de cada persoa maior hai unha historia de vida e un proxecto de vida aínda por vivir.

A dignidade e a valoración das persoas maiores esixe un compromiso reforzado dos poderes públicos para garantir o efectivo goce dos seus dereitos humanos, e en particular para promover os seus dereitos á vida e á saúde nesta situación de pandemia.

Os dereitos humanos das persoas maiores aparecen recoñecidos nos Principios das Nacións Unidas en favor das persoas de idade (1991) e nos instrumentos universais e europeos sobre dereitos humanos.

Debe lembrarse a necesidade prioritaria de utilizar, na elaboración das políticas públicas, un enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores.



A COVID-19 azoutou de forma moi significativa ás persoas maiores, cunhas taxas de falecementos moi superiores ás persoas de menos idade, e, por iso mesmo, puxo a proba en circunstancias moi extremas os sistemas, públicos e privados, dirixidos ao seu coidado. Tamén mostrou que as residencias de persoas maiores, como servizos de carácter social, por si soas non debían nin podían facer fronte as esixencias dunha pandemia deste tipo.

Por outra banda, recibimos un bo número de queixas relativas á situación nas residencias. Unhas sinalaban que era imprescindible a inmediata entrega dos equipos de protección individual. Puxémonos en contacto directo e urxente coas consellerías competentes. A de Política Social estaba en contacto coa de Sanidade para o subministro a todos os centros residenciais. A normativa relativa á xestión do estado de alarma atribuíu a Administración Xeral do Estado a xestión do material, o que afectaba directamente a súa adquisición e distribución.

As CC.AA. reclamaban do Goberno que con urxencia facilitara o material e informara das previsións. Puxémonos en comunicación directa co *Defensor del Pueblo*, habilitado para a supervisión do Estado. Urximos o tratamento do problema ante as queixas que poñían de relevo a falta de material básico e a ausencia previsións de próximos abastecementos.

Compartimos a profunda preocupación das queixas, o que trasladamos ao Defensor; pedímoslle que procurara aclarar o máis axiña posible todo o relativo ao subministro de material básico, posto que a situación de falla de abastecemento que poñían de relevo os profesionais en primeira liña resultaba moi preocupante.

O *Defensor del Pueblo* indicou que a excepcionalidade da emerxencia sanitaria fai moi difícil poder valorar en tempo real a concorrencia dos requisitos ordinarios de supervisión.

A través de diferentes medios coñecemos a actividade do Estado e das CC.AA. para a provisión e distribución dos medios; trasladouse a necesidade de que se materializara o antes posible.

Noutras queixas posteriores a Consellería de Política Social sinalou que o novo centro loxístico axilizaba o reparto, e que ademais das máscaras cirúrxicas por quenda, o persoal ten luvas e equipos de protección individual necesarios para atender aos usuarios positivos ou con síntomas.

Outras queixas facían referencia a falta de probas diagnósticas. A súa realización nas residencias correspondía ás autoridades sanitarias, polo que as persoas afectadas podían poñerse en contacto con elas para que indicaran o procedente en razón das circunstancias.

A consellería indicou tamén que desde que comezou a pandemia o SERGAS fixo un seguimento de todas as residencias de maiores e doutros centros socio-sanitarios. Nun primeiro momento foi de carácter xeral, mediante a avaliación do estado de saúde das persoas residentes, descartando que presentasen síntomas novos en comparación co seu estado de saúde habitual, e cunha avaliación do plan de continxencia e das posibilidades de



illamento no centro. Posteriormente implantouse un sistema de monitorización continua do estado de saúde e un seguimento diario, e cando se detectaron persoas con sintomatoloxía compatible coa COVID-19 realizóuselles a proba, de acordo co correspondente protocolo. Procurouse a mostraxe por PCR de todas as persoas das residencias de maiores, centros de discapacidade e centros socio-sanitarios para detectar precozmente a todas as persoas positivas e tomar medidas o antes posible, aínda que non fose o criterio do protocolo (detección proactiva). Entre tanto se completaba a mostraxe global, se apareceran casos positivos polo procedemento ordinario tentábase realizar a mostraxe o antes posible (sucedeu na residencia á que se refería unha queixa).

Unha queixa referíase “o alto número de contaxiados nas residencias de anciáns de Ourense”. Informouse que Ourense ten o 30,2% dos centros e o 24,8% das prazas residenciais. Debido á abundancia de prazas residenciais de maiores o SERGAS deu prioridade a actuación na provincia; tiña dúas residencias integradas para o seguimento e tratamento das persoas con positivo que non precisaron hospitalización. O 28 de abril finalizaron as probas en todas as residencias da provincia. No momento do informe o 6 % das prazas e o 23 % dos centros de Ourense presentaban casos positivos.

Outras queixas referíanse as carencias das residencias (condicións laborais, seguridade, EPIs, e xornada e os descansos). A consellería indicou que polo menos dende o 31 de marzo se deron instrucións claras respecto das medidas a aplicar. A consellería informou da planificación das necesidades, sen prexuízo de que algunha das medidas estivera pendente de execución. A ratio de persoal era adecuada e os EPIs foron subministrados cando se solicitaron polo centro.

Unha reclamación indicaba a falta de persoal nunha residencia e pedía unha melloría asistencial. A Consellería de Política Social levou a cabo unha inspección do centro e comprobou que cumpría o previsto en materia de persoal, tendo en conta o nivel e tipo de ocupación.

As familias reclamaban unha información máis exhaustiva e frecuente sobre o estado das persoas residentes. Coñecemos que as comunicacións eran diferentes en razón das circunstancias das residencias. Unha queixa referíase á situación dunha residente que dera positivo. A Consellería de Política Social indicou que a información de saúde foi proporcionada. Constaban comunicacións de diverso tipo. O informe sinalaba que se recibiu información da evolución. Dous días despois da admisión a trámite da queixa a afectada foi derivada ao hospital, no que se confirmou o diagnóstico e o tratamento que recibía no centro.

Outras reclamacións tiñan por motivo a imposibilidade ou as limitacións das visitas. As autoridades sanitarias aprobaran un protocolo de visitas, saídas e outros aspectos organizativos debido á situación epidemiolóxica da zona.

Compartimos a profunda preocupación que nos trasladaban as queixas polas prolongadas



limitacións das visitas. Era necesario coñecer se na adopción dunha medida tan restritiva se avaliaron alternativas menos gravosas para os dereitos. En diferentes ocasións indicamos a necesidade de preservar, na medida do posible, as visitas ás persoas residentes, dada a incidencia negativa do illamento, especialmente nalgúns casos.

As consellerías sinalaron que é necesario un equilibrio entre protección do contaxio e a preservación da saúde mental e física. Para iso elaborouse un protocolo conxunto coas medidas para xestionar as visitas e saídas. Eran posibles, aínda que na forma establecida. As medidas establecéronse en función da situación epidemiolóxica e de conformidade co comité clínico e moduláronse en función das zonas. Favoreceuse, tamén, o contacto diario mediante chamadas telefónicas, vídeo chamadas ou videoconferencias.

En conclusión, naquel momento a posibilidade de visitas aumentara, aínda que coas garantías adecuadas en función do risco.

Nas limitacións de saídas exceptúanse as persoas con discapacidade con saídas durante a fin de semana ao domicilio familiar. Á chegada ao centro extrémense as medidas de vixilancia de síntomas.

Tamén iniciamos unha actuación de oficio como consecuencia das noticias relativas á residencia de Salvaterra de Miño. Un colectivo de traballadoras reclamara unha investigación. A Consellería de Política Social recibira a denuncia e ese mesmo día realizara unha inspección conxunta (servizos sociais e sanidade). Detectáronse determinadas deficiencias: timbres de emerxencia e un enchufe; dietas; falta de rexistro de cambio de cueiros e cambios posturais; úlceras por presión; e algunhas persoas usuarias eran pechadas baixo chave polas noites.

Ao respecto dos aspectos máis salientables concluímos:

-Úlceras por falta de mobilidade; a consellería sinala que a supervisión é competencia do SERGAS, que “deberá abordar o seguimento desta situación”. O centro sinalou que os cambios posturais se fixeron “segundo as prescricións do persoal médico especializado”, e que “primaba máis a adecuada ventilación de cada paciente”. Esta última circunstancia deba ser valorada tamén polo persoal facultativo. Traslados a cuestión á Consellería de Sanidade para a correcta vixilancia da situación.

-Deficiencias nos rexistros; o centro residencial sinala que houbo baixas de gran parte do persoal e a incorporación do persoal de reforzo, polo que “foi complicado levar un rexistro actualizado”. Porén, se están a realizar rigorosamente desde que se normalizou a situación.

-Peches das habitacións polas noites; a consellería requiriu que as medidas de suxeición e de limitación da mobilidade foran adoptadas con prescrición médica. Porén, sinalamos que se trate de medidas limitativas dos dereitos fundamentais, polo que a súa aplicación debe ser excepcional, e, no seu caso, limitada ao tempo estritamente necesario, polo que a súa extensión durante períodos prolongados, como nestes casos (todas as noites), non resulta



adecuada. As suxeicións e calquera outra forma de limitación deambulatoria non deben ser medios para suplir a carencia de persoal de atención. O control médico que se require non debería limitarse ao propio do centro residencial, senón que debера contarse tamén co criterio e a confirmación da autorización de persoal especializado externo.

-Incumprimento da ratio; o informe constata o cumprimento da proporción de persoal.

-Deficiencias de instalacións e material; o informe sinala que "as instalacións do centro non incumpren a normativa vixente en canto a un centro que presta servizos sociais", coa excepción dos timbres e o enchufe mencionado; e non se constatou insuficiencia de material. Existían 25 camas clínicas, pero non hai obriga de que todas as camas sexan clínicas.

-Irregularidades na comida; constatouse que non se contaba con dietas especializadas, polo que se requiriu a emenda. O centro sinalou despois que nun primeiro momento se tivo que facer uso dun *catering*, pero dende o 16 de novembro funciona a cociña do centro, polo que se volveu ao servizo anterior, que inclúe dietas e menús especializados en función das patoloxías dos residentes e supervisadas por persoal médico.

As valoracións trasladáronse ás Consellería de Política Social e de Sanidade, tendo especial relevancia as que se refiren ao control sanitario das úlceras por falta de mobilidade e ás contencións. Comprometeuse unha nova inspección.

Iniciamos unha actuación de oficio polas noticias que facían referencia ao illamento dos doentes do hospital de Conxo dende o inicio da pandemia. Ademais, a noticia indicaba que moitos se queixaban de fame.

A Consellería de Sanidade respondeu que as saídas cotiás dos doentes se atopan suxeitas ás prescricións médicas. As saídas son previamente valoradas e autorizadas polo psiquiatra de acordo co criterio clínico para asegurar o cumprimento das medidas de prevención. E os doentes continúan as actividades que se levan a cabo "dentro do recinto hospitalario". E respecto da suficiencia das comidas aludíase á "subxectividade" desas apreciacións.

A falta dunha explicación máis detallada parecía confirmarse que os doentes non saían, polo que solicitamos que con urxencia se aclararan as medidas aplicadas a cada doente -se eran individualizadas e se as restrición afectaron á totalidade-. Tamén consideramos necesario coñecer se todos os doentes teñen resolucións xudiciais de garantía e as previsións de vacinación. Tamén solicitamos a obxectivación das medidas respecto das comidas. Ao peche do informe atopámonos á espera do informe complementario.

B. As prazas dos centros de día

O principal motivo de queixa respecto dos centros de día na pandemia foi o seu peche. En diferentes queixas tratamos a cuestión. Persoas usuarias, familiares e entidades sociais xestoras dos centros acudiron á institución manifestando a súa preocupación. De prolongarse a falta de atención especializada os efectos negativos nas persoas usuarias



serían máis acusados. E en moitos casos non poderían paliarse con axudas debido á especialización na atención. As persoas necesitaban unha supervisión e control que non é posible para as familias nin para servizos non especializados.

As respostas as queixas deron conta de que se prevía a nova apertura dos centros de día, pero condicionada á formación e subministro de materiais. Porén, non se concretaba a data da reactivación. Indicamos que era aconsellable que estas aperturas se axilizaran no posible, posto que noutro caso se prolongarían os prexuízos, e finalmente permitiuse o funcionamento dalgúns centros coas restricións lóxicas para cumprir co principio de precaución.

C. Os Servizos de Axuda no Fogar

Os servizos de axuda no fogar dos concellos mantivéronse durante o estado de alarma, dado o seu carácter esencial para a atención das persoas con dependencia que seguían vivindo nos seus domicilios. Mesmo se reforzou para casos urxentes, sen copago.

Promovemos unha actuación de oficio para coñecer as previsións de subministro de material de protección sanitaria ao persoal dos servizos de axuda no fogar con motivo da emerxencia sanitaria. A Consellería de Política Social informou que o reparto de EPIs se viña coordinando a través dos Postos de Mando Avanzados Provinciais, nos que participaban a Delegación do Goberno, os concellos e a FEGAMP, pero despois púxose en marcha o centro loxístico para axilizar o reparto. A Xunta estaba a realizar achegas de material aos concellos “en función das necesidades que estes manifestan”. A distribución posterior do material correspondía aos concellos, titulares do servizo.

Durante o confinamento déronse queixas por falta de material de protección. As dificultades de subministro nunha primeira etapa xa foron tratadas. Pero en momentos posteriores recibimos numerosas queixas de persoas traballadoras dos servizos ou da plataforma que as agrupa, que sinalaban a insuficiencia dos EPIs proporcionados polas empresas.

Dirímonos ás Consellerías de Política Social e de Emprego e Igualdade para solicitar información sobre a determinación do material a entregar. As medidas de protección persoal serán utilizar os EPI que indique o servizo de prevención, e, en todo caso, usar batas, máscara e luvas de protección descartables para uso individual en cada domicilio, que se lle facilitarán en número suficiente. O material descartable deberá ser eliminado no lixo de cada domicilio. Iso con carácter xeral, posto que as tarefas que impliquen proximidade cunha persoa usuaria con posible infección ou confirmada deben realizarse con prevencións moito máis estritas.

O material de protección debe ser subministrado en cantidade suficiente tendo en conta que os elementos como mandís, batas descartables, máscaras e luvas como mínimo se deben cambiar en cada domicilio.

En base ao exposto (elementos como mandís, batas, máscaras e luvas como mínimo se



deben cambiar en cada domicilio), semellaba que o material entregado podía resultar insuficiente, tendo en conta que non se coñecía que os elementos descartables se dean para cada servizo ou vivenda.

Iso refírese tanto á saúde laboral das persoas traballadoras como á saúde das persoas usuarias do servizo, especialmente vulnerables, e coas que convivan.

Para coñecer se se estaban a cumprir as condicións tratadas indicamos aos concellos que parecía oportuno que solicitaran das empresas contratistas que avaliaran o indicado por medio do seu servizo de prevención de riscos laborais, de tal maneira que se determine de forma concreta o cumprimento das previsións respecto do material de protección a entregar ás persoas traballadoras, en especial se se respecta a obriga de uso individual ou cambio en cada domicilio, e se as entregas son en cantidades suficientes para cumprir esas condicións.

No caso de discrepancia atópase aberta a posible reclamación á inspección de traballo para a garantía das condicións de seguridade e hixiene laborais.

Outra queixa sinalaba que as autoridades informaran de que o persoal dos servizos de axuda no fogar tería prioridade á hora de realizar as probas sobre posibles contaxios. Porén, só se facían en caso de contaxio ou sospeita. Calquera irregularidade en relación coa aplicación dos protocolos para manter a seguridade das persoas traballadoras debería ser denunciada á inspección de traballo.

Noutras queixas as persoas traballadoras dos servizos de axuda no fogar poñían de manifesto que algúns usuarios e familias non usan a máscara durante o servizo, co que poñen en perigo ás persoas traballadoras e aos demais usuarios. Na realización de gran parte das tarefas non é posible manter a distancia de seguridade interpersoal, polo que o uso da máscara debера ser a norma xeral.

A Consellería de Política Social sinalou que nas consultas dos concellos e empresas se informa de que debe facerse uso da máscara tanto polo persoal auxiliar como polas persoas usuarias e familiares. Pero “semella que a medida non é efectiva en moitos dos casos, xerando conflitos nos domicilios das persoas usuarias”. Nesa mesma liña a consellería sinalou que é conveniente que a Consellería de Sanidade “inclúa expresamente a obrigatoriedade da medida”. Por iso recomendamos á Consellería de Sanidade que, con urxencia, avaliara a conveniencia de establecer como medida de obrigado cumprimento o uso da máscara por parte das persoas usuarias dos servizos municipais de axuda no fogar e de quen conviva que estea en contacto caos persoas traballadoras do servizo, coas excepcións que procedan, e á Consellería de Política Social que trasladara á de Sanidade a súa suxestión neste senso. Estamos á espera da resposta.



6. As medidas contra as eventuais discriminacións nas dilixencias policiais de identificación

Iniciouse unha actuación de oficio ao apreciar a necesidade de garantir o dereito a non ser discriminado por razóns de raza ou de vulnerabilidade polos axentes da orde pública cando realicen dilixencias de identificación das persoas. A actuación iniciouse tras a reunión coa Rede Galega contra a Pobreza e con persoas en situación de vulnerabilidade.

Solicitamos informes e coñecemos que en 2016 o Concello da Coruña ditou dúas instrucións cos procedementos e formularios con ese fin. As outras cidades non teñen protocolos similares, pero coinciden na necesidade de evitar as identificacións cun posible nesgo de discriminación por diferentes motivos (orixe, xénero, nacionalidade, etnia, orientación e identidade sexual, relixión, opinión, grupo social...). Ese labor baséano na normativa de carácter xeral, non en protocolos detallados.

Así pois, unicamente o Concello da Coruña aprobou un procedemento co obxectivo que tratamos. As demais cidades non implantaron un medio harmonizado que estableza as condicións para que non se dean identificacións discriminatorias, o que non significa que os concellos deixen de cumprir as súas obrigas xerais ao respecto, como poñen de relevo.

O *Ayuntamiento de Fuenlabrada* foi o primeiro en facer un protocolo para as dilixencias de identificación, co que deu maior seguridade xurídica ás persoas identificadas e aos axentes da policía local. Trátase do programa de identificación policial eficaz (PIPE), que impulsou a plataforma pola xestión policial da diversidade para o trato igualitario e non discriminatorio nas identificacións. Fai necesario que os axentes cumprimenten formularios coas circunstancias e motivación da dilixencia de acordo co correspondente manual. Despois entregan unha copia ao cidadán coa información dos seus dereitos e as vías de reclamación. O citado protocolo é o que se atopa vixente na Coruña.

Segundo o *Ayuntamiento de Fuenlabrada*, a “ratio de desproporcionalidade” que afectaba ás persoas marroquís pasou de 9,6 a 3,4 puntos (esas persoas eran 9,6 veces máis controladas que as españolas), e aumentou a taxa de acerto (descubrimiento de ilícito), que pasou do 6% ao 17%. Co paso do tempo o protocolo fixo aumentar aínda máis a taxa de acerto e diminuír a ratio de desproporcionalidade.

Non apreciamos que os concellos incorreran en conductas irregulares ou carezan de criterios para evitar as dilixencias de identificación discriminatorias. A súa forma de actuar é con pleno respecto aos dereitos das persoas e ao principio de legalidade. A maioría consideran que os medios ordinarios de identificación deben ser suficientes para evitar discriminacións á hora de facer as dilixencias. Porén, protocolos como o indicado resultan boas prácticas que permiten mellorar o tratamento da función pública á que nos referimos, e coadxuvan á consecución permanente do obxectivo de evitar as identificacións discriminatorias por



circunstancias relacionadas coa orixe, o xénero, a nacionalidade, a etnia, a orientación e a identidade sexual, a relixión, as opinións, o grupo social ou calquera outra susceptible de discriminación pola vulnerabilidade.

Resultaría positivo que os concellos que non contan con instrumentos ou protocolos para garantir as boas prácticas nas dilixencias de identificación e evitar a discriminación das persoas vulnerables valoren a conveniencia de aprobar algún.

7. A petición de modificación do regulamento de estranxeiría para favorecer a inclusión dos menores que alcanzan a maioría de idade

A Valedora do Pobo e as demais *Defensorías* dedicamos unhas xornadas á análise dos problemas que afectan ás persoas menores de idade que, sendo nacionais doutros países ou apátridas, chegan a España soas. Froito desa análise comprometémonos a traballar para que as actuacións das administracións con responsabilidade na atención destes menores respondan ao seu superior interese e a que prime o enfoque de infancia respecto da estranxeiría.

Os actuais requisitos para a renovación da autorización de residencia dos menores estranxeiros non acompañados que alcanzan a maioría de idade fan que se manteña a súa situación de vulnerabilidade. Por iso, nas sesións técnicas previas ás 34 Xornadas de Coordinación das *Defensorías*, propúxose, a iniciativa da institución da Valedora do Pobo, que se recomendara a modificación do regulamento da Lei de Estranxeiría para eliminar os límites ao dereito dos menores estranxeiros a obter a autorización de residencia.

Na posterior Declaración de Tarifa, froito das 34 Xornadas, todos os defensores demandamos a elaboración de plans de atención para mozas e mozos ex tutelados para evitar que a súa protección quede interrompida automaticamente ao alcanzar a maioría de idade, e poidan caer na marxinación e exclusión social.

Agora o *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones* abriu unha consulta pública para o proxecto de modificación do regulamento da Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre Dereitos e Liberdades dos Estranxeiros en España e a súa Integración Social. Con ese motivo as *Defensorías* autonómicas adherímonos á recomendación do *Defensor del Pueblo* dirixida a ese ministerio para adecuar os requisitos esixidos para a renovación da autorización de residencia aos ex tutelados.

Consideramos necesario modificar os artigos 196, 197 e 198 do Regulamento da Lei de Estranxeiría para a súa adaptación á Lei de Protección Xurídica do Menor e aos criterios da Observación Xeral número 14 do Comité dos Dereitos do Neno das Nacións Unidas.



8. Os dereitos das persoas de etnia xitana

En Galicia viven preto de 13.000 persoas xitanas. A diversidade interna do pobo xitano, a riqueza das súas expresións culturais e a necesidade de combater os estereotipos son algunhas das ideas que se desenvolveron na xornada “Pobo xitano: por unha sociedade máis xusta”, que organizamos xunto co Consello da Cultura Galega e a Fundación Secretariado Xitano.

A cita coincidiu co Día Internacional para a Tolerancia, o 16 de novembro, como mostra do compromiso a prol da tolerancia, a inclusión e a igualdade. A valedora destacou que “o malo non é a diferenza, senón os prexuízos que predispoñen e se traducen en actitudes e comportamentos negativos cara a unha persoa ou un grupo de persoas”; a *Fundación Secretariado Gitano*, que “o coñecemento é o primeiro paso para construír cidadanía e loitar por un futuro compartido sen discriminación”; e a presidenta do Consello da Cultura Galega lembrou que a cultura galega sempre se definiu como unha cultura integradora, non excluínte.

A xornada contou coa conferencia de Carlos Giménez, catedrático de Antropoloxía Social da *Universidad Autónoma de Madrid*, que trazou unha panorámica da cultura xitana. Esta mantén unha identidade, valores e costumes moi específicos. Destacou que hai moitas formas de ser xitano e trazou características comúns. “O pobo xitano ten trazos físicos e biolóxicos que teñen que ver co xenotipo (a forma da cabeza, dos ollos, do esqueleto, do cráneo...), pero non son o máis importante, porque sabemos que a raza física non indica nada” explicou. Na súa opinión, o verdadeiramente significativo está nas manifestacións culturais, nos seus valores e en toda a dimensión simbólica.

Sinalou que “no centro da produción literaria e poética está o flamenco, que foi declarado pola Unesco patrimonio inmaterial da Humanidade en 2010”. Pero advertiu que “o flamenco non é só unha expresión artística, senón que ten tamén unha dimensión social, de resistencia... que cómpre ter moi presente”.

9. A morte violenta de Diego Bello nas Filipinas

A institución da Valedora do Pobo levou a cabo actuacións despois da entrevista mantida pola valedora coa familia de Diego Bello, que trasladou diferentes peticións en relación coa súa morte violenta por forzas policiais das Filipinas, en especial que se esclareza o sucedido e se xulguen as responsabilidades que correspondan.

Un informe da Comisión de Dereitos Humanos de Filipinas conclúe que “a morte de Diego podería considerarse unha execución sumaria” (por parte do equipo policial) e que “existen dúbidas sobre o cumprimento por parte do equipo das directrices operativas”, polo que “a



alegación de autodefensa ten unha base inestable”.

O suceso produciuse nun contexto de violacións de dereitos humanos e impiedade posto de relevo por Nacións Unidas, incluíndo asasinatos, detencións arbitrarias e barreiras para acceder á xustiza. O seu informe sinala que os problemas que afectan aos dereitos humanos suceden dende hai tempo, pero acentuáronse nos últimos anos.

A valedora solicitou a colaboración da Delegación do Goberno en Galicia para que se trasladara o informe da Comisión de Dereitos Humanos das Filipinas como denuncia do acontecido. A Delegación respondeu que a Embaixada e o Consulado Xeral trasladaron o informe á familia, que se elevou á Oficina Nacional de investigación Filipina e ao Defensor do Pobo Filipino, e que dende entón “veñen facendo multitude de xestións para interesarse pola tramitación do caso nestes organismos e coñecer de primeira man como avanza a investigación neles”.

Por outra banda, a web do Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea e Cooperación mencionaba o caso de forma que consideramos inadecuada. O ministerio respondeu que xa procedera a adaptar o contido.

Co fin de insistir na necesidade de auxiliar á familia na súa intención de que se promovan e determinen as responsabilidades que poidan existir tamén dirixímonos ao *Defensor del Pueblo* e ao *Ombudsman* (Valedor do Pobo) da República das Filipinas, que, segundo a información proporcionada, é unha das institucións do país ás que se elevou o informe da Comisión de Dereitos Humanos das Filipinas sobre a morte violenta de Diego.

Creemos necesario que as autoridades españolas exerzan as súas funcións diplomáticas para que os feitos que pon de relevo a Comisión de Dereitos Humanos de Filipinas se xulguen de forma adecuada, tendo en conta que a dita Comisión considera que a morte de Diego foi consecuencia dunha execución sumaria por parte dun equipo da policía filipina.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3044/19	Retraso na atención á dependencia	Consellería de Política Social 14/1/20	Aceptada	3044/19
Q/5612/19	Retraso na atención dunha persoa con gran dependencia	Consellería de Política Social 14/1/20	Aceptada	Q/5612/19



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5975/19	Retraso do servizo para a atención a unha persoa con gran dependencia	Consellería de Política Social 14/1/20	Aceptada	Q/5975/19
Q/4487/19	Demora dunha praza nun centro de atención específica para persoas con dependencia	Consellería de Política Social 5/2/20	Aceptada parcialmente	Q/4487/19
Q/2975/19	Retraso na atención á dependencia	Concello do Rosal 15/4/20	Aceptada	Q/2975/19
Q/358/20	Retraso da valoración de dependencia e da atención	Consellería de Política Social 24/4/20	Aceptada	Q/358/20
Q/519/20	Retraso da efectividade do servizo de axuda no fogar aprobado	Concello de Pontevedra 25/6/20	Aceptada	Q/519/20
Q/1746/20	Retraso dun servizo de axuda no fogar xa aprobado	Consellería de Política Social 29/7/20	Non aceptada	Q/1746/20
Q/578/20	Retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 12/8/20	Aceptada	Q/578/20
Q/3263/20	Retraso na efectividade dun servizo de axuda no fogar xa aprobado	Consellería de Política Social 12/8/20	Non aceptada	Q/3263/20
Q/3266/20	Retraso dunha praza residencial para a atención da dependencia	Consellería de Política Social 12/8/20	Aceptada parcialmente	Q/3266/20
Q/3435/20	Retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 22/11/20	Aceptada	Q/3435/20
Q/3653/20	Retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 30/9/20	Aceptada	Q/3653/20
Q/3148/20	Arquivo dun expediente de dependencia retrasado despois do falecemento da solicitante	Consellería de Política Social 7/10/20	Aceptada parcialmente	Q/3148/20
Q/3881/20	Retraso da valoración de dependencia	Consellería de Política Social 9/10/20	Aceptada	Q/3881/20
Q/425/20	Retraso na prestación da axuda no fogar a unha persoa con dependencia	Concello de Santiago 16/10/20	Pendente	Q/425/20
Q/425/20	Retraso na prestación da axuda no fogar a unha persoa con dependencia	Consellería de Política Social 16/10/20	Pendente	Q/425/20



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3145/20	Arquivo dun procedemento de dependencia retrasado despois do falecemento da persoa con dependencia	Consellería de Política Social 16/10/20	Aceptada parcialmente	Q/3145/20
Q/4235/20	Retraso nunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 16/12/20	Pendente	Q/4235/20
Q/4758/20	Retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 11/12/20	Pendente	Q/4758/20
Q/3993/20	Retraso dunha praza pública residencial concedida e as condicións dunha residencia privada	Consellería de Política Social 16/12/20	Pendente	Q/3993/20
Q/4595/20	Demora no recoñecemento da dependencia	Consellería de Política Social 16/12/20	Pendente	Q/4595/20

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/4479/19	Falta de praza residencial para unha persoa con autismo grave	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/4479/19
Q/4502/19	Acceso á praza residencial dunha persoa con discapacidade intelectual en situación de emerxencia social.	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4502/19

3. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/1854/19	Retraso dunha praza especializada de dependencia	Conclusión con actuación positiva	27/02/2020



Q/2326/19	Acceso a un tramo da RISGA	Conclusión con actuación positiva	27/04/2020
Q/3036/19	Nova avaliación da dependencia polo avance de enfermidade dexenerativa	Conclusión con actuación positiva	06/02/2020
Q/3042/19	Retraso na prestación de SAF	Conclusión con actuación positiva	06/02/2020
Q/4277/19	Accesibilidade na rúa dun concello	Conclusión con actuación positiva	09/07/2020
Q/5664/19	Retraso nunha valoración de dependencia	Conclusión con actuación positiva	13/02/2020
Q/5672/19	Actuación dun servizo de axuda no fogar	Conclusión con actuación positiva	13/02/2020
Q/6022/19	Accesibilidade das estacións de servizo automatizadas	Conclusión con actuación positiva	18/12/2020
Q/6197/19	Retraso dunha valoración de dependencia	Conclusión con actuación positiva	13/02/2020
Q/49/20	Falta dun servizo de axuda no fogar	Conclusión con actuación positiva	15/6/2020
Q/58/20	Accesibilidade dos debates electorais para as persoas con discapacidade auditiva	Conclusión con actuación positiva	11/2/2020
Q/198/20	Retraso do servizo de axuda no fogar dunha persoa con dependencia	Conclusión con actuación positiva	6/5/2020
Q/292/20	Solicitud de recoñecemento da discapacidade	Conclusión con actuación positiva	20/04/2020
Q/436/20	Embargo dunha RISGA pola Seguridade Social	Conclusión con actuación positiva	18/2/2020
Q/461/20	Retraso no cobro da prestación de dependencia do seu fillo	Conclusión con actuación positiva	27/4/2020
Q/1952/20	Actuación urxente en relación coa falta de medios dunha persoa para procurar alimentos a súa familia	Conclusión con actuación positiva	25/4/2020



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

Q/1973/20	Accesibilidade do sistema sanitario para persoas xordas	Conclusión con actuación positiva	17/4/2020
Q/1992/20	Accesibilidade do sistema sanitario para persoas xordas	Conclusión con actuación positiva	17/4/2020
Q/2073/20	Accesibilidade da oficina de Correos de A Guarda	Conclusión con actuación positiva	19/10/2020
Q/2074/20	Servizos sociais	Conclusión con actuación positiva	27/07/2020
Q/2108/20	Axudas municipais de emerxencia	Conclusión con actuación positiva	1/06/2020
Q/2110/20	Axuda extraordinaria na situación de emerxencia dunha persoa non empadroada	Conclusión con actuación positiva	22/4/2020
Q/2460/20	Embargo dunha pensión non contributiva	Conclusión con actuación positiva	15/9/2020
Q/3056/20	Atención ás persoas con TEA	Conclusión con actuación positiva	28/7/2020
Q/3279/20	Retraso dunha valoración de discapacidade	Conclusión con actuación positiva	14/9/2020
Q/3365/20	Embargo dunha RISGA	Conclusión con actuación positiva	17/07/2020
Q/3401/20	Retraso na valoración do grao de dependencia	Conclusión con actuación positiva	22/9/2020
Q/3495/20	Retraso na valoración de dependencia de dúas persoas	Conclusión con actuación positiva	24/9/2020
Q/3505/20	Demora do recoñecemento do grao de discapacidade	Conclusión con actuación positiva	24/9/2020
Q/3614/20	Embargo dunha RISGA	Conclusión con actuación positiva	22/10/20
Q/3649/20	Embargo dunha RISGA	Conclusión con actuación positiva	20/10/2020
Q/3660/20	Retraso da valoración e a atención á dependencia	Conclusión con actuación positiva	9/11/2020
Q/3698/20	Servizos sociais municipais	Conclusión con actuación positiva	7/10/2020
Q/3699/20	Retraso da valoración de dependencia	Conclusión con actuación positiva	28/9/2020



Q/3757/20	Non modificación da RISGA despois por perda dunha prestación	Conclusión con actuación positiva	5/11/2020
Q/3840/20	Retraso no cambio de PIA para praza residencial	Conclusión con actuación positiva	7/10/2020
Q/3887/20		Conclusión con actuación positiva	
Q/4031/20	Desacordo coa valoración de discapacidade	Conclusión con actuación positiva	9/11/2020
Q/4225/20	Imposibilidade de contacto co fillo con discapacidade	Conclusión con actuación positiva	S/2020/015548
Q/4256/20	Desacordo cun servizo de axuda no fogar	Conclusión con actuación positiva	25/11/2020
Q/4311/20	Falta de resolución dun PIA	Conclusión con actuación positiva	16/12/2020
Q/4541/20	Cambio de cuidador dun menor con dependencia	Conclusión con actuación positiva	10/12/2020
Q/4568/20	Retraso dun procedemento de dependencia	Conclusión con actuación positiva	23/11/2020
Q/4570/20	Retraso da atención á dependencia	Conclusión con actuación positiva	23/11/2020
Q/4594/20	Demora no recoñecemento do grao de dependencia	Conclusión con actuación positiva	11/11/2020
Q/4800/20	Falta dunha notificación adecuada	Conclusión con actuación positiva	18/12/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Na área de educación e universidades, o impacto da crise sanitaria producida pola COVID-19 tivo dous períodos claramente diferenciados: o último trimestre do curso académico 2019-20 e o primeiro trimestre do curso 2020-21. O Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declarou o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19 dispuxo no seu artigo 9 as medidas de contención no ámbito educativo e da formación, e suspendeuse a actividade educativa presencial en todos os centros e etapas, ciclos, graos, cursos e niveis de ensino contemplados no artigo 3 da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, incluído o ensino universitario, así como outras actividades educativas ou de formación impartidas noutros centros públicos ou privados. Indicábase tamén que durante o período de suspensión manteríanse as actividades educativas a través das modalidades a distancia e «en liña», sempre que resultase posible.

Nesta primeira etapa foi preciso improvisar, cunha marxe de tempo de moi poucos días, un sistema educativo alternativo de ensino e aprendizaxe a distancia que requiriu unha adaptación urxente a recursos tecnolóxicos. Esta situación xerouse nun contexto de cambios de gran intensidade na vida das persoas e das familias, confinadas no seus domicilios, tratando de desenvolver con normalidade as obrigas diarias e, entre elas, a actividade escolar. Neste momento, a principal preocupación da institución foi que estivera asegurada a atención do alumnado con necesidades educativas especiais e a cobertura de rede que permitira o acceso a servizos de banda ancha. Porén, a carencia de recursos para a docencia en liña foi patente nesta primeira etapa.

Sen prexuízo do análise detido no apartado da actividade de supervisión, é preciso recoñecer os extraordinarios esforzos da administración educativa e das familias para limitar o impacto desta crise no proceso educativo e a actitude de colaboración por parte do alumnado de todas as idades. Sen embargo, a ineludible esixencia de adaptar toda a organización escolar a un novo entorno de traballo puxo de manifesto a insuficiencia do investimento en infraestruturas e equipamentos e a urxencia de incluír ao sistema educativo nos planes de transformación dixital.

Esta eiva foi especialmente patente na implantación de aulas virtuais. Malia que este termo pode ter diversos significados, a suspensión da presencialidade nas aulas tería requirido un adecuado desenvolvemento de contornas dixitais que fixera posible a continuidade dos procesos de aprendizaxe para os alumnos que non puideran asistir á aula, facilitando a interacción co profesorado e os compañeiros presentes no centro educativo por medio das



moitas plataformas que neste momento desenvolven estas tecnoloxías de información e comunicación. Se ben é certo que as administracións traballaron nestas dotacións, as circunstancias foron moitas veces por diante das solucións, que non se puideron acadar sempre coa necesaria rapidez para evitar a desconexión dunha parte do alumnado en situacións máis desfavorecidas. A implicación e dedicación da meirande parte dos docentes serviu como impulso da actividade educativa e asegurou a súa continuidade.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade tivo que enfrontar, por outra parte, a complexidade normativa deste período. A suspensión da docencia ordinaria implicou unha nova ordenación de moitas actividades que esixían protocolos específicos, instrucións ou plans de continxencia, en moitos casos baixo a supervisión das autoridades sanitarias ou en coordinación con elas. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade elaborou o protocolo de prevención da transmisión da COVID-19 nas actividades extraescolares, o protocolo de prevención da transmisión da COVID-19 no alumnado con necesidades educativas especiais para o ámbito educativo e o protocolo de prevención da transmisión da COVID-19 nos comedores dos centros educativos, co obxecto de incorporar medidas e accións complementarias e específicas para os seus ámbitos de aplicación ás indicadas no Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021.

A Resolución da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional ditou instrucións para a elaboración de horarios nos centros docentes sostidos con fondos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia para o curso 2020-2021 para o desenvolvemento de ensino a distancia en períodos de peche de aulas ou centros como consecuencia da pandemia da COVID-19. Na Resolución conxunta do 4 de novembro de 2020 das Consellerías de Cultura, Educación e Universidade e de Sanidade aprobáronse as "Recomendacións sobre a ventilación en centros educativos no contexto da COVID-19" para centros educativos non universitarios na Comunidade Autónoma de Galicia. En todos os casos, as medidas ían dirixidas a compatibilizar a atención educativa ao alumnado coa perspectiva sanitaria de prevención da infección.

Na segunda etapa, o primeiro trimestre do curso 20-21, a institución coñeceu con preocupación a apertura de varios expedientes por absentismo escolar en casos de ausencias que a administración educativa non considerou xustificadas cando se alegaban patoloxías de risco nos propios alumnos ou nos familiares conviventes.

No tratamento das queixas presentadas pola apertura de expedientes de absentismo escolar, as familias trasladaban o seu malestar polo feito de que a consellería aplicase un protocolo previsto para os casos de posible desamparo dos menores ou incumprimento polos proxenitores dos deberes da patria potestade, que implican a actuación dos servizos sociais, en casos nos que a preocupación das familias era precisamente a protección da



saúde de todos os seus membros e a garantía da atención educativa aos seus fillos.

Xunto á fatiga de toda a poboación ante unha crise sanitaria e económica que duraba varios meses, as familias entre cuxos membros estaban diagnosticadas patoloxías de risco tiveron un elemento engadido de intranquilidade ou angustia ante a apertura de expedientes por absentismo escolar ao non asistir ás aulas. A propia consellería nos seus informes admitiu que na normativa existente ao respecto a principio de curso non se contemplaba a opción de atención domiciliaria por causa de vulnerabilidade dun convivinte e, consecuentemente, comunicábaselles ás familias o inicio da tramitación de expedientes de absentismo para os alumnos. Como veremos no análise da actividade de supervisión, a resposta administrativa e educativa para estas familias non foi, nalgúns casos, adecuada.

A situación foi contemplada na Orde do 13 de novembro de 2020 pola que se crean as comisións provinciais de seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19. Posteriormente, a Resolución do 30 de novembro de 2020, da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para a atención educativa ao alumnado vulnerable ou alumnado con conviventes vulnerables durante o curso 2020/21 como consecuencia da pandemia da COVID-19 (DOG núm. 244, do 3 de decembro) incorporou novidades no procedemento de actuación por parte dos centros educativos diante dos casos de absentismo por COVID-19.

Porén, a consellería foi receptiva ás recomendacións desta institución desenvolvendo as medidas propostas e corrixindo algunhas actuacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1518		294	
Admitidas	1497	98,62%	273	92,85%
Non admitidas	13	0,86%	13	4,42%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	8	0,53%	8	2,72%



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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1415	94,52%	211	77,29%
En trámite	82	5,48%	62	22,71%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ningún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	7	5	12	12	0
2019	54	11	65	61	4

Os datos expostos nos cadros precisan aclarar a natureza destes expedientes. Entre as 1.518 queixas recibidas, houbo sete asuntos diferenciados que afectaban a varias persoas que promovían a nosa actuación, polo que os expedientes foron acumulados nunha única tramitación. Por orde cronolóxica, foron recibidas as seguintes reclamacións:

-En 34 queixas, desde a organización Escolas Católicas de Galicia, solicitábase dotación para orientadores nas etapas de Educación Infantil e Educación Primaria dos centros docentes privados concertados.

-En 78 queixas, trasladábase a situación de desatención do alumnado con necesidades específicas de apoio educativo nos centros concertados.

-En 939 expedientes, membros da comunidade educativa do CRA Raíña Aragonta, de Salceda de Caselas, trasladaban a situación da infraestrutura docente, rexistrándose elevadas temperaturas durante a primavera, verán e principios do outono que estaban a afectar á saúde e o benestar do alumnado e dos profesores.

-En 48 expedientes trasladábase a solicitude de xornada continua no CEIP Plurilingüe de Outes por mor da pandemia e a insuficiencia de recursos no comedor escolar.

-En 59 expedientes manifestábase o desacordo co réxime de semipresencialidade instaurado para o primeiro curso de bacharelato no IES Antón Fraguas, no curso académico 2020-21.



Polo tanto, houbo un total de 1.158 expedientes acumulados e 360 asuntos diferenciados. Porén, en 68 destas queixas trasladábase por cada un dos reclamantes individualmente o seu desacordo coa presencialidade obrigatoria, ao principio do curso académico 2020-21, solicitando que se arbitrasen medidas para que se puidera impartir docencia en liña ou por outros medios telemáticos que evitaran que alumnos cun certo risco ante a transmisión da COVID-19, neles ou nos familiares conviventes, tiveran que asistir obrigatoriamente ás aulas. Estes expedientes tiveron que ser avaliados individualmente pois reflectían situacións persoais e familiares moi distintas. Non só se detectaba unha gran amplitude e variedade nos problemas expostos senón que moitos destes escritos incluían datos sensibles especialmente protexidos relativos ás circunstancias de saúde dos menores ou dos seus familiares conviventes. Aos escritos de queixa engadíanse informes médicos e outros documentos de tipo sanitario con datos relativos ao diagnóstico de patoloxías graves, prescricións ou valoracións clínicas que, pola súa propia natureza, deben ser obxecto dunha especial protección no seu tratamento. Caso por caso valorouse a situación que debía ser comunicada á administración educativa.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Atención ao alumnado con necesidades educativas especiais pola suspensión da actividade docente presencial

No mes de xuño iniciouse un expediente de queixa promovido pola Federación de ANPAS Galegas referente á situación do alumnado con necesidades educativas especiais, tanto durante a suspensión da actividade docente presencial no estado de alarma por mor da pandemia do COVID-19 como cara ao inicio do novo curso escolar 2020-21.

A equidade e a atención á diversidade son aspectos recollidos especificamente no ordenamento xurídico, tanto a nivel lexislativo na Lei Orgánica 2/2006, de 3 de maio, de Educación, na súa redacción dada pola Lei Orgánica 8/2013, de 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, entre outras leis, como a nivel regulamentario. Neste ámbito, ademais doutros textos de menor rango, a norma de referencia é 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 as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, que define que se entende por diversidade, e recolle cales son as actuacións e medidas de atención á diversidade (ordinarias e extraordinarias) e as de promoción da escolarización e a formación, entre outros aspectos.



No informe achegado pola Administración faise referencia á Resolución do 12 de marzo de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade, pola que se lle dá publicidade ao Acordo do Consello da Xunta de Galicia, do 12 de marzo de 2020, polo que se adoptan as medidas preventivas en materia de saúde pública na Comunidade Autónoma de Galicia, como consecuencia da evolución da epidemia do coronavirus COVID-19, dedica o punto c do primeiro apartado ás medidas no eido educativo e recolle os seguintes acordos:

- Suspensión de todo tipo de actividade lectiva regulada en todos os centros de ensino non universitario. Esta suspensión inclúe tamén os servizos educativos complementarios, nomeadamente, o comedor, transporte e servizo de madrugadores, con independencia de quen sexa o organizador dos devanditos servizos.

- O profesorado programará nas páxinas web dos centros ou por outros medios telemáticos accesibles ao seu alumnado actividades xenéricas relacionadas cos contidos curriculares para que o seu alumnado as poida realizar no seu domicilio, e fará o seu seguimento, pero non terán carácter de avaliáveis.

- Nos centros de Educación Especial con servizo de residencia NON se suspende a permanencia do alumnado, agás no caso en que presente sintomatoloxía, caso en que as autoridades sanitarias adoptarán as medidas pertinentes que garantan o non contacto co resto dos usuarios.

O día seguinte publicáronse as *Instrucións do 13 de marzo de 2020, provisionais dirixidas ás direccións dos centros educativos de ensino non universitario sobre a concreción das medidas a adoptar en relación coa pandemia COVID-19 para os vindeiros 14 días naturais contados dende o 16 de marzo de 2020*, nas que se establece que a "titorización e a atención do alumnado realizarase cos medios non presenciais, telemáticos, telefónicos ou doutra índole dos que dispoñan os centros e as familias" de cara a favorecer a comunicación e o contacto continuado co alumnado en xeral, abranguendo polo tanto o que presenta necesidade específica de apoio educativo. Ademais, recollen respecto da atención do alumnado:

3.1. O centro disporá das medidas precisas para facilitar a continuidade do proceso de aprendizaxe do alumnado fóra do ámbito escolar.

3.2. Cada centro, dentro da súa autonomía pedagóxica e de xestión, establecerá un sistema de comunicación e información co alumnado e as familias a través das ferramentas ou plataformas coas que traballa habitualmente, así como calquera outro medio de comunicación que o centro estime adecuado para esta situación.

3.3. Os equipos docentes e o restante profesorado elaborarán propostas de actividades para que o alumnado continúe co seu proceso educativo nos seus domicilios.



Desde esta data ordénase que as actividades a realizar polo alumnado sexan as necesarias para continuar co seu propio proceso educativo e non actividades de tipo xenérico. Posteriormente, e á espera da publicación da normativa estatal correspondente, publicáronse as *Orientacións provisionais do 17 de abril para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso 2019/2020*, nas que se indica que os centros:

-Prestarán especial atención a identificar ao alumnado desconectado por diversas circunstancias ou non localizable e prepararán plans específicos de recuperación do vínculo escolar e de reforzo que lles axuden a reincorporarse á actividade educativa tan pronto como sexa posible. Os centros darán traslado de ditos plans específicos á inspección educativa.

-Farán un especial esforzo para identificar ao alumnado que carece de medios de conexión dixital e, en virtude da súa autonomía organizativa e de xestión, arbitrarán as medidas necesarias e facilitarán o uso de distintos tipos de dispositivos adecuados para a atención educativa a este alumnado.

-Intensificarán a posta a disposición do alumnado dos recursos tecnolóxicos e doutro tipo que necesiten para o desenvolvemento das súas actividades, e desenvolverán formación e ferramentas adecuadas para permitir que o alumnado obteña o maior proveito da metodoloxía non presencial.

A este respecto, e froito da colaboración entre a consellería, os centros educativos, os centros de recursos, os concellos e outras institucións, proveuse de recursos técnicos (basicamente, ordenadores e tarxetas de datos), así como de recursos tradicionais, a aquelas persoas que o solicitaron.

Nestas orientacións provisionais tamén se abordou de xeito concreto o apoio ao alumnado con necesidades educativas especiais e as actuacións para a atención á diversidade:

Os centros educativos organizarán os seus recursos de apoio para favorecer na medida do posible a axeitada atención ao alumnado con necesidades educativas especiais, favorecendo o seu acceso ao currículo por medio da adaptación dos instrumentos, tempos e apoios que aseguren una adecuada atención e avaliación deste alumnado. Porase, asemade, especial coidado na atención ao alumnado con necesidade específica de apoio educativo.

Os Departamentos de Orientación continuarán co desenvolvemento das actuacións, medidas e programas para a atención á diversidade establecidas no Plan Xeral de Atención á Diversidade do seu centro, adaptándoas á situación de confinamento de alumnado e profesorado, e asesorando aos diferentes membros da comunidade educativa, preferentemente, para o coidado do seu benestar emocional.

Os centros educativos reforzarán a imprescindible coordinación do profesorado á hora de



adaptar as programacións, as actividades e os criterios de avaliación, co fin de evitar problemas como a sobrecarga de tarefas, a falta de acompañamento docente ou a desigualdade do apoio aos estudantes que lles poden prestar a súas familias.

O 24 de abril de 2020 publicouse no BOE a *Orden EFP/365/2020, de 22 de abril, por la que se establecen el marco y las directrices de actuación para el tercer trimestre del curso 2019-2020 y el inicio del curso 2020-2021, ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19*, froito dos acordos da Conferencia Sectorial de Educación, cos que a consellería se amosou conforme. Nese marco incluído como Anexo II recóllese no apartado 3 a directriz de "adaptar a actividade lectiva ás circunstancias", e concretamente na mesma liña citada:

h) Los centros educativos organizarán sus recursos de apoyo para favorecer en la medida de lo posible la adecuada atención al alumnado con necesidades educativas especiales, favoreciendo su acceso al currículo por medio de la adaptación de los instrumentos, tiempos y apoyos que aseguren una adecuada atención y evaluación de este alumnado. Se pondrá asimismo especial cuidado en la atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.

Inmediatamente despois, posto que se agardaba a realización da citada Conferencia Sectorial de Educación, as *Instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso académico 2019/20, nos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia*, á vista da citada Orde EFP/365/2020, reiteran o citado na consideración anterior respecto da atención ao alumnado.

Ademais, déronse instrucións sobre outros aspectos relacionados na queixa, algúns dos cales xa se anticipaban nas anteriores instrucións provisionais: a confección de plans específicos de recuperación do vínculo escolar e de reforzo para o alumnado desconectado; a titoría e orientación do alumnado; a adaptación das programacións didácticas; o apoio aos centros, mediante os recursos da consellería, a Rede de Formación do Profesorado, os Equipos de Orientación Específicos e a Inspección Educativa e as directrices específicas para cada tipo de ensinanza.

2. A situación da escolarización nos centros de educación especial

Na xuntanza do Consello da Xunta do 30 de abril de 2020 aprobouse, a proposta da consellería, a prolongación excepcional da escolarización nos centros de educación especial do alumnado de 21 anos para o curso escolar 2020-2021.



A finalidade deste acordo era dar resposta ás dificultades e problemáticas que supuxo o estado de alarma, o confinamento e o cese de actividade lectiva presencial para o desenvolvemento do alumnado con necesidades educativas especiais escolarizado en centros de educación especial tanto con respecto á limitación que supón no desenvolvemento das súas competencias para a vida (evolutivas, sociais, emocionais e profesionais) como nos desaxustes que esta situación provocou respecto o remate de curso e, en moitos dos casos, o remate dos seus estudos profesionais.

Con data de 15/05/2020 publicouse no Portal da Dirección un documento titulado *Orientacións para a atención á diversidade durante a COVID-19*, no que se trasladaba un listado de recomendacións prácticas sobre metodoloxía e didáctica, sobre recursos (incluíndo unha escolma deles organizada por cada unha das categorías e subcategorías que se engloban dentro das necesidades específicas de apoio educativo), sobre Deseño Universal de Aprendizaxe (a estratexia básica para poder realizar un proceso de ensino-aprendizaxe realmente inclusivo), e sobre entidades de apoio na atención á diversidade (con moitas das cales a consellería ten asinado convenio de colaboración para que presten os seus servizos aos centros e asesoramento ás persoas docentes). Ademais neste catálogo de recursos inclúíanse recomendacións sobre outros aspectos relacionados co confinamento como o coidado do benestar emocional, a convivencia no fogar e na rede, o bo uso das novas tecnoloxías, etc.

En relación ao alumnado con necesidades educativas especiais escolarizado en centros de educación especial, durante o tempo de vixencia do estado de alarma a consellería informou de que mantivo reunións periódicas coas direccións dos centros de educación especial, co fin de que se trasladasen as necesidades xurdidas e se buscasen posibles solucións que respondesen ás súas peculiaridades. Do mesmo xeito, semanalmente realizáronse reunións coa Xunta autonómica de directores e directoras de centros de ensino non universitario.

Á vista do explicado nas consideracións anteriores, o informe da administración considera que existían e existen, indicacións específicas sobre a forma de abordar a diversidade nos diferentes escenarios. Así mesmo, para o alumnado que permanecese desconectado, fose alumnado con ou sen necesidades específicas de apoio educativo, artellouse o correspondente plan de recuperación do vínculo ao que obrigan as citadas Instrucións do 27 de abril.



3. Desacordo co Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino

No mes de agosto, antes do inicio do curso escolar, recibíronse varias queixas nas que se amosaba o desacordo coas previsións do Protocolo de adaptación ao contexto COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020/2021, que foi aprobado o 22 de xullo de 2020.

En síntese, alegábase nas queixas que non soamente se recollían medidas insuficientes senón que contradecía, nalgúns dos seus apartados, a normativa sanitaria vixente. Entre outros, poñía como exemplos que, como norma xeral non se recomendan reunións de máis de 25 persoas, pero nas aulas permitírase que se atopen nun espazo interior reducido máis de 26 (o mínimo serán 25 alumnos e o docente).

Malia que é obrigatoria a utilización de máscara aínda que se poida manter a distancia de seguridade de 1,5 metros, pola contra, nas aulas, o uso das máscaras non se require se se mantén unha distancia entre alumnado menor a 1 metro pois, esta distancia tomarase dende os centros de cada cadeira, seguindo indicacións do mencionado protocolo.

Segundo as queixas, a administración argumentaba a falta de orzamento para facer grupos máis reducidos de alumnado porque non había espazos suficientes, pero estaba a pechar aulas en centros educativos para o mes de setembro (espazos que xa están acondicionados) para trasladar ao alumnado a aulas máis numerosas.

Finalmente, destacábase que se facía recaer o custo da maioría do material protector nos centros, esixindo o desenvolvemento de máis tarefas aos equipos docentes (gardas, elaboracións de protocolos de continxencia para os que non se ten formación específica, desinfección de aulas e materiais...) sen que se dera un aumento do persoal do centro e incluso mantendo ao persoal vulnerable no seu posto de traballo ata que a Inspección médica o confirmase, facendo constar no protocolo que se a persoa era quen de realizar as súas funcións con normalidade antes da pandemia, a situación nova non supoñía maior sensibilidade.

A anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional remitiu un informe sobre este protocolo de adaptación, sinalando que o documento inclúe unha interpretación integradora das recomendacións dos documentos denominados "Plan de Reactivación no ámbito Infanto-Xuvenil en relación coa infección polo virus SARS-CoV-2" elaborado pola Consellería de Sanidade e, cando resulta compatible con esta, as establecidas no documento "*Medidas de prevención, higiene e promoción de la salud frente al COVID-19 para centros educativos en el curso escolar 2020-2021*". Versión do 22 de xuño



de 2020", elaboradas polo *Ministerio de Sanidad*.

Así mesmo, foi sometido á consideración da mesa sectorial docente e do comité intercentros de seguridade e saúde laboral da consellería.

Porén, tras terse producido un número importante de gromos en todo o territorio español que xeraron inqueda na comunidade educativa, xunto co maior coñecemento que se ten sobre a propagación do virus, así como novas científicas e manifestacións de organismos internacionais, fixeron preciso modificar algunhas da previsións do protocolo datado o 22 de xullo.

Así, na sesión do Comité Clínico do 19 de agosto xurdiron opinións dos diferentes expertos sobre a recomendación do uso da máscara a partir dos seis anos (idade á que adoita iniciarse a etapa de educación primaria) en todo o horario lectivo e en todos os espazos escolares, sexan abertos ou pechados.

Coa conformidade do Comité Clínico e coa aceptación por parte da Comunidade Autónoma de Galicia da "*Declaración de actuacións coordinadas en saúde pública fronte al COVID-19 para centros educativos durante el curso 2020-2021 y en relación con la vacunación frente a la gripe*" nunha reunión conxunta do *Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud* en coordinación con la *Conferencia Sectorial de Educación*, o 31 de agosto de 2020 actualizouse o contido do protocolo aprobado o 22 de xullo de 2020 que quedou a disposición da cidadanía na seguinte ligazón

<http://www.edu.xunta.gal/portal/node/31754>

Coa actualización do contido do protocolo, os asuntos sobre os que trataban as queixas quedaron resoltos.

Se ben o risco de transmisión da infección por COVID-19 diminúe en grupos reducidos de persoas, e sobre todo, aumenta a trazabilidade, coa posibilidade de rastrexar os posibles contactos estreitos en caso de infección, non se pode esquecer que isto non exclúe a evidencia da función socializadora da educación e a necesidade de interacción dos alumnos e das alumnas, que sen dúbida algunha é imprescindible para o desenvolvemento da personalidade.

Para compatibilizar, na medida do posible, estas dúas esixencias a consellería adoptou, entre outras, as seguintes medidas:

1. Medidas organizativas.

1.1. No ámbito da educación infantil e primaria, o punto 3 do Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020/21, determina a consideración de grupo de convivencia estable como unidade para o



desenvolvemento do curso.

1.2. No ámbito da educación secundaria e formación profesional e ensinanzas de réxime especial no punto 3.3 A do Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021 e na Orde do 16 de setembro de 2020, pola que se ditan instrucións sobre o comezo do curso académico 2020/2021, en canto ás ensinanzas de educación secundaria obrigatoria, bacharelato, formación profesional e ensinanzas de réxime especial, establece que a actividade lectiva será presencial para todos os niveis e etapas educativas, con prioridade para o alumnado con menor idade, mantendo, de forma xeral, una distancia de polo menos 1,5 metros na interacción entre persoas no centro educativo e a máxima que permita a aula entre os postos escolares.

Para o caso de que a aula non permita as distancias indicadas, a devandita orde prevé a adopción dalgunha das seguintes medidas: retirada de mobiliario non indispensable ou a utilización de aulas alternativas; se tampouco fose posible manter a distancia de 1,5 metros, o centro poderá optar polas seguintes opcións: semipresencialidade rotatoria (agás educación secundaria obrigatoria), instalación de anteparos ou separacións, ou desdoblamento de grupos de alumnado.

1.3. A Resolución da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional polo que se ditan instrucións para a elaboración de horarios nos centros docentes sostidos con fondos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia para o curso 2020-2021 para o desenvolvemento de ensino a distancia en períodos de peche de aulas ou centros como consecuencia da pandemia da COVID-19 ten por obxecto elaborar un horario para cada grupo de alumnos do centro que na actualidade están a seguir ensinanzas presenciais ou semipresenciais, a fin de continuar, no caso de peche da aula por decisión das autoridades sanitarias, o desenvolvemento do proceso de ensino-aprendizaxe a distancia coa debida interacción entre os alumnos do grupo e o profesorado de cada unha das áreas, ámbitos, materias ou módulos.

2. Medidas económicas

Con respecto á achega de fondos aos centros docentes públicos dependentes da consellería e aos centros privados concertados para que afronten no curso 2020/2021 a cobertura das novas necesidades sanitarias derivadas da COVID-19, a consellería levouno a cabo polas seguintes vías:

2.1. No caso dos centros docentes públicos non universitarios de titularidade da consellería, realizou as xestións necesarias para que todos os centros de ensino non universitario puideran dispoñer, ademais da dotación económica precisa para o seu funcionamento ordinario, da necesaria para afrontar os gastos derivados da pandemia da COVID-19.



Así, para o curso 2020/21, en concepto de gastos de funcionamento adicionais, os centros recibiron unha cantidade adicional procedente do Fondo de Reserva de Garantía Educativa, destinada, preferentemente, ás actuacións que realicen derivadas da pandemia da COVID-19.

Entre estas actuacións está incluída a adquisición de máscaras hixiénicas para o alumnado de ensino obrigatorio, xel hidroalcohólico, equipamento para espazos de illamento COVID-19 (batas desbotables, máscaras cirúrxicas, máscaras FFP2, pantallas...).

Especificamente para o profesorado, cubriranse todas as necesidades de máscaras dos docentes ata finais de curso, logo do primeiro envío realizado polos servizos centrais da consellería a principios de curso.

2.2. No caso dos centros docentes privados concertados, a actuación da consellería canalizouse a través da concesión directa dunha subvención para afrontar o incremento de horas adicionais de docencia derivadas do desdoblamento extraordinario de grupos na educación secundaria obrigatoria e adecuar os espazos dispoñibles no centro educativo para garantir a distancia interpersonal, instalar anteparos ou separacións nas aulas e adquirir material hixiénico-sanitario (máscaras para alumnado matriculado en ensino obrigatorio con rendas baixas e educación especial, hidroxel,...), tal e como se establece na Orde do 13 de novembro de 2020 de concesión directa de subvencións a centros docentes privados concertados para afrontar gastos de organización e funcionamento no curso 2020/21 derivados da COVID-19 (DOG núm. 223, do 18 de novembro).

2.3. A Orde do 6 de novembro de 2020 pola que se regulan os criterios e o procedemento de distribución de máscaras entre o alumnado matriculado en educación primaria, educación secundaria obrigatoria e educación especial en centros docentes públicos dependentes da consellería e en centros privados concertados no curso 2020/21 (código de procedemento ED330E) estableceu que é beneficiario de máscaras directamente, sen necesidade de presentar solicitude específica, o alumnado de ensino obrigatorio que recibiu o vale para adquirir material escolar no curso 2020/2021, concretamente: o pertencente a familias con renda *per capita* igual ou inferior a 6.000 euros, e con independencia da renda, cando se trate de alumnado matriculado en educación especial, con discapacidade igual ou superior ao 65% e suxeito a garda ou tutela da Xunta de Galicia.

O resto do alumnado que non foi beneficiario da axuda para adquirir material escolar por diversas circunstancias, poderá acceder previa solicitude e comprobación, de ser o caso, da renda, da composición da unidade familiar e das circunstancias persoais (discapacidade igual ou superior ao 33%), para constar que reúne os requisitos indicados.

Ademais, os centros (públicos e concertados) recibiron indicacións relativas ás



características das máscaras e, en xeral, do material hixiénico-sanitario que adquiriran, así como toda a información complementaria que puidera ser do seu interese.

3. Profesorado.

Cómpre lembrar e destacar neste punto o sobre-esfuerzo orzamentario que realizou a Consellería de Cultura, Educación e Universidade na contratación de profesorado para dar resposta aos desdobres que foi preciso realizar nas aulas, así como para o reforzo educativo e para o incremento da oferta nalgúns niveis.

O incremento de unidades educativas en educación infantil, primaria, secundaria e formación profesional, así como o incremento da dotación docente, é a adecuada para respectar as previsións da normativa sanitaria e as instrucións específicas do ámbito educativo, tentando favorecer ao máximo a garantía de seguridade nos centros docentes e, ao mesmo tempo, a actividade lectiva presencial do alumnado, para cumprir cos obxectivos educativos e de sociabilidade necesarios para o desenvolvemento equitativo do alumnado.

4. Medidas de limpeza e desinfección.

No referente á prestación do servizo de limpeza e desinfección, o Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 recolle as indicacións mínimas que deberá recoller o Protocolo específico de limpeza e desinfección do que obrigatoriamente teñen que dispoñer os centros (punto 4 do Protocolo). Así establece que:

"- Limpeza polo menos unha vez ao día, reforzándoa naqueles espazos que o precisen en función da intensidade de uso, como no caso dos aseos, onde será de polo menos 3 veces ao día, e prestando especial atención ás zonas de uso común e superficies de contacto máis frecuentes, como pomos das portas, mesas, pasamáns, teléfonos...

- Durante a xornada lectiva unha persoa do servizo de limpeza realizará unha limpeza de superficies de uso frecuente, e no caso dos aseos de polo menos 3 veces ao día.

- Do mesmo xeito, realizarase unha limpeza e desinfección dos postos de traballo compartidos, en cada cambio de quenda e ao finalizar a xornada.

- Utilizaranse desinfectantes como dilucións de lixivia (1:50) recen preparada ou calquera dos desinfectantes con actividade virucida autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade".

En moitos centros contratouse máis persoal de limpeza para cubrir estas medidas e noutros adaptáronse aos horarios do persoal de limpeza xa existente no centro para tentar dar unha resposta máis axeitada ás novas circunstancias.

5. Medidas metodolóxicas



O Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021, as Instrucións do 30 de xullo 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, en relación ás medidas educativas que se deben adoptar no curso académico 2020/2021, nos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten as ensinanzas da educación infantil, da educación primaria, da educación secundaria obrigatoria e do bacharelato, a Resolución do 4 de agosto de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2020/21 e as Instrucións do 31 de xullo de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento das ensinanzas de Réxime Especial para o curso 2020-2021 establecen medidas para que as programacións didácticas contemplan unha transición posible ao ensino non presencial, se esta fose necesaria.

Tal e como se establece no punto 10.5 do Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021, os centros elaboraron un "Plan de Continxencia" no que se estableceron as medidas que se adoptarían no caso de suspensión da actividade lectiva para facer efectivo o ensino a distancia.

Completando a regulación, publicouse a Resolución conxunta do 2 de novembro de 2020, da Secretaría Xeral Técnica e da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional pola que se aproba o Plan de Continxencia ante peches de aulas ou centros educativos no contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario sostidos con fondos públicos da Comunidade Autónoma de Galicia para o curso 2020-2021 e a Resolución da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional pola que se ditan instrucións para a elaboración de horarios nos centros docentes sostidos con fondos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia para o curso 2020-2021 para o desenvolvemento de ensino a distancia en períodos de peche de aulas ou centros como consecuencia da pandemia da COVID-19. De conformidade con esta resolución, os centros sostidos con fondos públicos tiñan que elaborar un horario para o alumnado de terceiro de educación primaria en adiante, a fin de continuar o desenvolvemento do proceso de ensino-aprendizaxe a distancia no caso de peche da aulas ou do centro por decisión das autoridades sanitarias.

4. Desacordo coa obriga de presencialidade e solicitudes de docencia en liña

Entre os meses de agosto e setembro iniciáronse 64 expedientes de queixa como consecuencia dos escritos recibidos por parte de persoas plenamente identificadas nas que se reflectía o seu desacordo coa obriga de presencialidade nos casos de alumnado con patoloxías de risco neles ou nos familiares cos que conviven e formulábase a solicitude de



opción de docencia en liña. Seguíronse a recibir queixas cun contido análogo nos meses seguintes.

Os escritos de queixa, esencialmente, indicaban que as autoridades sanitarias (neste caso o Ministerio de Educación e a Consellería de Educación da Xunta de Galicia), acordaron a obrigatoriedade da educación presencial a partir de setembro, en aulas nas que os espazos pechados, os grupos elevados de persoas e a permanencia durante longos períodos de tempo elevaban as probabilidades de contaxio, poñendo en risco a saúde e a vida dos nenos e adolescentes, así como das súas familias e persoal docente. As queixas centrábanse no feito de que hai moitos nenos, familiares ou docentes que son poboación de risco por padecer patoloxías que poden verse agravadas ou agravar o curso do virus SARS-CoV-2 no seu organismo, comprometendo en maior medida a súa saúde.

As persoas que promoveron os expedientes reflectían en moitos casos nos seus escritos de queixa patoloxías de risco nos propios menores ou nos familiares conviventes ou con contacto estreito no seo da familia. Por conter moitos dos escritos datos relativos á saúde, como informes médicos con diagnósticos e tratamentos, ben dos alumnos ou dos seus familiares, e por tanto, tratarse dunha categoría de datos especialmente protexidos ao abeiro do *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*, valorouse a concorrencia dos supostos previstos no artigo 9 sobre excepcións á prohibición de tratamento, e, en concreto, que este tratamento fose necesario para a formulación, o exercicio ou o inicio de actuacións nun expediente de queixa. Por tal motivo, non se trasladaron literalmente os escritos de queixa ao conter datos especialmente protexidos.

Porén, as persoas que promoveron as queixas consideraban que se estaba a vulnerar o seu dereito á saúde e a dos seus fillos e fillas no momento en que non se permitía a opción de que, sen deixar de cumprir todas as obrigas lectivas, a docencia fose de forma telemática desde as súas casas, protexendo así a súa saúde e a da súa familia, así como a do resto da poboación.

A Consellería de Educación informou das medidas adoptadas no protocolo de adaptación dos centros de ensino ao contexto da COVID-19. O citado protocolo, segundo se indica nas consideracións preliminares, ten por obxecto crear contornas escolares saudables e seguras mediante o establecemento das medidas preventivas, colectivas e individuais, que deben adoptarse dende o inicio do desenvolvemento do curso escolar 2020/2021, tanto polo persoal docente e non docente como polo alumnado e as súas familias, co obxectivo de protexer e previr no máximo posible o risco de contaxio por COVID-19.

Inclúe as medidas de detección precoz dos casos e a súa xestión axeitada. Así mesmo, en



cumprimento do previsto na Orde da Consellería de Sanidade do 28 de agosto, incorpora, cando non estaban detalladas previamente, as medidas relativas a centros educativos, declaradas como actuacións coordinadas en saúde pública, de acordo co establecido no artigo 65 da Lei 16/2003, do 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de saúde, e recollidas na Orde comunicada do ministro de Sanidade, do 27 de agosto de 2020, pola que se aproba a declaración de actuacións coordinadas en saúde pública fronte á COVID-19 para centros educativos durante o curso 2020/21. O documento é de aplicación aos centros públicos de ensino non universitario e, adaptado ás súas peculiaridades, aos centros privados concertados que imparten ensinanzas non universitarias.

O protocolo refírese especificamente ao suposto de alumnado que poida ter a condición de vulnerable como consecuencia de patoloxías (agudas ou crónicas) que provoquen dependencia. Nestes casos, os criterios sanitarios que rexerán asistencia a clase ou, de ser o caso, a escolarización domiciliaria, serán os que recomende o médico ou pediatra.

Por outra parte, o protocolo fai alusión ás aulas virtuais que se utilizarán, de ser o caso e nos supostos de educación a distancia, cando menos, co alumnado de terceiro de Educación Primaria en adiante e para o alumnado que parcialmente estea en situación de corentena cando non exista suspensión da actividade presencial no conxunto da aula, sen prexuízo doutras opcións de formación a distancia que poida pór en funcionamento a consellería. O seu uso en primeiro e segundo de Educación Primaria quedará a discreción do centro educativo. Nos cursos anteriores habilitáranse fórmulas de comunicación como foros ou video-chamadas para manter contacto coas familias e, de ser posible, fornecer contidos educativos para este tipo de alumnado.

Na Educación Infantil, no primeiro e segundo cursos de Educación Primaria no que non se usen aulas virtuais, ou no caso doutro alumnado no que non sexa posible o seu uso, arbitrase un modo alternativo para a comunicación coas familias e o mantemento da actividade lectiva nos supostos nos que se teña que pasar á educación a distancia.

Xa que logo, os propios protocolos prevén o mantemento da actividade lectiva nos supostos nos que se teña que pasar á educación a distancia nos distintos niveis educativos.

Se ben resulta claro que o criterio xeral debe ser a educación presencial, o dereito á saúde do alumnado e das súas familias é o ben xurídico protexido con estas medidas que teñen o obxectivo de protexer e previr no máximo posible o risco de contaxio por COVID-19. Esta institución, como xa sinalamos, recibiu numerosas queixas nas que se reflectía a intranquilidade, ou mesmo a angustia, de familias nas que os pais, nais, avós, irmáns ou irmás conviventes ou os propios alumnos padecen patoloxías previas nas que o contaxio da COVID-19 pode representar un risco severo de agravamento ou incluso ter consecuencias letais.



Por outra banda, en determinados momentos do curso rexistrouse un incremento do número de alumnos galegos nos que se detectou a infección e se seguiu a pechar aulas en distintos centros de Galicia, o que obrigou a períodos de corentena aos contactos escolares deses positivos.

A excepcionalidade da situación orixinada por esta pandemia debe levar a unha adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito. É unha obriga dos poderes públicos e das administracións adoptar todas as medidas necesarias para garantir o dereito de toda persoa á saúde no senso no que é definida pola OMS: un estado de completo benestar físico, mental e social, e non soamente a ausencia de afeccións ou enfermidades.

Por este motivo, debe contemplarse de xeito proactivo o suposto de alumnado que poida ter a condición de vulnerable como consecuencia de patoloxías (agudas ou crónicas) no propio alumno ou nos seus familiares conviventes. Nestes casos, está claro que a asistencia a clase debe guiarse por criterios sanitarios, atendendo ás recomendacións dos facultativos, sen derivar aos médicos ou pediatras a responsabilidade de valorar a adecuación das medidas que se teñan adoptado en cada concreto centro escolar, polo que bastaría a constancia da patoloxía coa indicación clínica do risco e a solicitude dos representantes legais do alumnado.

Por todo o sinalado considerouse necesario facer chegar á Consellería de Educación a seguinte recomendación:

Que cando se acredite nos correspondentes informes médicos a existencia dunha patoloxía de risco no alumno ou nos familiares cos que conviva, e así se solicite polos representantes legais do alumnado afectado, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade adopte as medidas de educación a distancia previstas con carácter xeral mediante as aulas virtuais, así como respecto do alumnado que parcialmente estea en situación de corentena cando non exista suspensión da actividade presencial no conxunto da aula, sen prexuízo doutras opcións de formación a distancia que poida pór en funcionamento a consellería, e sen prexuízo así mesmo da adopción da medida de escolarización domiciliaria naqueles supostos nos que legalmente corresponda.

Na resposta da Consellería de Educación a esa recomendación recóllense as seguintes consideracións:

Nunha situación como a actual de pandemia, a efectividade do dereito fundamental á educación, no seu desenvolvemento como obriga de asistencia a clase, pode ser contraposto, en circunstancias excepcionais por parte dalgunhas persoas, a outro dereito fundamental: o dereito á vida, na súa manifestación do dereito á integridade física, non só dos e das menores, senón dos seus familiares conviventes.



De ser así, esta contraposición deberá ser examinada de forma particular, caso a caso, tanto tendo presente o contexto de evolución da pandemia (en cada parte do territorio), como no suposto concreto de cada familia. A realización de tal análise dos feitos é fundamental para constatar a base de feito do absentismo escolar (a falta de asistencia a clase sexa reiterada e a carencia de xustificación). A análise débese realizar caso por caso, en ningún caso cabe concluír en abstracto que a situación actual ampare directamente a actuación dos pais que deciden non escolarizar aos seus fillos. Iso supoñería desposuír aos poderes públicos das obrigas irrenunciáveis que lles atribúe o lexislador en canto á garantía da efectividade do dereito á educación básica, na súa vertente de velar polo cumprimento do ensino obrigatorio así como velar polo seu interese superior. E supoñería lexitimar o incumprimento directo das normas polos cidadáns.

Como vén establecido na lexislación, aos proxenitores e titores legal asístelles o dereito de participar no ámbito educativo. Esta participación evidentemente será unha das canles para a formulación ante os centros escolares e, no seu caso, ante as administracións educativas, das preocupacións derivadas da situación actual de pandemia.

A lei esixe que a falta de asistencia a clase sexa reiterada e non teña xustificación para apreciar absentismo e que se tomen medidas contra este absentismo polos poder públicos. Estas circunstancias serán as que motiven a posta en marcha dos protocolos de actuación fronte ao absentismo cuxa implementación corresponde ás Administracións autonómicas, coa necesaria colaboración dos centros docentes.

O absentismo limita un dereito fundamental e hai que abordalo desde as súas orixes, tanto con medidas preventivas como con actuacións específicas. Por iso, coa finalidade de establecer unhas pautas comúns de actuación, elaborouse o Protocolo para a prevención e o control do absentismo escolar en Galicia, que ten un carácter básico e de referencia, de maneira que cada centro educativo, dentro da súa competencia e autonomía, poida adaptalo á súa realidade.

O mencionado protocolo contribúe a garantir a asistencia aos centros educativos da totalidade do alumnado en idade de escolarización obrigatoria, incidindo nas medidas preventivas, unificación de conceptos e regulación do procedemento de control e comunicación ás familias da asistencia a clase do alumnado e, no seu caso, guía o procedemento do expediente de absentismo, de maneira que se favoreza a mellora da calidade educativa e bos índices de éxito escolar.

Débese mencionar tamén que a non asistencia ao centro educativo ten potenciais efectos negativos para a saúde dos nenos e das nenas máis aló da esfera educacional, en especial a aparición de patoloxía secundaria como trastornos funcionais e da esfera psico-afectiva.



Como recentemente afirmou UNICEF España, "La Educación no puede parar durante una emergencia. Ofrece protección en casos de especial vulnerabilidad social y económica, y sirve de puente para salvar las brechas sociales, económicas y educativas. En situaciones de emergencia los derechos no desaparecen, ni se apartan, ni se posponen. Al contrario: es necesario hacer un esfuerzo adicional para garantizarlos. La reapertura de los centros educativos es necesaria, pero debe hacerse con todas las garantías: para garantizar el derecho a la Educación debemos ser capaces de proteger el Derecho a la Salud'.

Os efectos da escolarización son especialmente apreciábeis na poboación infanto-xuvenil máis vulnerable e naqueles con necesidades de educación especial, aos que se debese dar prioridade na reapertura gradual. Os pacientes con patoloxía crónica e complexidade (PCC), e as súas familias, teñen unhas peculiaridades que fan que os beneficios de manter unha escolarización sexan aínda maiores que na poboación sana. Ademais das repercusións positivas sobre o seu desenvolvemento psicomotor e proceso de socialización (algúns deles con necesidades de Atención Temperá), ten uns evidentes beneficios emocionais e sociais. Axuda a non estigmatizar aínda máis a súa condición de enfermos e situación de illamento social; a nivel familiar favorece a conciliación entre as súas vidas persoais e laborais, e supoñen un "respiro" na súa dedicación aos coidados diarios, diminuindo o risco de claudicación familiar. Ademais, nos casos con necesidades de educación especial reciben diversos coidados (fisioterapia motora, respiratoria ou logopedia) que, de non recibilos, supoñería un risco elevado de ter complicacións no seu estado de saúde.

Resulta obvio que a situación actual excede o trámite habitual en materia de absentismo escolar. Son diversos os factores implicados nesta ponderación do centro escolar e as autoridades educativas e que teñen unha forte compoñente sanitaria pero na que outros factores psicosociais deben ser tidos en conta para valorar o interese superior do menor no seu conxunto. Por tanto a mera existencia dun informe médico non pode derivar na aceptación automática da ausencia ao centro educativo. Esta versión determinista vinculada a un único criterio profesional podería resultar no menoscabo dos dereitos dos e das menores.

É preciso ponderar por parte de expertos en materia epidemiolóxica a situación tanto do alumno ou da alumna en cuestión como da contorna, así como unha valoración dos factores e riscos sociais derivados da ausencia que faga unha análise exhaustivo de risco-beneficio asumindo que o risco cero non existe, mesmo se a persoa menor vese privada da asistencia ao centro educativo, e tendo en especial consideración as consecuencias psico-emocionais e sociais que a non asistencia ao centro educativo poden ter. Non se pode esquecer que os centros educativos son contornas de socialización preferente do alumnado e que cumpren funcións vinculadas aos procesos de desenvolvemento máis aló do puramente académico. A non asistencia aos centros educativos non é só a exención dun deber senón a privación aos



e ás menores dun dereito fundamental. Neste proceso débense ter en conta as mellores evidencias científicas dispoñibles co máximo nivel de actualización.

Nesta necesaria ponderación é importante ter en conta a situación epidemiolóxica, tanto xeral como relativa aos centros educativos. Cabe destacar que, de maneira sostida desde o inicio do curso escolar, a incidencia nos centros escolares é significativamente menor que a que lle correspondería de acordo coa situación no conxunto da nosa Comunidade Autónoma. Así, as 500.000 persoas que conforman a comunidade educativa galega non universitaria (alumnado desde os 0 anos e en todos os niveis e réximes educativos, profesorado e persoal non docente) supoñen un 18% da poboación da nosa comunidade. Non obstante os casos de centros educativos representan, diariamente, entre 10% e 13% do total. Máis de 5 puntos porcentuais por baixo do esperado. A inmensa maioría dos centros educativos (aproximadamente o 87%) teñen 1 ou 2 casos non vinculados entre si, o que é un indicio claro da non transmisión con carácter xeral en centros educativos que actúan, máis ben, como sistema de detección precoz.

Para dar unha solución coherente e individualizada a todos os casos e primando sempre o interese superior do menor dentro da necesaria adaptación do sistema educativo a esta situación de pandemia derivada da COVID-19, constituíronse unhas Comisións provinciais de seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19, coa finalidade que cada caso sexa abordado con rigor científico e de maneira colexiada desde ópticas socio-educativas complementarias e coordinadamente co traballo doutros comités científicos e autoridades sanitarias competentes, de maneira que as decisións adóptense coa maior información posible e, no caso de considerarse pertinente, trasladar á autoridade competente unha información veraz, completa e exhaustiva.

Así, segundo establece o artigo 4 da ORDE do 13 de novembro de 2020 pola que se crean as comisións provinciais de seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19 (DOG núm. 235, do 20 de novembro), as comisións provinciais de seguimento estarán compostas por :

- Polo/a persoa titular da xefatura territorial con competencias en educación, ou persoa en quen delegue, que a presidirá.*
- Polo/a xefe da Inspección Educativa da provincia.*
- Pola persoa titular da xefatura territorial con competencias en sanidade, ou persoa en quen delegue.*
- Por unha persoa designada pola persoa titular da xefatura territorial con competencias en menores.*



— Por unha persoa membro dos equipos de orientación específicos, designada pola persoa titular da xefatura territorial con competencias en educación.

— Por unha persoa representante dos servizos sociais dos concellos da provincia, designada por proposta da Fegamp.

Evidénciase o carácter interdisciplinar das comisións coa finalidade de adoptar as decisións tendo en conta todas as circunstancias a valorar e non atendendo unicamente aos criterios considerados polos pais, nais e persoas titoras legais do alumnado.

Finalmente, no caso de que as comisións provinciais de seguimento ditaminen como xustificada a ausencia do menor, os centros educativos e a propia Consellería de Cultura, Educación e Universidade adoptarán as medidas necesarias para adecuar a resposta educativa a este alumnado en función do establecido na Resolución do 30 de novembro de 2020, da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para a atención educativa ao alumnado vulnerable ou alumnado con conviventes vulnerables durante o curso 2020/21 como consecuencia da pandemia da COVID-19 (DOG núm. 244, do 3 de decembro)."

Da resposta dedúcese que a consellería aceptou a resolución formulada por esta institución.

5. A apertura de expedientes por absentismo escolar

Recibíronse na institución varios expedientes de queixa tras abrir a algunhas familias expedientes de absentismo escolar por non enviar aos alumnos ao centro educativo alegando patoloxías de risco na exposición ao coronavirus no propio alumnado ou nos familiares cos que convivían. Nos casos nos que o centro consideraba non xustificadas as ausencias, iniciábase o protocolo de absentismo. Este vén definido no 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 as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación. Coa finalidade de establecer unhas pautas comúns de actuación elaborouse o Protocolo para a prevención e o control do absentismo escolar en Galicia, que ten un carácter básico e de referencia, de xeito que cada centro educativo, dentro da súa competencia e autonomía, pode adaptalo á súa realidade. As Instrucións do 31 de xaneiro de 2014 foron ditadas co propósito de trasladar o protocolo xeral e de facilitar a súa aplicación nos centros educativos sostidos con fondos públicos da Comunidade Autónoma de Galicia. Como é evidente, o protocolo non estaba pensado para unha situación de pandemia.

Por tal motivo solicitamos información á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que indicou que no inicio do presente curso escolar na normativa existente ao respecto non



se contemplaba a opción de atención domiciliaria por causa de vulnerabilidade dun convivinte.

Con respecto á problemática xurdida pola non asistencia de alumnado aos centros educativos vinculada a vulnerabilidades derivadas da posible exposición a contaxios nos centros, na exposición de motivos da Orde do 13 de novembro de 2020 pola que se crean as comisións provinciais de seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19 indicábase que nunha situación como a actual de pandemia, a efectividade do dereito fundamental á educación, no seu desenvolvemento como obriga de asistencia a clase, pode ser contraposto, en circunstancias excepcionais por parte dalgunhas persoas, a outro dereito fundamental: o dereito á vida, na súa manifestación do dereito á integridade física, non só dos e das menores, senón dos seus familiares conviventes.

Neste caso, tal contraposición debe ser examinada de forma particular, caso a caso, tanto tendo presente o contexto de evolución da pandemia (en cada parte do territorio), como no suposto concreto de cada familia. A realización de tal análise dos feitos e contextual é fundamental para constatar a base de feito do absentismo escolar: que a falta de asistencia a clase sexa reiterada e que careza de xustificación. A análise debe facerse caso por caso; en ningún caso cabe concluír en abstracto que a situación actual ampare directamente a actuación dos pais que deciden non escolarizar os seus fillos. Segundo salientaba o informe da consellería, iso suporía desposuír os poderes públicos das obrigas irrenunciáveis que lles atribúe o lexislador en canto á garantía da efectividade do dereito á educación básica, na súa vertente de velar polo cumprimento da educación obrigatoria así como velar polo seu interese superior. Suporía, por outra parte, lexitimar o incumprimento directo das normas polos cidadáns.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade subliña que aos proxenitores e titores legais, certamente, asísteos o dereito de participar no ámbito educativo, na forma prevista nas leis. Esta participación será unha das canles para a formulación ante os centros escolares e, de ser o caso, ante as administracións educativas, das preocupacións derivadas da situación actual de pandemia. Pero tamén teñen á súa disposición as familias e titores legais as vías que o ordenamento xurídico establece para a revisión da actuación da Administración.

A lei exige para apreciar absentismo e que se tomen medidas contra este absentismo polos poderes públicos que a falta de asistencia a clase reiterada non teña xustificación. Estas circunstancias serán as que motiven a posta en marcha dos protocolos de actuación fronte ao absentismo cuxa implementación corresponde ás administracións autonómicas, coa necesaria colaboración dos centros docentes. (..)

A Orde do 13 de novembro de 2020 pola que se crean as comisións provinciais de



seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19 conclúe: *“Por todo isto é necesario que os retos e demandas da adaptación do sistema educativo a esta situación de pandemia derivada da COVID-19 sexan abordados con rigor científico e de xeito colexiado desde ópticas socioeducativas complementarias e coordinadamente co traballo doutros comités científicos e autoridades sanitarias competentes, de maneira que poidan tomarse decisións máis informadas e, no caso de considerarse pertinente, trasladar á autoridade competente unha información veraz, completa e exhaustiva”*.

Así, a través desta orde creáronse as comisións provinciais de seguimento (CPS) ás que se lles atribúe a función de valorar "os casos de absentismo que poidan estar vinculados á situación de pandemia causada pola COVID-19, entendendo por tales os derivados polas xefaturas territoriais con competencias en materia de educación a proposta dos centros educativos, logo de seren tramitados os correspondentes expedientes segundo o procedemento establecido no «Protocolo educativo para a prevención e control do absentismo escolar en Galicia» e logo do informe da inspección educativa". Esta orde indica que os ditames das comisións provinciais de seguimento serán vinculantes para a adopción por parte dos centros educativos das medidas necesarias para a adecuación da resposta educativa para os efectos do procedemento recollido no Protocolo para a prevención e control do absentismo escolar, ou noutro caso, para propoñer a elevación do expediente ao Ministerio Fiscal por apreciación dunha posible situación de vulnerabilidade para o menor.

Posteriormente, a Resolución do 30 de novembro de 2020, da Secretaría Xeral de Educación e Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para a atención educativa ao alumnado vulnerable ou alumnado con conviventes vulnerables durante o curso 2020/21 como consecuencia da pandemia da COVID-19 (DOG núm. 244, do 3 de decembro) incorporou novidades no procedemento de actuación por parte dos centros educativos diante dos casos de absentismo por COVID-19. No seu artigo 3 indica o seguinte ao respecto das posibles situacións de absentismo pola dita causa:

"1. A prevención e control do absentismo escolar desenvolverase conforme o que se establece nas Instrucións do 31 de xaneiro de 2014, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, polas que se traslada o Protocolo educativo para a prevención e o control do absentismo escolar en Galicia. De acordo co número 2.4 do citado protocolo, para a prevención e o control do absentismo escolar en Galicia, corresponde á dirección do centro valorar, en primeira instancia, se as faltas de asistencia á clase dun alumno ou alumna se consideran xustificables. No caso de que as faltas de asistencia se consideren xustificadas, procederase á aplicación das medidas previstas no artigo 4.2 desta resolución.

2. No caso de que as faltas de asistencia poidan tipificarse como non xustificadas, aplicarase o citado protocolo. Realizada a pertinente reunión coa nai, o pai ou as persoas titoras legais



ou gardadoras do alumno ou alumna, se non se atopa unha solución ao absentismo, a dirección debe realizar a correspondente comunicación ao Servizo Territorial de Inspección Educativa e ao concello, no prazo de 30 días naturais desde o inicio do expediente, por medio do documento anexo X do Protocolo, con todos os documentos que conforman o expediente.

3. Analizado o expediente polo Servizo Territorial de Inspección Educativa, emitirá informe á xefatura territorial propoñendo se debe ser devolto á dirección do centro, con indicación das actuacións que hai que desenvolver, ou se se debe trasladar o expediente á comisión provincial de seguimento (CPS) ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19 para a súa valoración.

4. A CPS, analizado o expediente, poderá determinar que non se xustifica a situación de absentismo e propondrá a elevación do expediente ao Ministerio Fiscal, a través da xefatura territorial de Educación, por apreciación dunha posible situación de vulnerabilidade para o menor.

En moitos casos promovidos ante esta institución tivemos coñecemento de que os alumnos continuaban sen asistir a clase, polo que os centros educativos, analizada a nova situación epidemiolóxica existente, valorado o interese superior dos menores e en virtude do establecido no mencionado artigo 4.1 da Resolución do 30 de novembro de 2020, decidiu ofrecerlles un protocolo de atención virtual coa finalidade de manter o vínculo educativo da alumna co centro.

Á vista das investigacións iniciadas por mor destes expedientes de queixa, esta institución lembroulle á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que o dereito a unha información veraz, completa e exhaustiva correspóndelles non só ás autoridades educativas senón tamén aos proxenitores e titores legais.

Para preservar o dereito de participar no ámbito educativo na forma prevista nas leis que asiste aos proxenitores e titores legais, é requisito imprescindible que as decisións administrativas e os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar estean formalizados e incorporen unha motivación reforzada xa que teñen carácter vinculante para a adopción, por parte dos centros educativos, das medidas necesarias para a adecuación da resposta educativa aos efectos do procedemento recollido no Protocolo para a prevención e control do absentismo escolar; ou noutro caso, para propoñer a elevación do expediente ao Ministerio Fiscal por apreciación dunha posible situación de vulnerabilidade para o menor.

Por tal motivo, solicitáronse informes complementarios sobre se os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflectían formalmente a motivación



reforzada da decisión adoptada, de xeito que quedase constancia da adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito -o dereito á vida, á saúde e a integridade física, por unha parte, e o dereito á educación, por outra- e que constase tamén que se adoptou unha decisión necesaria e proporcionada, desde un prisma sanitario, avalada polos informes médicos correspondentes cando fosen contraditorios cos achegados polos interesados.

Porén, coñecendo que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar non contiñan unha clara motivación das súas decisións, e tendo en conta que, inicialmente, eses ditames das comisións provinciais de seguimento eran vinculantes para os centros educativos, esta institución resolveu recomendar á administración educativa o seguinte:

"Que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflectan formalmente a motivación reforzada das conclusións que levan a formular a proposta necesaria e proporcionada que se realice en cada caso, de xeito que quede constancia da adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito -o dereito á vida, á saúde e a integridade física, por unha parte, e o dereito á educación, por outra- e que conste tamén que a decisión que adopta o centro escolar supera o canon de motivación sobre a base dese ditame vinculante debidamente motivado".

Só deste modo poderían formularse alegacións ao ter coñecemento da motivación da decisión. No momento de pechar esta anualidade, a resposta da Consellería de Cultura, Educación e Universidade está pendente.

6. Rexeitamento da declaración responsable que debe ser asinada e entregada no centro comprometéndose a non enviar aos fillos/as ao colexio no caso de síntomas compatibles coa COVID-19 ou contacto con persoas infectadas

Varias familias presentaron queixas pola obriga de asinar unha declaración responsable e entregala no centro comprometéndose a non enviar ao centro ao alumnado con sintomatoloxía compatible coa COVID-19 ou que tiveran contacto con casos positivos.

No informe achegado pola Administración sinálase que o 22 de xullo de 2020, por Resolución conxunta das Consellerías de Sanidade e de Educación publicouse o Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021, que tiña por obxecto crear contornas escolares saudables e seguras mediante o establecemento de medidas preventivas, colectivas e individuais, que deben adoptarse tanto polo persoal docente e non docente como polo alumnado e as súas familias,



co obxectivo de protexer e previr no máximo posible o risco de contaxio por COVID-19. Este protocolo está en continua revisión e actualización, publicándose ata a data actualizacións o día 31 de agosto, o 16 de setembro e o 4 de novembro.

Posteriormente publicouse a Orde do 28 de agosto da Consellería de Sanidade pola que se modifican determinadas medidas previstas no Acordo do Consello da Xunta de Galicia, do 12 de xuño de 2020, sobre medidas de prevención necesarias para facer fronte á crise sanitaria ocasionada pola COVID-19, unha vez superada a fase III do Plan para a transición cara unha nova normalidade, e se dispón a publicación da Orde comunicada do ministro de Sanidade, do 27 de agosto de 2020, mediante a que se aproba a declaración de actuación coordinadas en saúde pública fronte á COVID-19 para centros educativos durante o curso 2020/21 (Diario Oficial de Galicia núm. 174-bis do 28 de agosto) no que se establecía que "Non acudirán ao centro educativo aquelas persoas que teñan síntomas compatibles co COVID-19, xa sexan parte do alumnado, profesorado ou outro persoal, así como aquelas que se encontren en illamento por diagnóstico de COVID-19 ou en período de corentena por contacto estreito cun caso de COVID-19."

No portal educativo da Xunta, e no relativo ás medidas contra o coronavirus, publicouse un modelo de declaración responsable onde se indica que a persoa *"declara responsablemente que realizará ao alumno/a a Enquisa de Autoavaliación clínica do COVID-19 e que se compromete a NON envialo ao centro e mantelo en illamento preventivo domiciliario nos seguintes supostos:*

-se o alumno/a ten síntomas compatibles coa COVID-19-19, poñéndose en contacto co seu pediatra e con algunha das persoas membros do equipo COVID-19 do centro educativo.

-se algunha persoa do núcleo familiar é sospeitosa de padecer a COVID-19, o alumno/a non poderá acudir ao centro ata que se coñeza o resultado da proba e sexa negativo. A persoa afectada ou a súa familia comunicarán o resultado á persoa coordinadora COVID-19 do centro."

O Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-21, no seu punto 2A.2 establece que os centros educativos poden establecer mecanismos para a identificación de síntomas nos/as alumnos/as á entrada ao mesmo ou unha declaración responsable dos proxenitores ao inicio do curso escolar. Porén, a medición de temperatura ou a avaliación doutros síntomas compatibles coa COVID-19 será realizada no seo da familia de forma diaria antes de acudir pola mañá ao centro escolar. O citado protocolo no apartado 2A.3 tamén establece o procedemento a seguir polo centro educativo no caso de detectar síntomas durante a estancia ou á chegada ao mesmo.



O centro ten que poñer os medios para o efectivo control epidemiolóxico de acordo coas indicacións da autoridade sanitaria, tanto nacional como autonómica, realizadas sobre a base das mellores evidencias científicas dispoñibles, contando os centros con protocolos claros e constantemente revisados para adaptarse á situación en cada momento, así como cun centro de saúde de referencia asignado, con persoal formado para responder ás dúbidas que poidan xurdir ao respecto de posibles casos en cada centro educativo. Ademais, a Central de Seguimento de Casos (CSC) conta cun equipo especializado (CSC Escola) que atende unha liña específica para Equipos COVID-19 de Centros Educativos con casos confirmados. Os Equipos COVID-19 contan con formación centralizada ofrecida pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade polas áreas sanitarias correspondentes. Finalmente teñen ao seu dispor as liñas xerais de Consulta COVID-19 e o 061, co que os centros veñen colaborando noutras patoloxías.

Obviamente, os síntomas poden desenvolverse, dentro do transcurso da posible infección, manifestándose durante os tempos lectivos e non lectivos de presenza no centro educativo. Esta casuística, que pode afectar tanto a persoal docente e non docente como ao propio alumnado, xa está expresamente prevista no Protocolo de modo exhaustivo de xeito que se garanta a atención máis efectiva e con maiores garantías de control epidemiolóxico, en especial no caso das persoas menores con síntomas.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade conclúe que o feito de non asinar a declaración responsable non exime do deber de garantir a integridade física dos e das menores (que forma parte inherente do exercicio da patria potestade), nin do deber cidadá de contribuír a minimizar a expansión da pandemia, actuando conforme ás pautas sanitarias. Isto implica necesariamente o control sinxelo da sintomatoloxía ata o momento efectivo da chegada ao centro educativo. A función da declaración xurada é, polo tanto, propedéutica e de concienciación, en primeiro lugar, recordando ás familias a importancia da observancia das normas e protocolos previstos e, en segundo lugar, de procedemento, garantindo que todas as familias coñecen o protocolo, facilitando deste xeito o proceso de información a estas sen que, por erro material, poida quedar algún proxenitor ou titor legal sen informar.

7. Desacordo coa semipresencialidade no primeiro curso de bacharelato no IES Antón Fraguas

Recibíronse numerosos escritos de queixa referentes á fonda inqueda pola implantación da semipresencialidade no IES Antonio Fraguas de Santiago de Compostela e as consecuencias que tería no alumnado de 1º de Bacharelato, no que, en síntese, manifestaban que presentaban as súas queixas co ánimo de resolver unha solución que



afectaba a un dereito fundamental. Segundo se reflectía nos escritos, tras a nova situación imposta pola COVID-19, o IES Antonio Fraguas organizou os seus espazos de tal maneira que todo o alumnado tivera garantida a súa asistencia a clase nas condicións de seguridade sanitaria esixidas polo Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde Pública. Coa reorganización de espazos e o desdoblamento de grupos non existía impedimento para que o curso 2020-2021 se desenvolvese con normalidade, salvo no caso de confinamento xeralizado, sempre e cando a consellería dotara aos docentes necesarios para impartir as clases e que ascendían a 16 profesores. Sen embargo, só se contaba con dez.

Nas queixas sinalábase que o resultado da falta da dotación necesaria de profesores foi que o alumnado de 1º de Bacharelato tivo que adaptarse a unha modalidade que se deu en chamar semipresencial rotatoria quincenal, dividindo cada grupo de 1º (catro grupos) en dúas quendas; a primeira quenda de cada grupo tiña clase presencial os luns, mércores e venres, e á seguinte semana, tiña clase os martes e xoves. Mentres esta quenda asistía ás clases presenciais, o segundo quedaba na casa. Consecuentemente o alumnado recibía un ensino ao 50%, é dicir, de dez días lectivos asistían cinco, como media. O resto das xornadas tiñan tarefas. As familias manifestaban que parecía ser que tampouco era viable unha clase *on line* nestas condicións. Mentres tanto, a maioría de institutos, dun ou doutro xeito, podían ter clases presenciais, o que para as familias do alumnado resultaba unha situación claramente discriminatoria e agravaba o problema, ao tempo que se incumprían os principios e fins da educación baseados na calidade da ensinanza para todo o alumnado, independentemente das súas condicións e circunstancias, e na equidade como garantía da igualdade de oportunidades.

No informe achegado pola Administración sinalase que, con motivo da situación derivada da pandemia provocada pola COVID-19, publicouse a Orde do 16 de setembro de 2020 pola que se ditan instrucións sobre o comezo do curso académico 2020/21 e pola que se modifica a Orde do 25 de xuño de 2020 na que se aproba o calendario escolar para o curso 2020/21 nos centros docentes sostidos con fondos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia (DOG núm. 189, do 17 de setembro). Esta norma estableceu que os centros deberían organizarse de tal xeito que se garantise unha distancia de seguridade de 1.5 m. entre o alumnado. No caso de non ser posible, os centros, coa autorización do correspondente servizo de inspección, deberían optar entre desdobrar os grupos, instalar anteparos ou organizar semipresencialidade rotatoria.

O Protocolo de adaptación ao contexto COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021 indicaba no punto 17.1 que "Na medida do posible, mediante a asignación de grupos ou de horarios, a norma xeral é que o alumnado non cambiará de clase agás nos supostos excepcionais".



En virtude disto, o IES Antonio Fraguas Fraguas, no marco da súa autonomía de organización e xestión, optou pola seguinte distribución:

-Na ESO organizou desdobres, pasando o número de grupos por nivel de 4 a 6.

-En 2º de Bacharelato non foi preciso aplicar medida algunha, xa que os grupos foron instalados en aulas dun tamaño tal que permitían manter a distancia de 1,5 m. entre o alumnado.

-En 1º de Bacharelato optou pola semipresencialidade.

Logo de ter coñecemento das queixas que provocou esta decisión de semipresencialidade no 1º curso de bacharelato entre o alumnado e as familias, a inspección educativa competente iniciou un período de consultas para obter toda a información necesaria coa finalidade de estudar todas as posibles solucións á problemática presentada.

Finalmente, tras estudar todas as posibles solucións, así como analizar a viabilidade dos desexos das familias, o 20/10/2020 o órgano competente da consellería resolveu que a mellor opción para o IES Antón Fraguas Fraguas era que todo o alumnado do centro puidese gozar do ensino presencial, para o que se optimizaron os horarios dos docentes asignados ao centro (dado que non era necesaria a dotación de máis profesorado) e procedeuse á demolición de tres tabiques do centro, garantindo así que o alumnado puidese manter a distancia de seguridade na aulas.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas e o exposto no informe da consellería, dedúcese que, no ámbito das súas competencias e da súa potestade de auto-organización, a administración educativa adoptou unha solución que respectaba ao mesmo tempo as medidas de distanciamento físico nas aulas impostas polo Protocolo de adaptación ao contexto COVID-19 nos centros de ensino non universitario, e o dereito a gozar de ensino presencial polo alumnado de 1º de bacharelato, nos termos esixidos pola comunidade educativa.

8. As temperaturas nun centro rural agrupado de Salceda de Caselas

Iniciouse unha investigación como consecuencia do escrito asinado por 939 persoas referente ás elevadas temperaturas que se rexistran nos meses próximos ao verán nas aulas do CRA Raíña Aragonta, en Salceda de Caselas. Indicaban que no centro rexistrábanse temperaturas estivais moi altas, acadando máis de 30 graos no interior das aulas, condicións que repercutían na confortabilidade do centro tanto para o alumnado como para o persoal. As últimas noticias eran que se ían modificar as fiestras do espazo das escaleiras para facelas abatibles, considerando as persoas que promoveron as queixas que esta solución non era



suficiente para resolver o problema.

No informe achegado pola Administración sinálase desde que se tivo coñecemento do problema existente no CRA Raíña Aragonta, o persoal do departamento competente na materia realizou diversas visitas ao edificio, en diferentes épocas do ano, nas que puido comprobar que as temperaturas na planta alta eran elevadas, principalmente nos meses próximos ao verán. Xa que logo, a Administración comprobou o fundamento da situación denunciada. Nas visitas verificouse que na planta alta, tanto nas aulas como no propio corredor e incluso nos aseos, as ventás estaban sempre pechadas, polo que non existía unha correcta renovación do aire que facilitara unha temperatura adecuada. A dirección do centro indicou que as do corredor non se abrían por precaución, e que nas aulas optaban por baixar as cortinas interiores.

Desde o primeiro momento, os técnicos da Administración indicaron ao persoal do centro a importancia de abrir as ventás, principalmente nas primeiras horas do día, para favorecer a circulación do aire e reducir a temperatura interior. Malia isto, en ningunha das seguintes visitas se observou a apertura das fiestras. Así, logo de estudar as alternativas posibles, adoptáronse as seguintes medidas:

- Pola parte organizativa, o centro modificaría o protocolo de apertura de fiestras incluíndo a colocación de aireadores con sistema antimosquitos, de xeito que aínda coas ventás pechadas se puidera manter certo nivel de circulación de aire.
- Pola parte técnica, melloraríase a cuberta da zona central do edificio colocando vidros de control solar, co propósito de reducir a absorción de calor.

A consellería informou que o expediente se atopaba en fase de compilación de diferentes orzamentos para identificar a oferta máis vantaxosa para a Administración en relación ás reformas necesarias para facilitar a renovación do aire nas aulas, incidindo na necesidade de que se abran as fiestras máis a miúdo, que é a acción máis inmediata para paliar os niveis de temperatura interna do centro ata que se puideran executar as actuacións de reparación previstas.

A unidade técnica adoptou as medidas precisas para facilitar a renovación do aire nas aulas e reducir o quecemento do interior pola absorción de calor a través das cubertas, solucións que esta unidade estimaba como adecuadas para resolver o problema, iniciando a execución das obras o máis axiña posible, de xeito que a situación estivera resolta cara a vindeira primavera.

9. Desacordo coa modificación de xornada no CEIP Plurilingüe de Outes



Na data do 21 de setembro dirixímonos á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que nos informase dos motivos de varias queixas presentadas por representantes legais do alumnado do CEIP Plurilingüe de Outes en desacordo coa modificación da xornada no centro. As queixas presentáronse en sentido contrario aos expedientes recibidos a partir do 1 de outubro, é dicir, solicitando a continuidade da xornada continua dos meses de xuño e setembro durante todo o curso, invocando tamén a crise sanitaria derivada da COVID-19.

Nestas queixas, esencialmente, indicábnos o seu desacordo pola medida adoptada nunha sesión extraordinaria do Consello Escolar para decidir sobre a aprobación dun reaxuste horario temporal na actual situación sanitaria. Con motivo da orde asinada o 30 de setembro pola Secretaría Xeral de Educación, sen coñecerse o contido oficial da mesma, convocóuselles cun adianto de 24 horas a unha convocatoria extraordinaria do Consello escolar, cunha orde do día cun punto: modificación temporal do horario escolar do centro con motivo da situación sanitaria.

No informe achegado pola Administración sinalase que o desenvolvemento do curso 2020/2021 está a supoñer un importante reto ante a necesidade de cumprir cos obxectivos educativos e facelo aplicando as medidas establecidas polas autoridades sanitarias de prevención e control durante a pandemia (COVID-19).

Para tal fin, en diferentes instrumentos normativos, tanto no ámbito sanitario como no educativo, recóllense as medidas preventivas e organizativas, co obxectivo de garantir que os centros sexan espazos seguros para o alumnado e, en xeral, para a comunidade educativa; medidas relativas, entre outras, á distancia de seguridade e consecuentemente á configuración dos grupos de alumnado.

Logo das numerosas solicitudes dos centros educativos sostidos con fondos públicos de adecuación do horario ou da xornada lectiva á situación propia do centro para establecer ou preservar as medidas establecidas nos referidos instrumentos normativos formuladas ás unidades competentes da Consellería de Cultura, Educación e Universidade, o 29/09/2020 esta consellería asinou unha Resolución que daba cobertura a estas solicitudes permitindo o cambio do horario dos centros educativos de xeito provisional e con limitación temporal, sen necesidade de aplicar o procedemento habitual que aparece establecido na Orde do 29 de maio de 2008 pola que se establece o procedemento para a implantación da xornada lectiva en sesión única de mañá ou mixta nas escolas de educación infantil, colexios de educación infantil e primaria, colexios rurais agrupados, centros públicos integrados, centros de educación especial e centros privados concertados (DOG núm. 109, do 6 de xuño).

Ata o mesmo 29/09/2020, desde o CEIP Plurilingüe de Outes chegaron ata a unidade competente da consellería un total de 82 queixas formuladas por un total de oitenta e dúas



familias de alumnado escolarizado no centro, nas que solicitaban a continuidade da xornada única de mañá establecida para os meses de setembro e xuño ao longo do curso 2020/2021, pola situación derivada da COVID-19.

Así, o 29/09/2029 a dirección do mencionado CEIP elaborou unha solicitude motivada de modificación de horario consistente en dar continuidade ao horario de xornada continua que o centro ten para os meses de setembro e xuño. Ese mesmo día convocou de forma extraordinaria e por causa urxente ao Consello Escolar para o día 30/09/2019 coa finalidade de aprobar a dita solicitude.

Logo da aprobación polo Consello Escolar, o centro remitiu toda a documentación á inspección educativa correspondente o mesmo 30/09/2020, que, logo de analizar a documentación do centro, elaborou o preceptivo informe coa finalidade de que a persoa coa competencia para autorizar ese cambio adoptase a decisión axeitada.

Así, o 2/10/2020 a Xefatura Territorial emitiu unha resolución de autorización de reaxuste horario do centro a partir do 1 de outubro, pasando a un horario lectivo de 9:50 a 14:50, prorrogando así o horario que teñen establecido no mes de setembro. A xefatura, á vista dos informes pertinentes, resolveu autorizar o solicitado con carácter excepcional e duración limitada ao período que obrigue a situación de risco motivada pola pandemia ocasionada pola COVID-19, de conformidade co que determinen as autoridades sanitarias. É dicir, tratouse de dar continuidade, sen interrupción do horario do mes de setembro, prolongándoo durante o actual curso de forma excepcional mentres dura a situación de pandemia e aplicación do protocolo COVID-19, para minorar os riscos de seguridade e de contaxio, evitando fluxos de entradas e saídas pola tarde.

Con este procedemento extraordinario deuse cobertura temporal a unha solución requirida polo centro educativo (e por moitos outros centros) e de aplicación exclusivamente durante o período que dure a pandemia xerada polo COVID-19. Aceptouse este cambio dado que era totalmente viable ao non alterar nin afectar a ningún dos servizos complementarios. Esta circunstancia determinaba que non podía haber baleiro entre a xornada de setembro con respecto á xornada a partir do 1 de outubro, sobre todo con respecto aos servizos de transporte escolar, que lle indicaban á dirección do CEIP que non sería doado ou viable volver a cambiar o horario de transporte unha vez que se dera o caso de que o centro continuase durante un tempo coa xornada partida. Este foi o motivo de que a xuntanza urxente e extraordinaria do Consello Escolar fose convocada con 24 horas de antelación.

Noutras queixas transmitíase a reclamación dun grupo de pais e nais sobre a irregularidade na convocatoria do Consello Escolar en que se baseou o procedemento. Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas e o exposto no informe da Administración resultaba evidente que no centro existía unha clara división entre o sector da comunidade



educativa formado polos pais e nais do alumnado, que se materializaba na opción pola xornada continua ou partida. Parece claro que a Consellería unicamente autorizou un cambio de xornada lectiva de xeito temporal por mor das circunstancias especiais derivadas da situación de pandemia na que nos atopamos; cambio que, como remata manifestando o informe, será revertido no momento en que finalice este período excepcional. Nese momento, se a comunidade educativa quere modificar a xornada de xeito permanente deberá solicitalo seguindo o procedemento establecido na Orde do 29 de maio de 2008 pola que se establece o procedemento para a implantación da xornada lectiva en sesión única de mañá ou mixta.

10. O impulso a un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade

No Día Internacional da Muller e da Nena na Ciencia, a Valedora do Pobo engadiuse ás persoas, institucións e administracións que apoian o traballo a prol da ciencia e a igualdade de xénero como elementos esenciais para acadar os obxectivos do desenvolvemento sustentable da Axenda 2030. É preciso que os poderes públicos promovan todas as actuacións necesarias para garantir a igualdade de oportunidades das mulleres e das nenas nos programas e accións públicas de apoio á formación e a investigación científica, e a súa promoción profesional sen discriminacións por razón de xénero.

A Valedora do Pobo amosa o seu compromiso con todas as accións e medidas dirixidas a aumentar os recursos e atraer e reter talento, especialmente, nas políticas públicas e privadas que promoven a igualdade efectiva das mulleres e dos homes na investigación científica e na evolución tecnolóxica. Atraer e reter o talento das mulleres na ciencia pasa por eliminar as fendas e remover os obstáculos na carreira profesional, impulsando un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade.

As investigadoras non poden competir en condicións de igualdade en convocatorias ou avaliacións de proxectos científicos pola falta de inclusión do factor de corrección derivado das baixas de maternidade. Por outra banda, na configuración da carreira científica, a constante presión para participar en grupos de investigación que poidan obter financiamento para proxectos competitivos penaliza ás mulleres científicas cando non se adoptan as medidas necesarias para unha efectiva corresponsabilidade parental e para unha conciliación real.

A igualdade de trato e a igualdade de oportunidades das mulleres en relación co embarazo, o permiso por maternidade ou a crianza dos fillos deben plasmarse na carreira científica. A



evidencia desta fenda de xénero nas actividades relacionadas coa ciencia, a tecnoloxía, a enxeñería e as matemáticas fan que unha porcentaxe moi baixa de nenas se inclinen por desenvolver a súa formación en ámbitos científicos ou tecnolóxicos.

Nesta liña de traballo, leváronse a cabo varias actuacións para instar das administracións públicas galegas e das súas axencias a adopción das medidas precisas para corrixir situacións de desigualdade na carreira investigadora. De feito, nestes intres segue en trámite unha queixa sobre o alcance das medidas correctoras da avaliación dos méritos curriculares do persoal investigador con permisos de maternidade/paternidade na nova convocatoria de axudas á etapa posdoutoral.

No ano 2020 iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de investigadoras posdoutorais, referentes á súa exclusión da prórroga dos programas de RRHH autonómicos afectados polo estado de alarma que a anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional fixo pública nunha nota informativa do día 30 de abril de 2020 (<https://www.edu.xunta.gal/portal/node/30951>).

Nos seus escritos, esencialmente, indicaban que quedaron excluídas desa prórroga catro persoas pertencentes á convocatoria posdoutoral, modalidade A, do ano 2016 (Orde do 18 de febreiro de 2016, DOG núm. 44, do 4 de marzo), tres delas pertencentes á Universidade de Vigo e outra que pertence á Universidade de Santiago de Compostela.

Estas catro persoas obtiveron una axuda de apoio á etapa de formación posdoutoral modalidade A da Xunta de Galicia dentro da convocatoria do ano 2016 (Orde do 18 de febreiro de 2016). A concesión reflectiuse na resolución do 17 de xuño de 2016. A dita axuda cubría un período de 3 anos o cal é requisito imprescindible para solicitar unha axuda posdoutoral da modalidade B.

A razón que deu lugar a un trato diferenciado a estas tres investigadoras respecto aos outros investigadores dos programas formativos de RRHH da Xunta de Galicia é, exclusivamente, a interrupción dos seus contratos da Modalidade A por mor dos seus permisos de maternidade. O simple feito da xestación, o maternidade e, no seu caso, o permiso de lactación destas persoas investigadoras, determinou a suspensión dos seus contratos, un distinto prazo de finalización e, como consecuencia, a imposibilidade de ser avaliadas e concorrer á convocatoria da Modalidade B xunto cos seus compañeiros no ano 2019. Pero determinou tamén a falta de continuidade dos seus programas formativos ao no estar previstos na convocatoria os mecanismos que asegurasen esta continuidade na súa situación contractual e no seu procedemento de avaliación final para que se puideran presentar na seguinte convocatoria nas mesmas condicións que o resto de persoas candidatas. Isto supón unha discriminación obxectiva e unha vulneración dos principios de igualdade de trato e de igualdade de oportunidades.



O artigo 16 da Orde do 18 de febreiro de 2016 pola que se establecen as bases para a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, das axudas de apoio á etapa de formación posdoutoral nas universidades do SUG, nos organismos públicos de investigación de Galicia e noutras entidades do Sistema galego de I+D+i, e se procede á súa convocatoria. contempla as situacións de incapacidade temporal, risco durante o embarazo, maternidade, adopción ou acollemento, risco durante a lactación e paternidade e establece que suspenderán o cómputo da duración do contrato. A norma establece que cando se produza a suspensión do contrato pola concorrencia dalgunha destas situacións, as entidades beneficiarias poderán solicitar a interrupción e a prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión, no prazo de 10 días hábiles desde que esa baixa se produza. A interrupción e a prórroga a que se fai referencia deberá ser autorizada polo órgano concedente correspondente, que poderá solicitar os informes que considere oportunos e dar lugar á modificación dos termos da concesión mediante unha nova resolución. A duración do contrato verase ampliada por un período idéntico ao da interrupción, para os efectos previstos nesta convocatoria.

Porén, a orde de convocatoria das axudas non prevé a corrección dos supostos nos que as baixas orixinen unha duración dos contratos que impida ao persoal investigador que disfrute permisos de paternidade/maternidade seren avaliados nos mesmos prazos e concorrer, no seu caso, á convocatoria da modalidade B en igualdade de condicións que os demais investigadores. Isto é, a convocatoria prevé a suspensión e a prórroga, pero non arbitra os mecanismos para garantir a permanencia como posdoutorais A ata a seguinte convocatoria da modalidade B.

Na resposta dada polo secretario xeral de Universidades á presidenta de InvestiGal (Rede Galega pola Investigación) a unha carta na que se plantexaba este problema, o secretario xeral sinala que *“nos catro casos concretos aos que se fai mención, teñen un contrato por obra ou servizo da universidade, financiado, mediante convenio, pola Xunta de Galicia. O contrato posdoutoral, ao amparo da convocatoria da Xunta, xa rematou no seu momento. Polo tanto, non se pode considerar legalmente a permanencia como posdoutoral A na actualidade. O sentido, tanto do convenio como da prórroga, era non interromper o traballo destas catro persoas e que unha maternidade ou paternidade non prexudicara a súa capacidade investigadora, podendo competir en igualdade de condicións para acceder á modalidade B.”*

A consecuencia dista moito deste obxectivo. Conseguiuse que os proxectos e as liñas de investigación non quedaran interrompidos pero non se conseguiu garantir a continuidade dos seus programas formativos. De feito, precisamente por isto, a Xunta de Galicia tivo que recorrer a outros instrumentos xurídicos que puideran paliar esta discriminación.

Inicialmente, o contrato baixo o epígrafe da obra ou servizo "Continuación da actividade



desenvolvida ao amparo do contrato de acceso ao SECYT iniciado 30/06/2018" no marco da actividade "Convenio de Colaboración entre a Consellería de Educación, Universidades e Formación Profesional e as Universidades Galegas para a contratación dos investigadores contratados ao abeiro da orde para a formación posdoutoral A de 18 de febreiro de 2016".

Despois, a Instrución 1/2020 da Secretaría Xeral de Universidades e da Axencia Galega de Investigación para iniciar o procedemento de avaliación do rendemento do persoal investigador pendente de avaliación contratado ao abeiro do programa de apoio á etapa de formación posdoutoral, modalidade A, para o ano 2016. Esta instrución foi un procedemento *ad hoc* para avaliar a estas investigadoras, obtendo as tres avaliación positiva.

Á vista disto, un novo convenio coas universidades prorrogou a financiación dos seus contratos ata o 30 de outubro, froito dunha reivindicación permanente deste persoal investigador. Aínda así, a igualdade de oportunidades cos candidatos da modalidade B na seguinte convocatoria non existía pois os seus contratos rematarían dous meses antes e non podían incluír créditos docentes no seu CV.

En todas as súas convocatorias a Xunta de Galicia busca reducir o desequilibrio entre homes e mulleres dedicados á investigación nas tres universidades galegas. Porén, as medidas correctoras para garantir á igualdade das mulleres na actividade científica esixen un maior esforzo. A resposta do secretario xeral de Universidades remata cunha declaración de intencións: *"Non temos dúbida de que queda moito por facer e estamos abertos a calquera mellora adicional, que se debería adoptar sempre en colaboración e coordinación coas universidades galegas, que posúen as súas propias oficinas de igualdade, desde as que nunca se nos requiriron maiores esforzos que os xa realizados."*

Esta pandemia está a demostrar que a nosa firme aposta polo reforzo da investigación universitaria tiña a súa razón de ser e, aínda que os tempos que veñen se presentan incertos e complicados, seguiremos a apoiar as estruturas de investigación do SUG e seremos os primeiros en colaborar para eliminar situacións de discriminación, favorecer a igualdade de xénero e a conciliación."

Esta institución comparte plenamente estes obxectivos e considera preciso requirir da Secretaría Xeral de Universidades un maior esforzo co fin de garantir, non só a continuidade dos proxectos e das liñas de investigación nas que traballan estes investigadores senón a continuidade dos seus programas formativos de RRHH que son a vía principal de avance e consolidación da súa capacidade investigadora.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario facer chegar á anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional a seguinte suxestión:



Que nas bases reguladoras das vindeiras convocatorias de axudas de apoio á formación do persoal investigador, se regulen con claridade os efectos da suspensión dos contratos coa consecuente interrupción e prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión, e se adopten as medidas e os instrumentos xurídicos necesarios para equiparar ao persoal investigador que teña permisos de paternidade/maternidade co resto dos seus compañeiros, asegurando a continuidade, non só dos seus proxectos de investigación, senón a continuidade dos seus programas formativos, garantindo unha total igualdade de oportunidades, tanto nos períodos de avaliación, cando correspondan, como nas condicións dos seus contratos para acceder á convocatoria da modalidade B.

E a recomendación de que, *“á vista da avaliación positiva das tres investigadoras ás que se refire á Resolución da Secretaría Xeral de Universidades e da Axencia Galega de Investigación do pasado mes de xullo, pola que se dispón a emisión da certificación que recolle o resultado da avaliación do rendemento do persoal investigador pendente de avaliación, se prorroguen os tres contratos nos mesmos termos e prazos previstos na nota informativa do día 30 de abril de 2020, por derivar esta prórroga da necesidade de paliar os prexuízos do impacto da COVID-19 na actividade investigadora financiada pola consellería e, por tanto, por afectar non só aos programas formativos de RRHH senón tamén ás situacións contractuais que derivan deles, como o caso do actual convenio que financia as prórrogas destes tres contratos ata o 30 de outubro de 2020.*

As resolucións foron aceptadas. Nestas actuacións de supervisión, a institución compromete todos os seus esforzos para acadar o obxectivo da plena igualdade entre mulleres e homes en todos os ámbitos, tamén e nomeadamente, no desenvolvemento profesional no eido da ciencia e da investigación.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2870/19	Recomendación dirixida á Comisión Interuniversitaria de Galicia para que resolva en sentido positivo e de maneira acorde co establecido no artigo 53 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, as peticións que se lles formulen polos alumnos de copia dos exames realizados no marco das probas de acceso á universidade, en todas as súas modalidades.	CiUG 15/01/2020	En suspenso por presentación dun recurso contencioso-administrativo	Q/2870/19
Q/2720/19	Recomendación dirixida á Universidade de Vigo para que, cando se así se solicite por parte dos interesados, os servizos competentes da Universidade de Vigo adopten todas as medidas oportunas para proceder a expedir títulos orixinais en soporte físico en substitución dos títulos expedidos sen cumprir as prescricións técnicas mínimas reguladas no Real Decreto 1002/2010	Universidade de Vigo 06/02/2020	ACEPTADA	Q/2720/19
Q/6213/19	Recomendación para que a Universidade de Santiago de Compostela adopte as medidas precisas para teren actualizados os expedientes académicos de calquera alumno coas cualificacións das materias matriculadas o curso anterior, incluídas as prácticas. Recoméndase que se estableza como cláusula de obrigado cumprimento nos seus convenios de prácticas externas un período máximo de tempo para entregar os informes de avaliación do alumnado por parte dos titores profesionais	Universidade de Santiago de Compostela 10/03/2020	ACEPTADA	Q/6213/19
Q/4376/19	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que revise a resolución desestimatoria da solicitude de habilitación para impartir docencia de “Lingua estranxeira-Francés” en centros privados, ao quedar acreditada a formación de educación superior adecuada neste caso	Xunta-Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional 06/04/2020	PENDENTE	Q/4376/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/408/20	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que se comprobe a posibilidade de superación por persoas invidentes do módulo "Programación multimedia e dispositivos móbiles" como parte do currículo establecido no Decreto 105/2011 e na lexislación básica que ven a desenvolver; que, de selo caso, se realicen as oportunas adaptacións da programación.	Xunta-Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional 21/08/2020	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/408/20
Q/2910/20	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que nas bases reguladoras das vindeiras convocatorias de axudas de apoio á formación do persoal investigador, se regulen con claridade os efectos da suspensión dos contratos – coa consecuente interrupción e prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión–, e se adopten as medidas e os instrumentos xurídicos necesarios para equiparar ao persoal investigador que teña permisos de paternidade/maternidade co resto dos seus compañeiros.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 05/10/2020	ACEPTADA	Q/2910/20
Q/2917/20	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que nas bases reguladoras das vindeiras convocatorias de axudas de apoio á formación do persoal investigador, se regulen con claridade os efectos da suspensión dos contratos – coa consecuente interrupción e prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión–, e se adopten as medidas e os instrumentos xurídicos necesarios para equiparar ao persoal investigador que teña permisos de paternidade/maternidade co resto dos seus compañeiros.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 05/10/2020	ACEPTADA	Q/2917/20
Q/3575/20 outros 67 expedientes	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que adopte as medidas de educación a distancia previstas con carácter xeral mediante as aulas virtuais para o alumnado con patoloxías de risco ou nas súas familias, sen prexuízo así mesmo da adopción da medida de escolarización domiciliaria naqueles supostos nos que legalmente corresponda	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 06/10/2020	ACEPTADA	Q/3575/20



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3345/20	Suxestión á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que faga extensiva ao bacharelato o criterio de conceder matrícula de honra a un número non superior ao 5 %, ou fracción resultante superior a quince do conxunto do alumnado matriculado no centro educativo no segundo curso de bacharelato que obtivese unha nota media da etapa igual ou superior a 9	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 09/10/2020	NON ACEPTADA	Q/3345/20
Q/5210/20	Que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflectan formalmente a motivación reforzada das conclusións que levan a formular a proposta necesaria e proporcionada que se realice en cada caso, de xeito que quede constancia da adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 15/01/2021	PENDENTE	Q/5210/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4346/19	Negativa á expedición do suplemento europeo ao título para mestrados	Conclusión positiva	25/06/2020
Q/5658/19	Desacordo co percorrido dunha ruta de transporte escolar	Conclusión positiva	11/03/2020
Q/5685/19	Escola infantil do edificio administrativo da Xunta de Galicia en Vigo	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6181/19	Sanción nun CIFP de Pontevedra	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/3154/20	Non exención do pago de taxas a unha alumna	Conclusión positiva	02/09/2020
Q/3894/20	Solicitud escolarización domiciliar pola situación de risco para a saúde na súa familia	Conclusión positiva	16/12/2020
Q/4167/20	Desacordo coas quendas de comedor dos seus fillos no mesmo centro escolar	Conclusión positiva	10/12/2020
Q/4734/20	Expediente de absentismo a un alumno con grave patoloxía de risco na súa nai	Conclusión positiva	16/12/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O pasado exercicio destacábase na introdución que, entre as liñas estratéxicas da institución, destaca o obxectivo de previr toda discriminación contra as persoas menores de idade no ámbito no que a actividade administrativa se produce de xeito máis intenso como é o sistema de protección. As persoas menores tuteladas pola administración por estar privadas dunha estrutura familiar normalizada de convivencia, cuidados e atención son, desde esta perspectiva, un colectivo vulnerable.

A crise sanitaria e social xurdida por mor da pandemia da COVID-19 amosou con claridade a transversalidade dos problemas que afectan á infancia e a adolescencia. Nos informes anuais ao Parlamento de Galicia salientamos sempre a circunstancia de que a estrutura desta oficina fai que unha parte significativa dos expedientes de queixa que afectan ou implican a persoas menores se tramiten desde as áreas temáticas materiais. De forma especialmente relevante, a área de educación abordou as queixas referidas á escolarización e admisión de alumnos, o transporte e o comedor escolar, bolsas e axudas ao estudo, atención á diversidade e alumnado con necesidades educativas especiais ou convivencia escolar. A área de servizos sociais concentrou un bo número de casos investigados que inciden no interese dos menores: discapacidade intelectual, transporte adaptado, familias con menores dependentes...; na área de sanidade trátanse asuntos relativos á saúde infantil como sucede cos servizos sanitarios pediátricos. Na área de xustiza, as queixas abórdanse transversalmente coa área de menores ou de forma exclusiva por esta última cando se pode producir unha vulneración dos dereitos de nenos ou adolescentes no ámbito dos procesos de familia ou con menores infractores suxeitos ao cumprimento de medidas xudiciais.

Os ámbitos materiais que tivemos oportunidade de supervisar coinciden esencialmente con problemas que foron xa postos de manifesto en anteriores informes. Neste exercicio, a situación de confinamento domiciliario decretada no primeiro estado de alarma tivo un negativo impacto no sistema de protección. Na data do 16 de marzo de 2020 publicouse a actualización do protocolo conxunto da Consellería de Política Social e da Consellería de Sanidade para os centros de servizos sociais como consecuencia da situación e evolución do coronavirus (COVID-19), que suspendeu as actividades externas que implicasen desprazamento das persoas usuarias (agás citas médicas, etc.) e das actividades complementarias que se realizasen nas instalacións dos centros con persoas alleas ao mesmo. Suspendéronse os permisos e saídas das nenas, nenos e adolescentes residentes en centros de protección e nos centros de internamento para o cumprimento de medidas xudiciais, e suspendéronse as visitas. Como é lóxico, a dureza desta situación para a



poboación xeral intensificouse no caso dos menores baixo a tutela da administración. Neste sentido, recibíronse cartas e escritos de menores residentes en centros de protección comunicando a súa situación e o estado de ánimo co que afrontaban esta etapa. Tamén algunhas familias trasladaron a institución o seu malestar pola suspensión das visitas.

Neste ámbito, como se verá nalgún supostos de inadmisión, é habitual o solapamento da actividade administrativa e xudicial, tanto nas cuestións puramente civís como as que atinxen á responsabilidade penal dos menores. A actividade de supervisión da Valedora do Pobo debe suspenderse en moitos casos cando o conflito entra en vía xudicial. Esta situación afecta tamén ás resolucións da Valedora do Pobo na área de menores xa que as decisións administrativas sobre esta materia seguen a regra xeral de que deben ser consideradas como xuridicamente válidas en tanto que o interesado non promova a súa anulación ante os xulgados e tribunais. Por iso, as competencias de supervisión deben incidir en ámbitos de xustiza material vinculados aos dereitos humanos da infancia e a adolescencia, máis que na corrección de concretas decisións administrativas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	46		46	
Admitidas	37	80,43%	37	80,43%
Non admitidas	5	10,87%	5	10,87%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	4	8,70%	4	8,70%

Os catro expedientes de queixa remitidos ao *Defensor del Pueblo* referíanse a asuntos fóra da competencia de actuación da institución. Un dos escritos formulaba unha proposta sobre a organización dos paseos das crianzas na situación de confinamento domiciliario establecida no Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declarou o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-



19. Noutro escrito manifestábase o desacordo coas limitacións de movemento impostas aos menores durante o estado de alarma e as repercusións no seu benestar e saúde.

Outro expediente formulaba unha denuncia por secuestro internacional das súas fillas que requiría as actuacións do *Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación*, pertencente á Administración Xeral do Estado polo que lle demos traslado ao *Defensor del Pueblo*. A última remisión ao defensor estatal acordouse por referirse a queixa a contidos audiovisuais emitidos pola CRTVE nas franxas horarias de protección infantil.

As queixas non admitidas a trámite foron cinco. O caso formulado nunha destas queixas referíase á consideración de familia numerosa incluíndo a fillos que pertenceran a distintas unidades familiares. Trátase da aplicación dunha norma de carácter estatal, a Lei 40/2003, do 18 de novembro, de protección ás familias numerosas. Esta norma establece que se entende por familia numerosa, entre outros tipos, a integrada polo pai ou a nai separados ou divorciados, con tres ou máis fillos, sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se atopen baixo a súa dependencia económica, aínda que non vivan no domicilio conxugal. Neste suposto, o proxenitor que opte por solicitar o recoñecemento da condición de familia numerosa, propoñendo para estes efectos que se teñan en conta fillos que non convivan con el, deberá presentar a resolución xudicial na que se declare a súa obrigação de prestarlles alimentos. No caso de que non houberse acordo dos pais sobre os fillos que deban considerarse na unidade familiar, operará o criterio de convivencia. A comunidade autónoma ten ao seu cargo a expedición do título de familia numerosa de acordo coa categoría que corresponda, xeral ou especial, pero non determina os requisitos para o seu recoñecemento. O cambio na configuración das unidades familiares nos casos de familias reconstituídas debe ser impulsado a nivel estatal, por tratarse de normativa básica. Deste xeito, a queixa non era competencia da Valedora do Pobo.

Os outros catro expedientes inadmitidos eran de competencia xudicial. Nun caso, manifestábase a oposición dos proxenitores ao ingreso dos seus fillos nun centro de protección, tendo aínda habilitado o exercicio dos recursos legalmente previstos fronte a resolución de asunción da tutela pola entidade pública. Noutro suposto, os pais solicitaban que os seus fillos, tutelados pola Xunta de Galicia, puideran pasar o confinamento domiciliario con eles, sendo tamén de competencia xudicial a revisión das resolucións administrativas en materia de protección de menores, mediante o recurso ante a xurisdición civil das medidas concretas adoptadas. Finalmente, noutro expediente manifestábase por un menor o seu desacordo coa sanción imposta nun centro para o cumprimento de medidas xudiciais, asunto que estaba naquel intre *sub-iudice*. Os feitos que comunicaba foran sometidos ao coñecemento da autoridade xudicial de tal xeito que



o Xulgado de Menores nº 1 de Ourense ditara un auto rexeitando as alegacións do menor e confirmando a sanción disciplinaria imposta.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	32	86,48%	32	86,48%
En trámite	5	13,52%	5	13,52%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2017	0	1	1	1	0
2019	7	0	7	6	1

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. En relación co sistema de protección

Os nenos e adolescentes institucionalizados atópanse dentro dos grupos especialmente vulnerables (OG nº 17 [2013] do Comité dos Dereitos do Neno, apartado 51). A crise sanitaria derivada da pandemia da COVID-19 suscitou varias queixas pola situación de menores residentes en centros de protección, en particular, no denominado Centro de Reeduación Avelino Montero e no Centro de Atención Específica Montefiz.

En Galicia, como en outras moitas comunidades autónomas, non se procedeu aínda á necesaria adaptación da rede de centros para diferenciar claramente os centros específicos para menores con problemas de conduta doutros centros de protección ou dos centros para a execución de medidas privativas de liberdade de menores infractores, e mantense unha tipoloxía, os denominados centros terapéuticos, que non está recollida na lei. De feito, en Galicia non existen centros específicos para menores con problemas de conduta, senón que son acollidos en centros de protección ordinarios, cun seguimento



psicosocial básico.

A. Falta de recursos específicos para menores con problemas de conduta

Recibiuse unha queixa como consecuencia do desacordo dunha persoa pola falta dos recursos adecuados para que o seu fillo recibira a intervención e os apoios que precisaba por mor da súa situación e do trastorno de conduta que padecía.

No informe que inicialmente remitiu a consellería por mor desta queixa indicábase que o Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da correspondente Xefatura Territorial da Consellería de Política Social abriu expediente en 2019 en relación co menor, data na que o Equipo Técnico de Menores desa Xefatura Territorial entrevistouse coa nai. Na dita entrevista puidéronse constatar os problemas de convivencia, ingresado daquela no Servizo de Psiquiatría Infanto-Xuvenil dun centro hospitalario.

Tras a dita entrevista acordouse tramitar unha solicitude de ingreso no centro terapéutico de protección de menores Chavea, que foi cursada. En decembro de 2019 a nai solicitou que a Xunta de Galicia asumira a garda rogada do seu fillo, requisito necesario para poder tramitar o ingreso nun centro específico de protección de menores. Ese mesmo día, o centro de protección de menores específico para trastornos de conduta Chavea denegou o ingreso fundamentando a súa negativa en que o diagnóstico do menor estaría dentro dos casos de inadmisión previstos no Prego de Prescricións Técnicas que rexen a prestación do servizo, en réxime de contratación administrativa, por parte do dito centro. Esta negativa, e a consecuente imposibilidade de ingreso, lle foi comunicada á nai do menor, que rexeitou esta decisión. O menor continuou ingresado centro hospitalario co obxectivo de traballar a volta ao domicilio familiar. En marzo de 2020, foi dado de alta no devandito Servizo de Psiquiatría Infanto-Xuvenil indicando no informe de alta que, dada a súa evolución, o máis adecuado era a volta ao domicilio familiar cun seguimento da situación. Tres días despois, a nai desistiu da garda rogada e desde o Equipo Técnico de Menores da Xefatura Territorial, para levar un seguimento do expediente, valorouse o ingreso nun centro de atención de día e a súa inclusión nun programa de terapia psicolóxica.

Sen embargo, tras a declaración do estado de alarma e a alteración do funcionamento ordinario dos recursos socio-sanitarios por mor da COVID-19 fíxose inviable o ingreso do menor nun centro de atención de día e comezouse a terapia psicolóxica de xeito telefónico por mor do confinamento, segundo se sinalaba no informe. Resultaba daquela evidente que, nese momento, as medidas propostas non podían ser plenamente desenvolvidas por mor do estado de alarma, nin o ingreso en centro de día nin o programa de terapia psicolóxica.



Porén, ao non recibir nova información da consellería sobre as medidas adoptadas unha vez que cesou o estado de alarma dirixímonos de novo á Consellería de Política Social para que informase sobre as medidas que se estaban a aplicar e que programas ou recursos se tiñan articulado para garantir o benestar do menor e a súa adecuada atención, tanto sanitaria como escolar e psicosocial. No informe complementario recibido desde o Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da consellería sobre a evolución da situación dende o estado de alarma, sinalábase que o menor xunto coa súa unidade de convivencia foran incluídos no Programa de Avaliación e Tratamento Terapéutico de Menores en situación de risco ou desamparo iniciando as sesións coa psicóloga de forma online, por mor do confinamento en abril de 2020. As sesións continuaron de forma presencial, prevéndose un tratamento psicolóxico de longa duración.

En xuño de 2020 produciuse o ingreso nun Centro de Atención de Día, con boa integración inicial, pero mostrando dificultades coa disciplina, ausencia de autocrítica e falta de madurez, comunicando o centro diversas incidencias por non respectar as normas nin horarios, discusións, agresións, mal comportamento e falta de respecto. Causou baixa no centro de atención de día en setembro de 2020, data na que ingresou nun Centro de Educación Especial no que a nai solicitara praza. A consellería recoñeceu que aínda que non solicitaran informe do centro, constaba que a súa integración aparentemente estaba a ser boa, aceptando as instrucións e sen causar problemas importantes malia que se observaban no menor dificultades de relación.

Dende o Servizo manifestábase a vontade de seguir a evolución do menor de cara a adecuar as medidas e recursos mais axeitados ás súas circunstancias e características polo que semellaba que a situación estaba estabilizada, contando cun centro educativo adecuado e a inclusión no Programa de Avaliación e Tratamento Terapéutico de Menores en situación de risco ou desamparo, concluíndose a investigación.

Noutro escrito de queixa, en síntese, indicábase que a persoa que promovía o expediente era a adoptante dun menor con graves problemas de conduta e cun diagnóstico de trastorno negativista desafiante. No seu escrito relataba a traxectoria persoal do seu fillo e os seus problemas de adaptación e cumprimento das normas que deron lugar mesmo a expedientes xudiciais. A queixa baseábase nunha suposta situación de pasividade por parte da administración e o desacordo coas medidas ofrecidas pola consellería, manifestando a nai o seu criterio favorable a asunción da garda o da tutela por parte da administración e o seu desexo de que fora ingresado nun centro terapéutico.

No seu momento, a Xunta de Galicia pasou a ter a garda do menor, ingresando no centro San José de Calasanz. Porén, non constaban na queixa as resolucións administrativas ou xudiciais polas que se acordou manter ao menor no centro San José de Calasanz. Dada a urxencia da situación que se trasladaba e co fin de garantir unha adecuada protección do



menor, puxémonos en contacto telefónico coa Consellería de Política Social. Desde o órgano competente nos informaron que días antes, a entidade pública con competencia en materia de menores asumira a tutela do menor e resolvera o ingreso nun centro de protección para menores en dificultade e conflito social como era o centro Santo Anxo de Rábade, en Lugo.

Recibíronse dúas queixas dun menor residente no centro de reeducación Avelino Montero de Pontevedra. Nesa queixa esencialmente indicaba o desacordo con varias situacións do centro. Por unha parte, o malestar polo feito de non poder instalar unha memoria USB na televisión do centro. Porén, esta cuestión derivaba da aplicación do regulamento do centro e non era unha decisión arbitraria. En todo caso, cuestións como o uso da televisión común ou a reprodución de música, series ou películas descargadas por algún residente nunha memoria USB podían perfectamente ser propostas ou trasladadas á dirección do centro que adopta as medidas necesarias para unha adecuada convivencia, tamén no tempo de lecer, e para a orientación educativa ou formativa das actividades.

Na queixa referíase tamén ás carencias das instalacións nos cuartos de baño, e os cheiros que desprendían as tubaxes ou as baixantes; e que non se subministraban produtos individuais de hixiene senón que debíanse utilizar uns dispensadores de uso colectivo respecto dos que se sinalaba na queixa un uso inaceptable por parte dalgúns residentes.

No informe achegado pola Administración sinalábase que desde o Servizo de Inspección de Familia e Menores, solicitóuselle informe ao Servizo de Xustiza Penal dependente da Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica sobre as obras de rehabilitación programadas para o centro, a posibilidade de que tiveran emitido instrucións ou circulares sobre as medidas de hixiene para os centros e a utilización de dispositivos externos/USB por parte dos menores usuarios. Asemade, solicitouse á directora do centro Avelino Montero informe sobre os feitos recollidos na queixa.

Da información facilitada e das actuacións inspectoras realizadas, concluíase, con relación ó malestar provocado por non poder instalar unha memoria USB na televisión do centro, que non existía ningunha instrución en relación coa utilización dos dispositivos USB nos equipos dos centros. Esta cuestión podía ser obxecto de tratamento no Regulamento de Réxime Interno, norma que resulta de obrigado cumprimento para todos os menores do centro. En defecto de previsión expresa, e dado que no centro conviven varios menores, os recursos audiovisuais son destinados ao seu uso e desfrute por todas as persoas menores residentes no mesmo marco de actividades educativas, formativas e de ocio programadas de forma colectiva, e non para uso individual. Non obstante, aínda sendo a televisión de uso colectivo, existía a posibilidade de ver películas, vídeos ou escoitar música proposta por unha persoa menor interno co acordo da maioría das persoas



residentes na unidade, previa valoración do seu contido polo persoal educativo da quenda.

Respecto as carencias das instalacións nos cuartos de baño e os cheiros que desprendían as tubaxes e as baixantes era un problema recorrente que non derivaba da falla de limpeza senón que era un problema de instalacións. A Consellería de Política Social tiña licitado dous contratos de obras para a reforma integral da maioría das instalacións do centro que tamén inclúe os cuartos de baño das distintas unidades de convivencia. A reforma integral inclúe novas instalacións de fontanería, saneamento, acabados, iluminación, substitución dos aparatos, louza sanitaria actual e cuberta do centro.

No referente a que non se subministraban produtos individuais de hixiene senón que se utilizaban uns dispensadores de uso colectivo, o informe indicaba que non existe ningunha instrución en relación ao formato e tamaño dos produtos de hixiene a subministrar aos usuarios. Anteriormente os menores dispoñían de produtos de aseo na súa propia habitación. Isto supoñía un problema ante a utilización deses recipientes por parte dos menores para a introdución doutros líquidos; ademais por razóns prácticas e hixiénicas mudouse ao actual sistema. O xel proporcionase a través dun dispensador en cada ducha e o xabón de mans en varios dispensadores pousados sobre os lavabos. Os dispensadores de xabón son transparentes e iguais aos empregados en todas as instalacións do centro, así resulta doado ver se foron quebrantados ou non. Non obstante, o centro da a posibilidade as persoas menores usuarias de empregar o seu propio material de aseo.

Finalmente, o informe indicaba que por parte do Servizo de Inspección de Familia e Menores faise un seguimento continuo aos centros prestadores de servizos sociais a través das oportunas inspeccións, ao obxecto de controlar o cumprimento dos requisitos legalmente esixibles e a calidade asistencial, procurando a mellora continua na prestación dos servizos sociais. Por este motivo, trasladóuselle á persoa que promoveu a queixa que no caso de que as explicacións dadas non deran unha resposta adecuada, a través da propia dirección do centro podía trasladar propostas de mellora na prestación dos servizos, sen prexuízo das obras de reforma xa licitadas e pendentes de execución.

Noutro expediente, un menor queixábase da súa falta de matrícula nun centro de formación. O escrito de queixa veu acompañado dun informe da directora do centro Avelino Montero no que comunicaba que, respecto á matriculación na EPAPU Río Lérez informaron por escrito ao menor en abril de 2020 que era imposible facer a matriculación pola declaración do estado de alarma. Unha vez que foi posible facer a matrícula, a dirección púxose en contacto co centro Santo Anxo de Rábade, onde estaba residindo previamente, e coa Inspección Educativa de Pontevedra, que facilitou a matriculación na EPAPU Río Lérez en 3º ESA dos ámbitos Científico- tecnolóxico e Sociedade e en 2º



de ESA de Comunicación, como lle correspondía.

No informe, a dirección do centro comunica que o menor estaba realizando axeitadamente as actividades e traballos que lle enviaban dende o centro educativo. Polo tanto, considerouse que a situación académica actual na EPAPU respondía aos desexos expresados polo menor de continuar coa súa formación, aínda que todo o alumnado galego e o do resto de España, en todos os niveis, estaba daquela afrontando unha situación excepcional ao teren a súa docencia presencial suspendida por causa da pandemia da COVID-19. N momento de pechar o expediente estíbese a definir a forma na que se reanudaría a docencia o vindeiro curso e todo o alumnado continuaba traballando ata o final de curso a través de plataformas *on line* ou por medios telemáticos. Á marxe disto, indicouse ao menor que se a súa situación educativa non coincidía coa súa elección formativa, podía comunicárnolo, se era o seu desexo, para instar da administración educativa as medidas que procederan.

Polo que respecta ao centro de atención específica Montefiz, a dirección remitiu as cartas de dous usuarios do centro nas que se recollían reflexións sobre a súa situación durante o confinamento derivado da declaración do estado de alarma. Xunto co agradecemento pola remisión, aproveitamos a oportunidade para comunicarlle á dirección que calquera persoa, mesmo menor de idade, podía dirixirse á institución da Valedora do Pobo cando se producira unha actuación dun ente administrativo de carácter público que considerase irregular ou lesiva dos seus dereitos, para que se iniciase, no seu caso, un procedemento sumario e informal de investigación sobre as actuacións que fundamentaban a queixa solicitándolle que fixera extensiva esta información ás persoas usuarias do seu centro.

B. Insuficiencia de prazas en centros residenciais para persoas con discapacidade intelectual

Algúns colectivos son máis vulnerables ante a transición á independencia, en particular os mozos que presentan discapacidades ou enfermidades crónicas ou os adolescentes con problemas de saúde mental. Os escasos estudos sobre a experiencia dos mozos con discapacidades mostraron que as súas transicións tenden a ser máis abruptas ou a atrasarse ante a falta de oportunidades laborais e de vivenda. Este colectivo experimenta barreiras adicionais na súa transición. Os seus procesos de transición son únicos e afrontan moitísimos máis retos, polo que se entende que os servizos han de ser máis intensos.

Compróbase que o marco legal a nivel estatal non proporciona referencia algunha sobre este asunto (aínda que si o fan algunhas leis autonómicas recentes). Esta indefinición da lugar, na práctica, a unha escaseza de programas e recursos, quedando ao criterio das administracións a posta en práctica ou non de experiencias dirixidas a cubrir estas



necesidades. Ademais, onde se implementaron programas deste tipo, o seu acceso queda condicionado ao cumprimento de determinados requisitos, reportando beneficios a un número moi limitado de mozos. Finalmente, descoñécense os resultados deste tipo de intervencións dada a carencia de esforzos da avaliación deste contexto.

Nun escrito de queixa relatábase o *iter* dun menor desde a asunción da garda administrativa pola Xunta de Galicia coa apertura dun expediente de protección en 2017 e o seu ingreso no centro terapéutico Chavea; o seu posterior traslado ao centro Santo Anxo de Rábade e os episodios vividos polo menor nese recurso; outro traslado ao centro Montealegre, en Ourense, e outras circunstancias de extrema gravidade polas que tiña atravesado, que incluso deron lugar a un procedemento penal no Xulgado de Instrución Número Uno de Ourense, coa apertura de dilixencias previas.

No momento de iniciar actuacións diante da Consellería de Política Social, fora valorado polo EVO cun 65% de discapacidade e cun grao I de dependencia. O escrito de queixa achegaba un comunicado informativo, de xaneiro de 2020, emitido pola Directora do centro de menores Montealegre á Fiscalía de Ourense facendo constar o seguinte:

"Instamos ao ETM que tras ás últimas incidencias protagonizadas polo menor, as cales supuxeron un alto risco para a súa integridade física e emocional, xa informadas a través de entrevistas presenciais e informes de seguimento do rapaz, se poñan en contacto coa Xefatura do Programa de asignación de centros de discapacidade e informen do actual risco do menor e polo tanto, garantir praza nun dos centros de discapacidade da Comunidade Autónoma (o menor conta cun 65% de discapacidade e grao I de dependencia e actualmente xa está no listado de prazas) xa que o mesmo cumpre a maioría de idade o vindeiro xuño de 2020, alertándose de novo da altísima vulnerabilidade do menor na contorna normalizada".

O mesmo escrito de queixa sinalaba que estaba en lista de espera para a asignación dun centro de atención residencial para persoas con discapacidade, achegando copia da resolución de aprobación do Programa Individual de Atención para a súa inclusión nun centro de atención residencial para persoas con discapacidade intelectual. A consellería confirmou que tiña recoñecido un Programa Individual de Atención (PIA) de Centro Residencial para Persoas con Discapacidade Intelectual, atopándose no Programa de Asignación de Recursos (PAR) para acceder a unha praza pública deste servizo dende xullo de 2019.

O informe indicaba que non constaba que se solicitase polos servizos sociais comunitarios o recoñecemento de atoparse en situación de emerxencia social, o que lle daría preferencia no acceso ao recurso, non existindo nese intre vacante dispoñible e axeitada ao seu PIA que se lle puidera asignar e que non era posible determinar o momento no



que se podería incorporar a unha praza pública pola variabilidade das rotacións que se producen nos distintos centros e a imposibilidade de predicir cantas persoas se incorporarán ou se retirarán da demanda deste servizo e a súa posición no PAR con respecto á persoa que formula a queixa.

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifestaba no informe da administración, fixemos chegar á consellería a recomendación de que, co fin de atender á persoa en cuxo nome se promoveu este expediente no recurso que ten asignado no seu PIA, se levase a cabo por quen correspondera o recoñecemento de atoparse en situación de emerxencia social, o que lle daría preferencia no acceso ao recurso, tal como indicaba a administración.

A recomendación foi aceptada pero foi a avogada da familia a que conseguiu que o menor fose valorado polos servizos sociais municipais correspondentes. No momento de pechar este informe, non existía aínda resolución de asignación de praza nun recurso adecuado.

C. Os problemas na transición á vida adulta das persoas que viviron á infancia e a adolescencia no sistema de protección

As investigacións no ámbito da educación social poñen de manifesto algúns elementos que son comúns entre as persoas que abandonan o sistema de protección ao cumprir a maioría de idade: entre elas, o baixo nivel académico dos mozos, a súa precariedade laboral, parentalidade temperá ou perda da vivenda. Demóstrase tamén nalgúns destes estudos que hai unha tendencia cara a maiores índices de inclusión social se os mozos contan con apoios antes e despois da súa situación de tutela.

As persoas que acadan a maioría de idade estando ata entón en centros de protección experimentan un proceso de transición á vida adulta moi diferente ao do resto dos seus iguais. As investigacións poñen de manifesto como a transición destes menores é máis breve, comprimida e acelerada, presentando maiores dificultades en diferentes aspectos tales como o emprego, o aloxamento, os logros educativos, a saúde física e mental, etc. Esta problemática concrétase en diversas reformas legais que na práctica se traducen na ampliación da estancia nos recursos de protección, a implantación de programas de adestramento en habilidades para a vida independente, a introdución das figuras de conselleiros e mentores, unha maior énfase na educación e o emprego, así como a creación de plans individuais de emancipación, entre outros.

A transición e traxectoria posterior dunha persoa ex tutelada non pode entenderse á marxe da súa experiencia antes e durante a intervención protectora. Son moitas as dificultades que emerxen na intervención: os adolescentes poden mostrar problemas



emocionais e condutuais froito das situacións de malos tratos ás que estiveron expostos; adoitan arrastrar déficits escolares, en ocasións acrecentados polos cambios de residencia; posúen unha escasa rede de apoio social e falta de habilidades sociais. Ademais, o traballo para o fomento da autonomía a miúdo contrasta coa estrutura organizativa de certos recursos residenciais que dificulta a implicación do adolescente nalgunhas tarefas (limpeza do fogar, compras, etc.) ou o acceso a certas instalacións (cociña, lavandería, etc.).

Neste ano tramitáronse varios expedientes que reflectían problemas en relación con esta transición á vida independente por persoas que alcanzaban a maioría de idade dentro do sistema de protección.

Nun dos expedientes, os responsables da casa de familia na que residía unha persoa próxima a cumprir a súa maioría de idade comunicaban a súa inqueda ante a inminente baixa do menor, que debería saír da casa na data do 31 de outubro, ofrecéndolle como alternativa unha residencia de estudantes ou o retorno á casa dos seus avós, cos que tivo interrompidos os contactos desde 2013 a 2019. Nesa vivenda aparece con frecuencia a súa nai, que padece problemas psiquiátricos e cuxo comportamento desestabiliza ao seu fillo.

Solicitamos informe á Consellería de Política Social sobre que recursos ou apoios foron analizados e valorados como os máis convenientes para a persoa tutelada co fin de garantir unha adecuada transición á vida independente; en que momentos nos últimos dous anos, antes de cumprir a maioría de idade, o menor se reuniu co seu técnico/a de referencia no ETM; que opinión lle manifestou sendo menor sobre os seus desexos ao cumprir a maioría de idade, desde o punto de vista do seu benestar emocional e psicolóxico; que previsións sobre o seu seguimento e apoio académico estaban establecidas para que rematase os seus estudos, tendo en conta as súas limitacións físicas e de saúde e o grao de discapacidade recoñecida; e, en definitiva, como valoraba a consellería a persistencia das circunstancias que deron lugar a asunción da tutela do menor no momento de afrontar a saída do sistema de protección.

No informe achegado polo director xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica desta Consellería de Política Social sinalase que dende o equipo técnico do menor encargado do caso, tratouse o tema da saída da casa de familia no mes de xaneiro de 2020. Nese momento traballábase coa opción de que, ao cumprir a maioría de idade (en maio de 2020), puidera vivir cos seus avós, opción que el mesmo manifestou.

Con carácter xeral, no sistema de protección de menores séguese o criterio de manter ós chicos e chicas que alcanzan a maioría de idade no seu recurso, se así o solicitan voluntariamente, ata acabar o curso escolar correspondente ou acadar algún obxectivo



importante dentro do seu plan de emancipación. Este foi o criterio transmitido polo servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Xefatura Territorial da Consellería de Política Social de Vigo ao equipo directivo da casa de familia onde residía o menor, e de acordo con este criterio, a consellería consideraba que debería terse iniciado un traballo de emancipación dende este centro para que ao rematar o curso 2019/2020 puidera deixar de residir neste recurso. Con todo, desde a casa de familia non se consideraron axeitadas as propostas realizadas polo equipo técnico de menores, como foi a posibilidade de que puidera continuar os seus estudos trasladándose á residencia Altamar de Vigo e non se avaliou ningunha outra posibilidade para realizar a transición á vida independente, agás a permanencia na casa de familia.

O informe salientaba a importancia de que a persoa tutelada comezase a traballar a súa independencia da casa de familia, coa que mantiña, obviamente, unha forte vinculación, para facilitar a súa incorporación á vida adulta. A administración considera que é preciso tamén evitar a permanencia nun recurso da rede de protección de menores que debe estar dirixido prioritariamente a nenos, nenas e adolescentes necesitados de protección e que non teñan alcanzada a maioría de idade. O informe salienta que o labor de traballar adecuadamente a inminente emancipación das persoas tuteladas que están próximas ao cumprimento da maioría de idade corresponde aos centros que xestionan o acollemento residencial de menores en situación de tutela ou garda en virtude do establecido no Prego de Prescricións Técnicas que regulan o contido do servizo nos seguintes termos:

"A preparación axeitada á persoa menor para a súa saída do centro e a asunción da súa nova situación, ben sexa polo regreso á súa unidade familiar, pola integración nunha familia distinta, pola súa emancipación ou polo seu traslado a outro centro."

De acordo con todo o anterior e tras un amplo debate sobre o tema, acordouse a necesidade de que a casa de familia realizase un plan detallado das actuacións que ía levar a cabo de xeito inminente para que a persoa xa maior de idade puidera realizar a saída da casa de familia o antes posible e, en todo caso, antes do 30 de xuño de 2021, data na que, en todo caso, sería dado de baixa no centro (se non causou baixa con anterioridade, froito da labor de promoción da emancipación).

O informe da administración indica que esta planificación debe ter unha previsión cronolóxica clara e concreta, xustificando o cumprimento de cada unha das actuacións e fases desenvolvidas para a consecución do obxectivo de emancipación, ante o Servizo de Vigo e a Dirección Xeral. A consellería manifesta que sobre esta planificación foi informada a dirección da casa de familia e o propio interesado.

Noutros dous expedientes de queixa trasladouse o desacordo coa entrega de contas por parte da Xunta de Galicia ao acadar a súa maioría de idade.



Nunha queixa, o interesado levaba tutelado pola administración dende o 29/12/2002, é dicir, case 18 anos. Fixéronlle entrega das contas bancarias ao seu nome. Manifestaba o seu desacordo cos datos reflexados, xa que entendía que tivo que haber un erro en ditas contas posto que, estando tutelado dende pequeno, a cantidade en total das dúas contas non podía ser correcta (1.798,31 euros). Cumprira vostede 18 anos, e atopábase nunha prórroga na casa de familia.

No informe achegado polo director xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da consellería sinalase que, revisados o expediente e a documentación referida, o Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Consellería de Política Social, Xefatura Territorial de Lugo, unidade que na actualidade tiña asumida a tutela, non había constancia de ningunha incidencia ou irregularidade en canto as súas contas polo que si existía algún desacordo en relación con esta materia, deberíase iniciar un procedemento de rendición de contas ante o xulgado competente por razón de domicilio.

Como conclusión do sinalado no informe e por vostede mesmo, esta institución, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, pola que se rexe, formulou á Consellería de Política Social dúas resolucións:

-O recordatorio de deberes legais de que, por parte da Consellería de Política Social, se adoptasen as medidas precisas para dar efectivo cumprimento ao disposto nos artigos 279 a 285 do Código Civil, que obriga aos tutores, ao cesar nas súas funcións, a render a conta xeral xustificada da súa administración ante a Autoridade xudicial no prazo de tres meses, prorrogables polo tempo que for necesario se concorre xusta causa. Este recordatorio faise extensivo a todas as tutelas desa Entidade Pública.

-A recomendación de que os menores que se atopan no sistema de protección, cando acadan a maioría de idade, sexan informados pola Entidade Pública de que a acción para esixir a rendición da conta xeral xustificada da administración dos seus bens prescribe aos cinco anos, contados desde a terminación do prazo establecido para efectualo.

A consellería informou que en maio de 2020 cesouse a tutela e no mes de agosto presentouse ante o xulgado nº 4 de Lugo a rendición das súas contas, sendo estas aprobadas en novembro de 2020. Desde a Xefatura Territorial de Lugo, manifestaban estar a disposición da persoa que promoveu a queixa para ofrecerlle as explicacións necesarias sobre calquera cuestión relacionada cos seus bens, ao igual que con todos os nenos, nenas ou adolescentes que están baixo o sistema de protección.

Na outra queixa, a interesada indicaba que non estaba conforme coa rendición de contas que fixo a consellería de acordo coas prestacións económicas ás que tiña dereito por terse asumido a tutela pública dende novembro de 2009 e cunha discapacidade recoñecida do 33% dende ese mesmo ano. En total a consellería indicoulle que tiña 3.262,54€, dos cales



2.947,48€ corresponden á prestación familiar por fillo a cargo do INSS. No seu escrito manifestaba que non podía comprobar as datas e os importes dos ingresos da prestación por fillo a cargo. Tampouco podía comprobar, como era obriga da consellería, unha vez recoñecida a discapacidade, a prestación que lle correspondía por esta condición. A súa reclamación tiña como obxecto unha rendición de contas pormenorizada cos movementos da conta bancaria, e que a consellería, se non tramitou en prazo e forma as cantidades ás que tiña dereito, se fixera responsable do abono das mesmas. En comparecencia en xullo de 2020 manifestou a súa desconformidade coa rendición de contas que lle entregou o xulgado en procedemento de xurisdición voluntaria.

A Consellería de Política Social informou que, revisado o expediente e segundo informaban no Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Xefatura Territorial, existía daquela un procedemento aberto de rendición de contas polo que debía esperarse ao pronunciamento do xulgado competente por razón do domicilio para poder informar sobre este asunto.

En todos os estudos sobre esta cuestión insístese na obriga de poñer ao dispor de todos os nenos tutelados que cheguen á maioría de idade servizos de acompañamento e formación para poder garantirlles a autonomía e a inclusión social cando saen do sistema de protección. A vía máis adecuada sería dedicar unha atención máis personalizada e establecer vínculos próximos e estables entre os adolescentes e os educadores. Os datos tamén indican que unha maior estabilidade na atención residencial favorece os resultados positivos posteriores. E, doutra banda, deseñar e desenvolver un plan individualizado de transición á vida adulta para todos os mozos e mozas tutelados a partir dos dezaseis anos.

2. Escolas de educación infantil

Recibimos un escrito de queixa sobre a situación das instalacións da escola infantil Milladoiro, manifestando que, dende facía máis de catro anos, o centro sufría goteiras en distintas partes da infraestrutura. Ao longo deste tempo, fóronse solucionando, parcial e temporalmente, algunhas destas pingueiras e humidades por parte do Concello de Ames e tamén pola propia Consellería de Educación, suscitándose, en repetidas ocasións, a mesma problemática. Dende o mes de novembro de 2019, debido ás inclemencias meteorolóxicas, as pingueiras empeoraron considerablemente, aparecendo tamén novas goteiras e humidades noutros puntos e empeorando o mofo das humidades existentes, chegando incluso a caer un anaco do falso teito nunha das pingueiras.

No mes de febreiro iniciamos actuacións diante do Concello de Ames e da anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional. No informe remitido pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade sinalábase que, no referente ás



filtracións existentes na cuberta, estas foron reparadas mediante un contrato de obras suscrito pola Consellería no mes de marzo de 2020. As actuacións incluíron a subministración e a execución de canaleta de aceiro inoxidable na soleira de formigón para evacuación de pluviais no patio de xogos, así como a desmontaxe e reforma da cheminea de aceiro inoxidable existente para recoller e canalizar á cuberta a auga procedente da condensación interior.

O informe subliñaba que a consellería leva atendendo de forma continuada as necesidades deste centro, no que estanse a investir 10.240,67 euros no peche exterior, ademais dos 8.719,26 euros investidos na obra sinalada anteriormente, en total 18.959,93 euros correspondentes á anualidade do ano 2020.

Dado que o Concello de Ames non remitía a información requirida, formulámoslle un recordatorio dos seus deberes legais. O 18 de decembro recibíuse finalmente o informe do concello no que se recoñece que na data do 20.02.2020, recibíuse nese Concello comunicación desta institución da Valedora do Pobo que, ante a queixa presentada cola ANPA Millapeques, solicitou do concello a correspondente información. A petición de información reiterase en datas posteriores, sendo a última de data do 10.12.2020. A vista dos escritos indicados, o alcalde finalmente solicitou información ó servizo técnico municipal correspondente. Remítese o informe achegado pola arquitecta técnica municipal onde aclara que parte da problemática na escola de educación infantil é competencia da Conselleira de Educación da Xunta de Galicia e as actuacións previstas ó efecto. Segundo o informe da arquitecta técnica, as obras de reparación do tellado, dado que o problema da entrada de auga estaba causada pola execución do mesmo e polo propio material, eran levadas a cabo pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade. A reposición do falso teito danado sería realizada polo concello unha vez resolto o problema das filtracións da cuberta.

3. Servizos e prestacións sociais relacionadas coa infancia

Recibíronse queixas referentes á reapertura das escolas infantís tras o fin do confinamento polos problemas de conciliación que se estaban a producir. No seu informe, a Consellería de Política Social xustifica a suspensión da actividade das escolas infantís 0-3 como medida preventiva de saúde pública ante evolución da COVID-19, e informa de que a Xunta de Galicia tomou a decisión de non abrir antes de setembro ningún recurso de atención á infancia 0-3 por prudencia e responsabilidade, tras escoitar tanto a representantes do sector como á comunidade médica. A principal conclusión extraída é que daquela non había garantías de seguridade suficientes para que as nenas e nenos menores de 3 anos compartiran espazos durante un tempo tan prologado, especialmente



en lugares pechados nos que era practicamente imposible manter a distancia social.

Con todo, a Xunta de Galicia habilitou a axuda do Bono Coidado Extraordinario para a infancia de 500 euros ao mes para cubrir a atención das necesidades de conciliación das familias galegas. Esta axuda podía destinarse tanto á contratación de servizos de conciliación ou a contratación laboral dunha persoa empregada do fogar como a cubrir a perda de salario derivada dunha excedencia ou unha redución de xornada para coidado de fillos e fillas. Estas axudas tiñan carácter retroactivo desde o inicio da suspensión de actividade por emerxencia sanitaria o pasado 16 de marzo, polo que cubrirían as contratacións e as excedencias e reducións de xornada realizadas desde esa data.

Como requisitos, ambos os proxenitores tiñan que estar a traballar e os seus salarios ou ingresos netos na última mensuralidade non poderían superar os 2500 euros, ou de superalos, co límite de 806 € *per cápita*.

Posteriormente a consellería publicou un documento no que se recollían as medidas a adoptar para a o plan de reactivación das escolas infantís o 4 de setembro, se a situación sanitaria non modificaba as previsións.

Presentáronse queixas referentes á falta de gratuidade do segundo fillo nunha Escola Infantil cuxa titularidade corresponde á Deputación de Pontevedra. Esta gratuidade ven recollida na orde publicada no DOG nº 58 do 24/03/2020 pola que se regulan as bases que rexerán o procedemento de concesión de axudas para o fomento da gratuidade da atención educativa para segundos fillos ou fillas e sucesivas en escolas infantís 0-3 de titularidade privada, e procédese á súa convocatoria para o ano 2020.

Ao comezo deste curso, a directora da escola enviou un comunicado que indicaba que as familias con dous ou máis fillos debían facer o ingreso e logo, presentando os recibos de pago, se lles devolvería a cota. A cuestión era que esta escola infantil non estaba incluída na Orde de 13 de marzo de 2020.

No informe achegado pola Administración sinálase que a regulación das medidas necesarias para conseguir a gratuidade da atención educativa nas escolas infantís de 0-3 anos para os segundos/as fillos/as e sucesivos está recollida no artigo 23. Seis da Lei 7/2019, do 23 de decembro de 2019, de medidas fiscais e administrativas. O devandito artigo establece que a consellería competente en materia de servizos sociais adoptará medidas tendentes a promover e fomentar que as entidades públicas distintas das administracións autonómica e municipal, así como as entidades privadas, que sexan titulares de escolas infantís de 0-3 anos, apliquen para segundos/as fillos/as e sucesivos da unidade familiar unha bonificación do 100 % da contraprestación pecuniaria que teñan



establecida pola atención educativa, e que entre tales medidas poderá estar o establecemento de subvencións, sendo nestes casos a cargo das entidades a contía da bonificación no que exceda da contía da subvención outorgada pola Administración autonómica.

En aplicación da anterior previsión, a Consellería de Política Social puxo en marcha diversas actuacións dirixidas a que todas as familias de Galicia que se atopasen no suposto anterior gozasen da gratuidade da atención educativa con independencia da titularidade do recurso no que estivese matriculado o seu fillo ou filla.

Entre outras actuacións en marcha, publicouse a Orde do 13 de marzo de 2020, pola que se regulan as bases que rexerán o procedemento de concesión de axudas para o fomento da gratuidade da atención educativa para segundos fillos ou fillas e sucesivos/as en escolas infantís 0-3 de titularidade privada, e procédese á súa convocatoria para o ano 2020 pero á que non se pode acoller a escola infantil Príncipe Felipe dado que a titularidade da mesma corresponde á Deputación provincial de Pontevedra.

A subvención da escola infantil Príncipe Felipe, única de titularidade dunha entidade local de carácter supramunicipal en Galicia, levaríase a cabo a través dun convenio de colaboración entre a Consellería de Política Social e a Deputación provincial de Pontevedra do que xa se iniciara o procedemento de tramitación. O devandito convenio daría cobertura ás accións obxecto do mesmo que se realizasen pola deputación provincial desde o 1 de setembro do ano 2020.

Recibiuse unha queixa por desacordo coa tramitación dunha solicitude do Bono Concilia para unha praza nunha escola infantil municipal de A Coruña.

A orde que regula o programa Bono Concilia publicada no DOG do 12 de xuño de 2019 recolle no seu artigo 7.1 que a data límite para que as escolas sostidas con fondos públicos que teñan en lista de espera solicitudes que optasen ao Bono Concilia dentro do prazo ordinario de solicitudes, deberán cubrir os datos correspondentes na aplicación *escinf* con data límite do 25 de xuño.

A Rede de Escolas Infantís Municipais como rede de escolas sostidas con fondos públicos, cumpriu co artigo 7.1 da orde citada e cubriu os datos na aplicación *escinf* das solicitudes en lista de espera con opción ao Bono Concilia xeradas dentro do prazo ordinario de solicitude, é dicir, desde o 10 ao 30 de abril. As solicitudes do prazo extraordinario requiren un tempo para ser baremadas e adxudicadas, polo que estas solicitudes do prazo extraordinario non foron incorporadas á aplicación *escinf*.

Posteriormente ao 25 de xuño, a orde que regula a axuda do bono concilia (DOG 110, 12 de xuño de 2019) establece no artigo 7 punto 3: “Poderanse tamén achegar, con data



límite do 31 de outubro de 2019, as solicitudes admitidas fóra de prazo por tratarse dos supostos recollidos no artigo 3.2.6) da Resolución do 8 de marzo de 2019, que non obtivesen praza e exercesen a opción do Bono Concilia.

1º. Nacemento, acollemento ou adopción do neno ou da nena con posterioridade ao prazo de presentación de solicitudes.

2º. Cambio de concello de residencia ou de traballo da unidade familiar.

3º. Cambio de domicilio ou lugar de traballo da unidade familiar dentro do mesmo concello.

4º. Retorno a Galicia durante o ano 2019 das galegas e galegos que residiran fóra de España, sempre que o dito retorno se producise con posterioridade ao prazo de presentación de solicitudes.

5º. Outras circunstancias que motivadamente aprecien as xefaturas territoriais da Consellería de Política Social.

Unha vez avaliado o contido do informe, a razón pola que non se tramitou a solicitude foi a presentación fóra de prazo, o que deixou a petición excluída da tramitación prevista no artigo 7.1 da orde reguladora xa que a menor non se atopaba en ningunha destas situacións excepcionais que xustificarían a tramitación do bono fóra de prazo.

Con relación a tarxeta Benvida recibíuse unha queixa por mor de erros na opción de ser notificado a través da plataforma notifica.gal con certificado electrónico na sede electrónica da Xunta de Galicia. A entrega demorouse por causa dun erro no procedemento e deficiencias de tramitación e notificación, que foron recoñecidas pola administración.

Recibíuse outra queixa polo desacordo cos termos das convocatorias do BS410A – Programa de prestación por fillas e fillos menores de tres anos que recollen unha axuda económica por fillo nacido/adoptado menor de 3 anos.

Nesa queixa esencialmente indicábase que os requisitos para poder optar a esta axuda económica son totalmente discriminatorios e non se basean en criterios obxectivos de ingresos ou capacidade económica da unidade familiar. En concreto o punto " 1. Poderán ser beneficiarias desta prestación aquelas persoas que teñan fillas ou fillos menores de tres anos nados entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 de decembro de 2017, ambos os dous días incluídos, e que, durante o ano 2018, nin elas nin ningunha das persoas que compoñen a unidade familiar estivesen obrigadas a presentar a declaración polo IRPF correspondente a este período, nin a presentasen de xeito voluntario aínda sen estar obrigadas a iso."



Na queixa sinalábase que a condición de non estar obrigadas a presentar a declaración do IRPF nin tela presentada de xeito voluntario para poderen optar a esta axuda deixa fóra a todos os traballadores e traballadoras autónomos de Galicia, independentemente do seu nivel de ingresos, porque aínda sendo persoas físicas, están na obriga de facer a declaración do IRPF por ter varios pagadores. Quedan tamén fóra desta axuda, persoas que xunten contratos temporais xa que, a efectos fiscais, son considerados como distintos pagadores e polo tanto, teñen obriga de presentar a declaración do IRPF cando superen un importe de 14.000 euros anuais.

Concluía a queixa indicando que o baremo establecido pola consellería non ten uns criterios de equidade e igualdade e son claramente discriminatorios, atopándonos con casos de unidades familiares con ingresos de ata 44.000€ (2 membros da familia con 22.000€ anuais) que poden optar a esta axuda. Pero, en cambio, traballadores autónomos con rendas inferiores aos 12.000 euros anuais non poden optar, só polo feito de ter obriga de presentar a declaración do IRPF.

No informe achegado pola Consellería de Política Social sinalase que, efectivamente, os criterios que determinan a concesión da subvención convocada por Orde do 18 de decembro de 2019, pola que se establecen as bases polas que se rexerá a concesión da prestación económica de pagamento único por fillas e fillos menores de tres anos para o ano 2020 e se procede á súa convocatoria (BS410A), non se basean nos ingresos ou capacidade económica da unidade familiar, sen que por este motivo implique falta de obxectividade ou discriminación entre beneficiarios. A consellería considera que se produce, antes ben, todo o contrario.

A Xunta de Galicia, co fin de paliar, na medida do posible, os gastos dos primeiros anos de crianza dunha filla ou fillo, establece deducións da cota íntegra autonómica do imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF) polo nacemento de fillas e/ou fillos. Por outra banda, o proxecto de lei de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2020 prevé, na súa disposición adicional décimo quinta, que aquelas persoas que teñan ao seu cargo fillas ou fillos nados entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 de decembro de 2017, terán dereito a percibir unha prestación de 360 euros pola primeira filla ou fillo, de 1.200 euros pola segunda ou segundo e de 2.400 euros pola terceira ou terceiro e sucesivos, nas condicións que estableza a consellería con competencia en materia de benestar social.

De acordo co anterior, as unidades familiares con fillos menores de tres anos recibirán, á marxe dos ingresos que perciban, unha dedución na cota íntegra autonómica do imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF) polo mero feito da presentación da declaración tributaria, o que lles supón unha menor presión fiscal e, en ocasións, a percepción dunha cantidade económica. Co fin de equiparar esta situación favorable das familias que



presentan a declaración da renda con aquelas que non a presentan, a Xunta de Galicia abre unha canle adicional para que o mesmo beneficio chegue tamén aos fogares que non fan a declaración da renda, instrumentando unha convocatoria de subvención que prevé idénticas contías que as que se deducen.

Xa que logo, os beneficios para as unidades familiares con fillos menores de tres anos teñen unha dobre vía:

-para os contribuíntes que teñen a obriga de presentar declaración de IRPF polo seu nivel de renda, por teren máis dun pagador o por seren traballadores autónomos, están previstas deducións da cota íntegra autonómica do imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF) polo nacemento de fillas e/ou fillos.

-para as persoas ou unidades familiares que non teñen a obriga de presentar declaración da renda ou non a presentan de xeito voluntario, aínda non estando obrigados, a Xunta de Galicia artellou unha convocatoria de subvencións que prevé idénticas contías que as que se deducen nas súas declaracións os contribuíntes por IRPF.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1723/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que se leve a cabo por quen corresponda o recoñecemento da situación de emerxencia social para acceder con preferencia ao recurso do seu PIA	Xunta-Consellería de Política Social 21/08/2020	ACEPTADA	Q/1723/20



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3997/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que os menores que se atopan no sistema de protección, cando acadan a maioría de idade, sexan informados pola Entidade Pública de que a acción para esixir a rendición da conta xeral xustificada da administración dos seus bens prescribe aos cinco anos, contados desde a terminación do prazo establecido para efectualo.	Xunta-Consellería de Política Social 12/11/2020	ACEPTADA	Q/3997/20
Q/2880/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que se adopten as medidas precisas para levar a cabo un proceso de escoita activa dos menores aos que se refire este expediente, tratando de esclarecer a percepción que os nenos teñen sobre o seu entorno; o sentimento de estaren coidados e protexidos; as atencións médicas a de nutrición; o apoio escolar; e as demais circunstancias que se consideren relevantes para determinar ou non a conveniencia dunha medida de protección, tendo en conta tamén a situación persoal do proxenitor co que conviven.	Xunta-Consellería de Política Social 02/01/2020	ACEPTADA	Q/2880/19

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/4543/19	Necesidade dunha valoración de urxencia no ingreso dos menores no centro Santo Anxo de Rábade	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4543/19



3. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/5187/20	Denegación da tarxeta benvida	Conclusión positiva	25/06/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A crise sanitaria provocada pola COVID-19 no ano 2020 está a producir gravísimos efectos no ámbito do emprego, que se iniciaron co peche xeral da actividade económica, agás os sectores esenciais, durante o confinamento domiciliario establecido no real decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declarou o estado de alarma e as medidas de contención adoptadas. As consecuencias das restricións de mobilidade, o peche de empresas e establecementos en numerosos sectores de actividade e o impacto da crise sobre o emprego público, principalmente no ámbito sanitario, motivaron moitas queixas ante esta institución. En liñas xerais, a meirande parte das queixas presentadas respondían a dúas cuestións:

- A suspensión de determinadas actividades económicas e a aprobación de novas medidas de protección social incrementaron de xeito intenso a carga de traballo da Seguridade Social, tanto para o Servizo Público de Emprego estatal (SEPE) como para o Servizo Público de Emprego de Galicia (SPEG) ao multiplicarse as prestacións ordinarias e extraordinarias por desemprego. Pola súa parte, o instituto nacional da seguridade social (INSS) tivo e ten que enfrontar a carga de traballo con respecto ao ingreso mínimo vital, o que suscitou problemas de xestión derivados da crise, principalmente sobre a necesidade de medidas de reforzo de medios persoais, que constitúen un recurso esencial para poder superar a actual conxestión do sistema de citas e atención telefónica aos usuarios, un dos motivos fundamentais das queixas dos cidadáns.

A protección dos traballadores asalariados e autónomos e de colectivos vulnerables afectados polos efectos económicos da pandemia artellouse sobre as prestacións da Seguridade Social, organismo dependente da Administración xeral do Estado. Por este motivo, en relación cos traballadores galegos que nos comunicaban situacións que quedaban fóra do sistema de protección social por desemprego ou que trasladaban desaxustes neste sistema, mantivemos unha particular colaboración co *Defensor del Pueblo* para que analizase casos como os traballadores cesados en período de proba que viñan dunha baixa voluntaria nos tres meses anteriores, os traballadores que causaran baixa no seu emprego con oferta de incorporación noutro posto que non se fixera efectiva pola situación actual, ou o colectivo de traballadores fixos descontínuos. O *Defensor* nos informou do estado de tramitación destas queixas e efectuou numerosas propostas ao *Ministerio de Trabajo y Economía social* e ao *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones* para mellorar a protección dos traballadores asalariados e autónomos, moitas das cales foron aceptadas.

Establecéronse ademais novos subsidios específicos, como o subsidio especial para os



desempregados que esgotasen a prestación contributiva ou o subsidio asistencial (e tamén a renda activa de inserción) entre o 14 de marzo de 2020 e o 30 de xuño de 2020, así como melloras de xestión no subsidio extraordinario para empregadas de fogar ou o subsidio excepcional por fin de contrato temporal que tiveron repercusión en traballadores e traballadoras de Galicia.

Trasladamos tamén ao *Defensor* as numerosas queixas polos problemas para contactar co Servizo Público de Emprego estatal vía telefónica ou a través da sede electrónica e pola tardanza excesiva en asignar data nos casos de solicitude de cita previa virtual; pola xestión das prestacións extraordinarias por desemprego por expedientes de regulación temporal de emprego (ERTE), sobre todo polas dificultades para acceder telematicamente á tramitación da solicitude, polo atraso no seu recoñecemento e abono, ou por erros na contía ou na indebida extinción da prestación.

-Os problemas suscitados nas convocatorias de procesos selectivos nas administracións públicas da comunidade autónoma a causa da pandemia, que afectaron a un número moi significativo de persoas. A garantía do principio de igualdade no acceso á función pública, de acordo cos principios de mérito e capacidade, así como a imparcialidade e o servizo obxectivo aos intereses xerais, son os principios e bens constitucionais aos que se atende en materia de emprego público de acordo co previsto pola constitución. Na área de emprego público e traballo desta oficina velamos pola efectividade dos dereitos e obrigas dos funcionarios, o persoal laboral e o persoal estatutario ao servizo das administracións públicas galegas.

Recibíronse moitas queixas polo retraso na posta en marcha e resolución das convocatorias de emprego público, motivadas na súa maioría polas medidas excepcionais decretadas para facer fronte á pandemia, pero tamén o desacordo de moitos opositores ante a celebración de procesos selectivos polo risco sanitario e a eventual desigualdade nas condicións coas que se concorrería ás probas por mor da pandemia.

Neste apartado introdutorio, a institución da Valedora do Pobo quere manifestar o seu agradecemento a todos os servidores públicos e traballadores no ámbito sanitario e socio-sanitario, nas forzas e corpos de seguridade, nas actividades esenciais e na actividade ordinaria das administracións públicas galegas polo seu esforzo na garantía do mantemento dos servizos públicos.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1092		319	
Admitidas	303	27,75 %	236	82,44%
Non admitidas	726	66,48 %	20	6,27%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	63	5,77%	63	11,29%

Dado que as cuestións referidas á Seguridade Social (prestacións, aprazamentos de débedas coa Tesourería, embargos, devolución de ingresos indebidos...), á Inspección de Traballo e ao SEPE atinxen á Administración xeral do Estado houbo que trasladar ao *Defensor del Pueblo* 63 expedientes de queixa. Entre os asuntos, podemos sinalar o desacordo coa actuación do INSS tras un accidente laboral; coa valoración dunha incapacidade laboral permanente; alta médica do INSS contra a opinión dos facultativos; retraso na valoración para alta médica de IT polo INSS sen percibir prestacións; a discriminación entre as medidas adoptadas polo Goberno para a protección das persoas cun ERTE e os que foran obxecto de despido definitivo en contratos temporais; unha baixa voluntaria con pre-aviso da súa empresa sen tempo de incorporación ao novo posto de traballo por mor da crise do coronavirus, o que determinou a perda do dereito a prestación; a falta de percepción da prestación de desemprego e axudas familiares por cambio de empresa antes do estado de alarma; a denegación da prestación por finalización unilateral do seu contrato como formador o día previo á declaración do estado de alarma; o despido pola ETT sen dereito a prestación de desemprego e axudas sociais reducidas a un traballador con cargas familiares; a falta de axudas estatais ou autonómicas aos avogados asociados da *Mutualidad de la Abogacía Española* en réxime alternativo ao de autónomos; a falta de pago da súa pensión da Seguridade Social; o desacordo co procedemento sancionador do SEPE e actuación da Tesourería da S.S. polo incumprimento das condicións como receptor dunha prestación por desemprego; retraso na valoración para alta médica de IT polo INSS; denegación polo INSS da incapacidade absoluta; embargos de pensións; desacordos cos cálculos da pensión de xubilación; falta de percepción do subsidio extraordinario do sistema especial para empregados do fogar da COVID-19 ou a falta de resposta a unha solicitude de prestación ás empregadas do fogar



que non puideron traballar durante o estado de alarma.

Trasládronse tamén ao *Defensor del Pueblo* os numerosos problemas no acceso á información do SEPE sobre recoñecemento da prestación por ERTE da empresas; o transcurso do prazo legal para recorrer pola non tramitación dun ERTE; erro no cálculo da prestación por ERTE e demora na súa corrección e abono; falta de cobro; ingreso de contías incorrectas; imposibilidade de poñerse en contacto telefónico co SEPE para cambiar os datos persoais e problemas coas notificacións; a imposibilidade de tramitar unha xubilación por teléfono ou internet ou a imposibilidade de obter cita previa.

O Ingreso Mínimo Vital xerou tamén numerosas queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* ante a denegación por suposto incumprimento dos requisitos ou retrasos na tramitación.

O número de expedientes inadmitidos, 726, inclúe 708 expedientes acumulados que non se tramitaron por falta dunha actuación administrativa previa. Nos escritos de queixa solicitábase desta institución que ditase resolución recomendando á Xunta de Galicia que desistise do procedemento selectivo convocado mediante a Orde do 24 de febreiro de 2020 e que, na mesma resolución, se acordase de forma expresa que no exercicio 2021 se realizaría unha única convocatoria, na que se acumularían as prazas do ano 2020 e as do 2021.

No suposto obxecto da queixa, concurrían as seguintes circunstancias:

-Por Orde de 24 de febreiro de 2020 convocouse procedemento selectivo para acceder a distintos corpos docentes. Na orde de convocatoria, como norma básica reguladora do proceso, establécense os requisitos e demais circunstancias que rodean un proceso selectivo. Para o cumprimento dos requisitos tanto xerais como específicos establécense en dita convocatoria que todas as condicións e requisitos relacionados nesta base deberán posuírse no día en que finalice o prazo de presentación de solicitudes e manterse ata o momento da toma de posesión como persoal funcionario de carreira.

O Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma, na súa disposición adicional terceira, acorda a suspensión dos termos e a interrupción dos prazos administrativos para a tramitación dos procedementos no ámbito do sector público. Non obstante o anterior, o órgano competente podería acordar, mediante resolución motivada, as medidas de ordenación e instrución estritamente necesarias para evitar prexuízos graves nos dereitos e intereses do interesado no procedemento e sempre que este manifestase a súa conformidade, ou cando o interesado manifestase a súa conformidade con que non se suspendera o prazo, agás os procedementos e resolucións referidos a situacións estreitamente vinculadas aos feitos xustificativos do estado de alarma.



A conselleira de Educación compareceu ante a Deputación Permanente do Parlamento para informar das medidas adoptadas no ámbito educativo ante a situación motivada pola pandemia do COVID-19 comunicando que as probas da oferta pública de emprego docente 2020 se aprazaban ao ano 2021 coa blindaxe das prazas ofertadas para os actuais opositores.

Das queixas deduciase que non se promovera a actuación da Administración competente, neste caso a Consellería de Educación, a través da correspondente reclamación ou denuncia, sobre o contido da súa queixa. Xa que logo, non procedía a súa admisión a trámite, xa que non constaba que iniciaran diante da Administración competente as actuacións necesarias para o recoñecemento dos dereitos que puideran corresponderlles, polo que non nos resultaba posible supervisar actuación administrativa algunha, tendo sempre en consideración que a convocatoria da oferta de emprego e as normas de desenvolvemento corresponden á Administración, e entran dentro da súa potestade de auto-organización.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	218	71,94 %	151	63,98%
En trámite	85	28,06 %	85	36,02%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2016	0	1	1	1	0
2018	1	4	5	5	0
2019	49	17	66	65	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN



Dada a pluralidade de situacións trasladadas a esta institución para abrir investigacións, infórmase en primeiro termo das queixas promovidas por un número significativo de persoas e a continuación das actuacións que concluíron positivamente ou cunha resolución da Valedora do Pobo.

1. Os problemas suscitados nos procesos selectivos

A. O retraso nas resolucións de nomeamento de veterinarios do proceso selectivo de 2017

A principios de marzo de 2020 recibíronse varias queixas polo retraso nas resolucións de nomeamento dos 55 veterinarios que superaron o proceso selectivo de 2017, derivado da OPE de 2015 e que aínda non se incorporaran aos seus postos, tras presentar toda a documentación para facer efectivos os seus nomeamentos.

Solicitado informe á Dirección Xeral da Función Pública sobre o estado no que se atopaba dito procedemento, sinaláronse as seguintes datas en relación co proceso selectivo:

1°. Convocatoria: Orde do 31 de marzo de 2017 pola que se convoca proceso selectivo para o ingreso no corpo facultativo superior de administración especial da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A1, escala de veterinarios.

2°. Nomeamento do tribunal: Orde do 5 de febreiro de 2018 pola que se nomea o tribunal que deberá cualificar o proceso selectivo

3°. Mediante a Resolución do 4 de abril de 2018, do tribunal designado para xulgar o proceso selectivo convocado pola Orde do 31 de marzo de 2017 publicouse a data, a hora e o lugar de realización do primeiro exercicio do proceso selectivo, que se celebrou o día 20-05-2018.

4°. O día 08-01-2019 publícase no DOG a Resolución do 18 de decembro de 2018, da Dirección Xeral da Función Pública, pola que se aproba e se fai público o procedemento para a acreditación dos méritos correspondentes á fase de concurso do proceso selectivo.

5°. O día 18-10-2019 publícase no DOG a Resolución do 7 de outubro de 2019, do tribunal designado para xulgar o proceso selectivo convocado mediante a Orde do 31 de marzo de 2017 (Diario Oficial de Galicia número 69, do 7 de abril, pola que se eleva a definitivo o baremo das puntuacións da fase de concurso.

6°. O día 17-12-2019 publícase no DOG a Resolución do 9 de decembro de 2019, do tribunal designado para xulgar o proceso selectivo, convocado pola Orde do 31 de marzo de 2017, pola que se da publicidade á relación de persoas aspirantes que superaron o



proceso selectivo.

7°. O día 14-03-2020 publicouse no BOE o Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19, estado de alarma que se aplicou a todo o territorio do estado.

A Disposición adicional terceira, sobre a suspensión de prazos administrativos, establece que suspéndense os termos e interrómpanse os prazos para a tramitación dos procedementos das entidades do sector público. O cómputo dos prazos renovarase no momento en que perda vixencia o presente real decreto ou, no seu caso, as prórrogas do mesmo"

O comezo do proceso de elección de destino non puido iniciarse ata finais do mes de xaneiro, xa que o tribunal encargado de cualificar o proceso resolveu publicar a relación de persoas aspirantes que superaron o proceso selectivo no DOG do 17 de decembro de 2019, concedendo ás persoas aspirantes un prazo de vinte días hábiles para presentar a documentación prevista nas bases do proceso selectivo para ser nomeados funcionarios de carreira.

Sen embargo, o proceso de elección de destino tivo que ser suspendido legalmente no mes de marzo como consecuencia da declaración do estado de alarma.

A partir do 1 de xuño de 2020 reanudáronse os prazos administrativos, por aplicación do disposto na Resolución do 20 de maio de 2020, do Congreso dos Deputados, pola que se derroga a disposición adicional terceira do Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se suspendían os prazos administrativos.

A Dirección Xeral da Función Pública traballaba na elaboración dos buzóns de postos para posteriormente ofertalos nos correspondentes actos de elección de destino dos procesos selectivos pendentes. O día 15-06-2020 remitíronse os correspondentes buzóns de prazos ás consellerías afectadas, recibíndose as contestacións das alegacións o día 22-06-2020 e unha vez analizadas, o día 14-07-2020, mostráronse ditos buzóns, as organizacións sindicais para alegacións que poderían presentar ata o día 20-07-2020, seguindo coa tramitación ordinaria.

Ao mesmo tempo, nesta unidade administrativa estíbese a traballar na modificación urxente da RPT de Medio Rural para transformar en prazos de natureza funcional, as prazos ocupadas polas persoas aspirantes indefinidas non fixas que superaron o proceso selectivo coa finalidade de poder ofertalas no acto de elección de destino coa nova condición.

Debido á situación xerada pola expansión do coronavirus COVID-19 a nivel de pandemia internacional e dentro do proceso de modernización da administración xeral da



Comunidade Autónoma de Galicia, pola Dirección Xeral da Función Pública estíbese a traballar na implantación dun procedemento de elección de destino electrónico, elaborando un borrador de protocolo de actuación que sería remitido ás organizacións sindicais para alegacións.

Unha vez rematada esta actuación e aprobada a modificación da RPT de Medio Rural no senso indicado, procederíase a celebrar por primeira vez na administración o acto de elección de destino de forma electrónica o que, neste caso, permitiría que os 55 aspirantes aprobados, puideran elixir telemática e ordenadamente as prazas ofertadas dende calquera dispositivo electrónico con conexión a internet.

B. Falta de actualización e publicación das listas de contratación temporal de auxiliares administrativos do SERGAS

A queixa comunicaba a falta de actualización e a falta de información aos traballadores sobre prazos previstos para a súa publicación

No informe achegado pola Consellería de Sanidade sinalase que o Pacto sobre selección de persoal estatutario temporal dispón que as listas de selección de persoal estatutario temporal terán carácter aberto e serán de elaboración periódica anual (norma 11.4 do Pacto).

A devandita norma determina que, en cada xeración anual de listas, os requisitos de participación irán referidos á data do 31 de outubro, mentres que os méritos a valorar serán os causados ata o día 15 de outubro, e sempre que estes consten debidamente rexistrados no Expediente Electrónico (FIDES) e acreditados documentalmente pola persoa interesada o 31 de outubro.

En todo caso, a partir da devandita data do 31 de outubro, a publicación das listas definitivas terá lugar unha vez se verifique a validación de todos os ítems curriculares do baremo, así como a resolución de todas as reclamacións presentadas contra as listas provisionais de persoas aspirantes excluídas e de aspirantes admitidas con puntuación e número de orde; publicación que sería anunciada no Diario Oficial de Galicia e na páxina web do organismo autónomo, e pola que se ordenaría a súa publicación, se fixaría a súa data de entrada en vigor e se determinarían os recursos procedentes, xunto co órgano competente para o seu coñecemento, prazos de interposición e resolución.

O informe destaca que a norma 11.4.4 dispón que, con carácter xeral, entre a publicación da lista definitiva actualizada e a vixente inmediata anterior non mediará máis dun ano.

Non obstante, e para o caso particular da última xeración de listas á data de 31 de outubro de 2019, a situación excepcional derivada da pandemia do COVID-19 supuxo a suspensión



dos prazos administrativos da meirande parte dos procesos de selección e provisión de persoal do Sistema Público de Saúde de Galicia, e así as listas definitivas de contratación temporal do Grupo Auxiliar da función administrativa foron obxecto de publicación oficial o 29 de abril de 2020, entrando en vigor ao día seguinte, o 30 de abril de 2020 (cando a publicación das listas definitivas da anterior actualización anual tivera lugar o 21 de marzo de 2019).

Toda a información relativa as listas de selección temporal estaba xa publicada e actualizada na páxina web do SERGAS.

C. Desacordo coa celebración das oposicións de educación pola situación xerada pola pandemia

No mes de marzo, durante o primeiro estado de alarma, recibíronse numerosas queixas por mor da convocatoria de oposición prevista para o 20 de xuño de 2020, ante o risco para a saúde dos aspirantes, que tiñan a obriga de presentarse para non decaer nas listas, e das súas familias, ante as circunstancias ordinarias da realización das probas.

Moitas persoas denunciaban que a suspensión dos servizos de conciliación e da actividade escolar implicaba ter que preparar o tramo final das probas na súa casa, atendendo aos seus fillos; a falta de acceso a materiais para preparar as unidades didácticas polo peche das bibliotecas e a imposibilidade de acceso a outros recursos; problemas para imprimir e encadernar as programacións, ou diversas situacións sobrevidas durante o estado de alarma por causa do confinamento domiciliario.

Na data de 22 de abril de 2020, en sede parlamentaria, a Conselleira de Educación anunciou que as oposicións de educación previstas para xuño do ano 2020 quedaban aprazadas ata o ano 2021.

D. Prórroga de nomeamentos eventuais no SERGAS por mor da COVID-19 e incumprimento da Instrución 4/20 ao non gardar a orde das listas de contratación nas substitucións

Nas queixas recibidas por este motivo, esencialmente, indicábase que o Sergas estaba a renovar os contratos por mor das necesidades derivadas da COVID-19, principalmente de celadores e persoal de enfermería, sen ter en conta que o pacto de contratación especifica que os contratos teñen que seguir unha orde de lista segundo a puntuación dos aspirantes. Malia que se afirmou polo Sergas que estes contratos en ningún momento cubrirían baixas ou vacacións, e que servirían para reforzos, estíbese a prorrogar contratos con estes fines asignando a novas unidades ou mesmo modificando o centro asistencial.



No informe achegado pola Consellería de Sanidade comunicouse que con motivo da xestión da crise sanitaria derivada da pandemia do COVID-19, o Servizo Galego de Saúde viuse obrigado a reforzar o seu cadro de persoal coa incorporación de novos profesionais que foron chamados consonte as regras de procedemento contidas no vixente Pacto sobre selección de persoal estatutario temporal e os diversos acordos adoptados pola Comisión Central de Seguimento do Pacto, para dar resposta ás situacións de indispoñibilidade de aspirantes en lista.

Persistindo a situación de pandemia e o estado de alarma e ante a previsión de posibles repuntes da enfermidade nos próximos meses, salientase a responsabilidade do Servizo Galego de Saúde de asegurar o máximo número de efectivos dispoñibles co obxecto de dar adecuada resposta á demanda de asistencia que por este motivo se poida producir sendo, en consecuencia, obrigada a prórroga dos nomeamentos actualmente en vigor prevista na Instrución 4/2020 da Xerencia do Servizo Galego de Saúde sobre medidas en materia de persoal como consecuencia do novo coronavirus SARS-Cov-2.

A prórroga de tales nomeamentos ten como finalidade o reforzo das institucións e, en consecuencia, non afecta á xestión ordinaria das listas de selección temporal e ás expectativas de vinculación das persoas aspirantes nelas inscritas, que continuarán a ser chamadas para a substitución de ITs, vacacións e demais ausencias de persoal, como ven sendo habitual.

E. Desacordo coa celebración de procesos selectivos durante a pandemia

Nalgunhas queixas trasladábase unha xenérica preocupación pola posibilidade de que se convocasen probas durante a pandemia da COVID-19. Malia referirse a unha suposta intención da Xunta de Galicia de realización de actuacións no mes de outubro de 2020, que non se fundamentaba en dato algún e que de feito non se produciron na práctica, consideramos adecuado requirir información sobre as previsións da administración neste punto.

A Consellería de Facenda informou que os procesos selectivos son procesos habituais e necesarios para a provisión de postos de traballo na administración en termos de estabilidade no emprego e renovación de plantillas. A Xunta de Galicia ten subscrito acordos coas organizacións sindicais para reducir a taxa de temporalidade, o que esixe que os procesos selectivos poidan desenvolverse con normalidade.

As restricións derivadas da pandemia da COVID-19 teñen xerado demoras na celebración de procesos selectivos en curso. A este respecto, tense consultado coas autoridades sanitarias para a elaboración de protocolos para poder facer as probas dos procesos de selección e funcionarización en condicións de máxima seguridade para todas as persoas



que participan nos mesmos, non soamente para as persoas aspirantes, senón tamén os membros dos tribunais e o persoal de apoio ao desenvolvemento das probas.

Unha vez concretadas esas medidas de seguridade, que contemplan a posibilidade de exames sucesivos ou a provisión de máis dunha sede para a celebración das probas, a Xunta de Galicia prevé recuperar gradualmente, e así o anunciou, a programación dos exames dos procesos selectivos a partires do mes de febreiro de 2021.

As probas celebraranse seguindo os protocolos de actuación que garantan a súa realización con seguridade, de acordo cos criterios das autoridades sanitarias e respectando os principios de igualdade, mérito e capacidade.

F. Desestimación de solicitudes de recoñecemento do grao I da carreira profesional

No DOG nº 62 de data 29 de marzo de 2019 publicouse a Orde do 28 de marzo de 2019 pola que se fixo público o Acordo entre a Xunta de Galicia e as organizacións sindicais CC.OO. e UXT para a implantación do réxime extraordinario de acceso ao grao I do sistema de carreira profesional do persoal funcionario de carreira da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e do persoal laboral fixo do V Convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia, cuxo obxecto é regular o procedemento para o acceso ao réxime extraordinario do grao I do sistema de carreira profesional como retribución segundo o grupo ou subgrupo profesional ao que se pertenza, prevista na Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia.

Nun primeiro momento recoñécéuselle ao persoal funcionario de carreira que o solicitaba e ao persoal laboral fixo, que optou de maneira expresa e individualizada por acollerse ao proceso de funcionarización e superase o mesmo, sempre que cumprisen os requisitos esixidos no proceso. Ao persoal laboral fixo non funcionarizable tamén se lle abonou un complemento equivalente.

No mes de outubro de 2020 ingresouse nas nóminas unha cantidade de diñeiro correspondente ao proceso extraordinario do recoñecemento do grao I de carreira profesional, cos atrasos desde o 1 de xaneiro de 2019, a distintas persoas que tiñan idéntico vínculo contractual coa Administración por seren persoal laboral indefinido non fixo.

Presentáronse numerosas queixas por entender que se vulnerou por parte da Dirección Xeral de Función Pública o dereito fundamental á igualdade e non discriminación establecido no artigo 14 da Constitución Española. Considerábase unha decisión absolutamente arbitraria ao non constar xustificación para este trato discriminatorio en tanto a traballadores/as en idéntica situación a quen se lles recoñecían dereitos



diferentes. As persoas que presentaban as queixas consideraban que cumprían os requisitos para que se lles aboase o concepto retributivo de carreira profesional (antigüidade de máis de 5 anos ao 31 de decembro de 2018 e ter acreditado a través do aplicativo PORTAX da Xunta de Galicia a realización de cursos que cumpren os requisitos da Orde e que totalicen máis de 4 créditos/40 horas).

Presentaran reclamacións solicitando o acceso ao proceso extraordinario de recoñecemento do grao I da carreira profesional a través da aplicación PORTAX e non obtiveran resposta polo que se entendía que o silencio era desestimatorio. En moitos casos presentáranse recursos de reposición contra a desestimación presunta por silencio negativo da Administración da solicitude de recoñecemento extraordinario do grao I de carreira profesional.

No informe da Dirección Xeral de Función Pública sinálse que a Orde da Consellería de Facenda do 28 de marzo de 2019 pola que se publica o Acordo entre a Xunta de Galicia e as organizacións sindicais: CC.OO. e UXT para a implantación do réxime extraordinario de acceso ao grao I do sistema de carreira profesional do persoal funcionario de carreira da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e do persoal laboral fixo do V Convenio Colectivo Único para o persoal laboral da Xunta de Galicia, nos seus artigos 3.1.b e 6.1.b establece que poderá acceder a este réxime extraordinario o persoal funcionario de carreira e o persoal laboral, que cumpran, respectivamente, os seguintes requisitos:

-Ter a condición de funcionario/a de carreira nesta Administración e cunha antigüidade de polos menos cinco anos o día 31 de decembro de 2018 (art. 3.1.b).

-Ter a condición de persoal laboral fixo nesta Administración e cunha antigüidade de, polo menos, cinco anos o día 31 de decembro de 2018 (art. 6.1.b).

A disposición transitoria décima do Convenio Colectivo Único para o Persoal Laboral da Xunta de Galicia (DOG nº 213, do 03/11/2008) di textualmente que o persoal que, con efectos anteriores ao 7-10-1996, tivese recoñecida a condición de indefinido na súa relación laboral por sentenza xudicial firme ou por resolución da Subsecretaría de Traballo e Asuntos Sociais do 24-7-1997 en virtude das previsións contidas no plan de emprego do Inem así como aquel que teña unha antigüidade con anterioridade ao 1-7-1998 na prestación de servizos para a Xunta de Galicia en virtude de sentenza xudicial que recoñeza a súa condición de persoal laboral indefinido, ou fose contratado directamente pola Xunta de Galicia baixo a modalidade de obra ou servizo determinado, para a realización de programas ou servizos de carácter estrutural, ou aqueloutro integrado por transferencia terá os mesmos dereitos que o persoal laboral fixo.



O persoal laboral indefinido non fixo que teña unha antigüidade anterior ao 01/07/1998 na prestación de servizos para a Xunta de Galicia en virtude de sentenza xudicial que recoñeza a súa condición de persoal laboral indefinido ten os mesmos dereitos que o persoal laboral fixo, en aplicación da disposición transitoria décima, primeira parte, do Convenio Colectivo da Xunta de Galicia.

O persoal indefinido non fixo non pode acollerse ao procedemento de funcionarización de conformidade co disposto na disposición transitoria segunda do Real decreto legislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público, do disposto na disposición transitoria primeira da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia e de conformidade co Decreto 165/2019, do 26 de decembro, polo que se establece o procedemento para a adquisición da condición de persoal funcionario de carreira polo persoal laboral fixo do Convenio Colectivo Único para o persoal laboral da Xunta de Galicia. Porén, poderáselle recoñecer o complemento de carreira do persoal laboral non funcionarizado, previsto no apartado terceiro da instrución quinta da Orde do 01/07/2019 coa que se actualiza con efectos do 1 de xullo de 2019 a contía das retribucións do persoal ao servizo da Administración autonómica (DOG núm. 127 do 05/07/2019).

Á vista do anterior, só nos supostos citados cumprírase coa antigüidade requerida para recoñecer o complemento de carreira de persoal laboral non funcionarizado, xa que de conformidade co parágrafo primeiro da disposición transitoria décima do V Convenio Colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia, este persoal laboral indefinido non fixo terá os mesmos dereitos que o persoal laboral fixo por ter unha antigüidade anterior ao 01/07/1998 na prestación de servizos para a Xunta de Galicia, en consecuencia, procede recoñecerlle o devandito complemento.

Este criterio foi tido en conta en todos os expedientes de queixa tramitados polo mesmo motivo.

2. A previsión da figura do asesor confidencial nos protocolos de acoso

A través dun escrito de queixa tivemos coñecemento de que a persoa que solicitou a nosa intervención presentara ante a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia, unha denuncia por acoso laboral perante o Comité de Intervención por acoso laboral e outras discriminacións no traballo, contra unha funcionaria que exercía a xefatura do órgano administrativo no que traballa.



Ante iso requirimos informe á anterior Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia, que comunicou que o Comité de Intervención, seguindo o seu procedemento interno, designou dous vogais para realizar a investigación, un pola parte sindical e outro pola administración.

Os vogais designados tomaron declaración á persoa denunciante, á persoa denunciada e ás testemuñas propostas pola parte denunciante. Adicionalmente, solicitouse informe de antecedentes da situación ao director xeral do ente administrativo.

Como resultado da investigación, o Comité de Intervención emitiu informe no que se recollían as seguintes conclusións e recomendacións:

“Cómpre indicar que a meirande parte dos presuntos feitos constitutivos de acoso laboral que foron denunciados no expediente non puideron ser ratificados polas testemuñas por non ocorrer na súa presenza, limitándose a falar de que, a súa vez, lles foran referidos por terceiros, incluso antes da súa incorporación ao centro de traballo.

Por outra banda, a documentación aportada consiste en correos electrónicos. En xeral, os correos electrónicos preséntanse soltos, inconexos, sen que se poda trazar de xeito claro o contexto no que se emiten, sen explicacións ou comentarios, quedando á súa interpretación ao criterio do investigador. En algún caso, nos correos cruzados entre denunciante e denunciado, incluso se eliminan determinados correos das conversacións, de xeito que a información non é fiable.

Tanto das declaracións dos diferentes comparecentes como da documentación aportada conclúese que existen indicios dun grave problema disciplinario no centro de traballo. Este problema non só afectaría ás relacións persoais entre os traballadores, senón que podería estar derivando en usos indebidos (que este comité non é quen de cualificar) dos privilexios de acceso ás aplicacións de xestión de persoal da Xunta de Galicia.

Recomendacións

Dado a situación existente, enténdese que as actuacións a realizar deberán ser de carácter disciplinario, analizando a responsabilidade de cada un dos implicados, e, por tanto, fóra do ámbito de actuación do comité de intervención.”

O informe de Comité de Intervención foi remitido ao órgano administrativo, e tal e como sinala o protocolo, as actuacións do comité remataron nese momento. Os escritos posteriormente presentados polo denunciante foron remitidos ao ente administrativo, con comunicación ao denunciante de dito feito.

Esta institución avaliou a situación tendo en conta que un dos principios que establece no seu apartado 2, o Protocolo para a prevención, a detección, a actuación y a resolución de situacións de acoso laboral y outras discriminacións no traballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, é o de celeridade; pois ben, no caso que nos ocupa



dende que o 26/02/2019 se presentou ante a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia, unha denuncia por acoso laboral, para instar a actuación do Comité de Intervención, e logo da presentación de informes complementarios a denuncia hasta en oito ocasións, hasta que dito Comité emitiu o seu dítame e o remitiu ao organismo administrativo afectado, transcorreu mais de un ano.

Cabe sinalar que se os protocolos para a prevención, detección e resolución de situacións de acoso laboral contemplaran canles alternativas ás canles formais para a solución dos conflitos que puideran xurdir no ámbito do traballo, os posibles afectados contarían cun procedemento rápido e informal que, respectando a súa confidencialidade, poderían resolverse nas súas fases iniciais, evitando probablemente que se cronificasen e desembocasen nun escenario de acoso propiamente dito, facendo así efectiva a prevención primaria.

O devandito procedemento informal podería articularse en torno á figura do asesor confidencial xa contemplado no artigo 59 do Decreto Legislativo 2/2015, do 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade no contexto do acoso sexual, e que xa existe e moitas outras institucións, co que se establecería así unha prevención primaria que podería evitar as situacións de acoso, quedando a prevención secundaria centrada na tramitación do procedemento adecuado cando xa se presenta unha denuncia ou queixa.

Por todo o sinalado ata agora fixemos chegar á anterior Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia unha suxestión:

Sería aconsellable que, dentro das particularidades administrativas, se puidese incorporar ao Protocolo para a prevención, a detección, a actuación e a resolución de situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a figura do asesor confidencial para resolver os conflitos dun xeito áxil e informal, facendo así efectiva a prevención primaria que puidese evitar a consolidación da situación de acoso, antes da actuación do Comité de Intervención, mediante un procedemento formal, escrito e contradictorio."

Ante a dita suxestión, e tendo en conta que a Xunta de Galicia materializou o seu compromiso de erradicar o acoso laboral e outras discriminacións no traballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia a través da aprobación dun Protocolo específico para dotarse dos mecanismos máis axeitados para previr, detectar, actuar e resolver as citadas situacións de acoso laboral, a consellería informa do seguinte:

- 1- Que, coa finalidade de que o Protocolo fose a ferramenta máis útil posible, se seguiron intensas negociacións coas organizacións sindicais con representación na Mesa Xeral de Empregados Públicos (CIG; CSIF; CCOO e UXT) para lograr un texto co máximo consenso posible. Froito desta vontade, aprobouse o Protocolo co voto favorable de todas as organizacións sindicais o 27 de abril de 2016.



2- Que o dito protocolo determina as actuacións e responsabilidades dos órganos que deben intervir na resolución destas situacións e asegura a pluralidade das intervencións para garantir un tratamento técnico adecuado na valoración de cada unha das actuacións, respectando a metodoloxía máis apropiada en cada caso, de acordo cos principios xerais dente protocolo.

3- Que as solicitudes de intervención ante un suposto caso de acoso laboral ou outra discriminación no traballo poderán presentarse ante o Comité de Intervención creado no presente Protocolo ou ante a Secretaría Xeral Técnica da Consellería ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente.

Desta forma, establécese unha dobre vía de intervención á elección do solicitante, se ben este feito determinará cal é o órgano con competencia para levar a cabo a investigación, de forma que se a solicitude se presenta ante a Secretaría Xeral Técnica da Consellería ou órgano con competencias en materia de persoal, este centro directivo designará a un empregado público que preste servizos nun posto provisto por concurso, preferentemente técnico de prevención e, de non selo, con coñecementos en materia de prevención e/ou actuacións en situacións de acoso, para que leve a cabo a investigación dos feitos. Alternativamente, poderá nomearse a un membro do Comité de Intervención.

Para garantir a protección das persoas implicadas no proceso, previa audiencia das mesmas, a persoa designada poderá propoñer á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal a posible mobilidade destas, co fin de evitar maiores prexuízos e respectando a normativa de función pública de aplicación.

Así, no caso en que o afectado presente a súa solicitude de intervención ante a Secretaría Xeral Técnica da Consellería ou órgano con competencias en materia de persoal, existe a posibilidade de encomendar a un empregado público a investigación do caso e, se ben a esta figura non se lle denomina expresamente "asesor confidencial", o certo é que realiza funcións de investigación dos feitos e emite o correspondente informe, podendo incluso propoñer de xeito motivado a súa posible mobilidade co fin de evitar maiores prexuízos, para garantir a protección das persoas implicadas no proceso, logo de audiencia a estas.

Non obstante, e dado que o Comité de Intervención ten a facultade de "Realizar propostas para revisar de xeito continuado o presente protocolo, así como impulsar a redacción doutros procedementos específicos para previr situacións de conflito laboral" (punto 8 do Protocolo), esta Subdirección Xeral de Coordinación de Servizos Transversais propón que a suxestión da Valedora do Pobo sexa remitida ao Comité de Intervención co obxecto de que estude a posibilidade de propoñer á Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo, calquera mellora no Protocolo encamiñada a facer o máis efectiva posible a prevención primaria.

Cómpre salientar que este "Protocolo para a prevención, a detección, a actuación e a resolución de situacións de acoso e outras discriminacións no traballo na Administración



da Comunidade Autónoma de Galicia" ademais de recoller as actuacións para previr, detectar e resolver as situacións de acoso laboral e outras discriminacións que se poidan producir na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, representa un compromiso institucional para a erradicación total destas condutas e para garantir a saúde das persoas que sofren estas situacións, así como a asistencia e protección das vítimas, polo que calquera revisión encamiñada a mellorar as canles de resolución de posibles conflitos é ben acollida."

Da resposta agora tratada dedúcese que o órgano citado aceptou a resolución formulada por esta institución, no senso de que a Subdirección Xeral de Coordinación de Servizos Transversais propón que a suxestión da Valedora do Pobo sexa remitida ao Comité de Intervención co obxecto de que estude a posibilidade de propoñer á Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo, calquera mellora no Protocolo orientada a facer o máis efectiva posible a prevención primaria.

3. Suspensión das vacacións dos traballadores por necesidades do servizo

Recibiuse unha queixa por mor da suspensión de dous días das vacacións anuais dunha traballadora dunha residencia de maiores, unha vez solicitadas e aprobadas, alegando necesidades do servizo. En vésperas da celebración do evento familiar para o que as solicitara e cando non había tempo material para suspendelo ou aprazalo se lle comunicou, por un vía pouco formal, a suspensión das vacacións, non ofertándosele ningunha outra alternativa. Alternativa que existía e así a procurou a interesada realizando un cambio con unha compañeira.

O Estatuto dos Traballadores establece no artigo 38 o dereito de todo traballador a ter 30 días de vacacións por ano natural. Este dereito está recoñecido, ademais, na Constitución Española (no seu artigo 40.2) onde se recolle dentro dos principios reitores da política social y económica.

Segundo a normativa vixente as empresas teñen a obriga de cumprir con este precepto aínda que poida determinarse por convenio a forma de planificar estes días de vacacións de acordo coas necesidades da produción e da organización de este período que faga a propia empresa.

O propio Estatuto dos Traballadores contempla que os empregados deberán saber con dous meses de antelación as fechas das súas vacacións para ter tempo suficiente para organizarse.

Na Resolución de 24 de febreiro de 2016 da Dirección Xeral de Función Pública pola que se ditan instrucións sobre o réxime de vacacións, permisos e licenzas establece que para



garantir a continuidade asistencial e unha correcta prestación dos servizos públicos, como regra xeral para o persoal sometido a quendas o número máximo de vacacións autorizables será da metade das presenzas de cada departamento ou unidade durante o período de verán e dun terzo durante o período de nadal, circunstancias que entendemos foron tidas en conta antes de autorizar o desfrute dos dous días solicitados pola interesada.

Á vista do actuado fíxose chegar á Consellería de Política Social a suxestión de que para o desfrute de vacacións, unha vez planificadas e aprobadas, a suspensión das mesmas, mais alá das necesidades do servizo, debería ser de xeito extraordinario, como última instancia e coas debidas garantías de motivación, xustificación e notificación, unha vez esgotadas todas as alternativas posibles.

A consellería respondeu que a suspensión das vacacións estivo motivada na imposibilidade de cobertura os días 17 e 18 de agosto e na primacía de garantir a calidade asistencial dos servizos prestados as persoas usuarias da Residencia de Maiores.

Respecto ao feito de que a Administración non ofertou á traballadora ningunha alternativa, indícase que debido á imposibilidade de contratar un traballador para substituír as vacacións da traballadora polos procedementos legalmente establecidos (listas de contratación temporal e candidatos da Oficina de Emprego) a única opción posible para que a traballadora puidese ausentarse os días que tiña solicitados como vacacións era que esta cambiase a quenda con outro/a traballador/a.

O artigo 18.8 do V Convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia dispón que os cambios de quendas entre os traballadores é algo voluntario dos traballadores limitándose o papel da dirección de cada centro a informar favorablemente os ditos cambios. A Administración pode facilitar ese cambio de quenda informándoo favorablemente pero en ningún caso pode solicitar a ningún traballador/a que cambie unha ou varias quendas con outros/as compañeiros/as.

Do exposto resulta que a suspensión das vacacións da traballadora foi algo extraordinario motivado en necesidades do servizo. Antes da dita suspensión a Xefatura Territorial da Consellería de Política Social de Vigo esgotou todas as alternativas posibles e actuou de acordo cos procedementos establecidos ao respecto.

A consellería informaba que en ocasións non sería posible cumprir coa suxestión recibida dado que para que os centros dependentes da Consellería de Política Social poidan prestar os servizos correspondentes garantindo a calidade asistencial deben contar con persoal adecuado en número e especialización. Por este motivo, o goce dos permisos e das vacacións solicitadas polo persoal destes centros está condicionado ás necesidades do servizo, debendo garantirse en todo caso que se cumpre coas rateos de persoal e se conta con persoal substituto da persoa que solicitou o goce de vacacións ou permisos.



Para a cobertura con carácter temporal de postos de traballo de persoal laboral a Consellería de Política Social debe acudir necesariamente ao procedemento establecido no Decreto 37/2006, de 2 de marzo.

4. Garantía das comunicacións dos procesos selectivos aos aspirantes con discapacidade

Recibiuse unha queixa dunha persoa que manifestaba que, pese a ter unha discapacidade do 66%, foi excluída das listaxes de persoas admitidas no proceso selectivo extraordinario de consolidación para o ingreso na categoría 003 do grupo V (ordenanzas e outras) de persoal laboral fixo da Xunta de Galicia, convocada pola Dirección Xeral da Función Pública da Consellería de Facenda. A exclusión produciuse por un erro nos seus apelidos, do que se concluíu que no acreditaba o grao de discapacidade. Esta suposta deficiencia non lle foi comunicada persoalmente.

Tras as actuacións realizadas formulamos a suxestión de que no caso concreto de convocatorias públicas, neste caso procesos selectivos, nos que hai quendas para persoas con discapacidade, unha vez admitidos, se garanta que as notificacións cheguen aos interesados e que a información das distintas fases do proceso lle sexan notificadas persoalmente ou a través de persoa concreta designada ao efecto, e que así figure recollido nas bases das convocatorias nas que existan quendas para persoas con discapacidade.

A consellería respondeu que na Xunta de Galicia estase implantando un sistema informático de avisos que lle permita a todas as persoas interesadas nun proceso selectivo recibir no correo electrónico que designen unha mensaxe coas publicacións no DOG relacionadas co proceso selectivo do seu interese, así como calquera outra noticia que se publique en relación ao mesmo.

Neste sentido, a suxestión para os procesos selectivos con quendas para persoas con discapacidade, admitiuse parcialmente, toda vez que non hai inconveniente en proporcionar información por vía electrónica das diferentes fases dun proceso selectivo, iniciativa que se pretende poñer en marcha coa totalidade das persoas aspirantes ao mesmo.

Porén, a consellería considera que a información das diferentes fases non se pode notificar persoalmente nos termos que esixe Lei de procedemento administrativo, toda vez que non parece que poda supeditarse o avance e desenvolvemento dos procesos selectivos a que se practiquen a unha parte das persoas aspirantes notificacións eficaces en consonancia co establecido na devandita lei.



5. A obriga das Administracións públicas de ditar resolucións expresas e notificalas

Nunha queixa relacionada co procedemento iniciado de oficio para a cobertura temporal da praza de inspector xefe da policía local do Concello do Barco de Valdeorras, o informe municipal non facía referencia á resolución do recurso de reposición, presentado polo interesado en data de 26 de febreiro de 2019, contra da Resolución da Alcaldía de febreiro do 2019 polo que se solicitou informe complementario do concello sobre se se resolvera o citado recurso de reposición e se notificara ao interesado.

Á dita solicitude respondeu o concello comunicándonos que, unha vez rematado o prazo para resolver e notificar sobre a solicitude do interesado do 27 de febreiro do 2019 sen que se tivera resolto e notificado sobre a súa solicitude podería entender desestimadas as súas pretensións por silencio administrativo.

Como esta institución ven insistindo en numerosas resolucións, segundo o disposto no artigo 21 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, a Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en tódolos procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación, exceptuándose os supostos de terminación do procedemento por pacto ou convenio, así como os procedementos relativos ao exercicio de dereitos sometidos unicamente ao deber de declaración responsable ou comunicación á Administración.

O prazo máximo no que debe notificarse a resolución expresa será o fixado pola norma reguladora do correspondente procedemento, si ben este prazo non poderá exceder de seis meses salvo que unha norma con rango de Lei estableza un maior ou así veña previsto no Dereito da Unión Europea. Cando as normas reguladoras dos procedementos non fixen o prazo máximo, este será de tres meses.

O persoal ao servizo das Administracións Públicas que teñan ao seu cargo o despacho dos asuntos, así coma os titulares dos órganos administrativos competentes para instruír e resolver son directamente responsables, no ámbito das súas competencias do cumprimento da obriga legal de ditar resolución expresa en prazo. O incumprimento de dita obriga dará lugar á esixencia de responsabilidade disciplinaria, sen prexuízo da que houbera lugar de acordo coa normativa aplicable.

O silencio, como ficción xurídica, non resulta unha opción aceptable para a administración, que obrigatoriamente ten que resolver expresamente todas as cuestións que se lle expoñen, aplicando para iso o réxime previsto na Lei 39/2015 do 1 de outubro, de



Procedemento Administrativo Común. Así, o Tribunal Supremo pronunciouse respecto diso indicando que:

«(...)el silencio no es una opción para que la Administración pueda elegir entre resolver expresamente o no hacerlo, sino una garantía para los administrados frente a la pasividad de los órganos obligados a resolver, garantía de la que se puede hacer uso o esperar a la resolución expresa sin que ello pueda comportar en principio ningún perjuicio al interesado (STS 28/10/1996)”, de igual modo “(...) y es que la Administración está legalmente obligada a resolver expresamente (...) así lo establece (...) el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por tanto, si consideraba que no podía ni debía atender la solicitud (...), así debió manifestarlo dictando una resolución denegatoria de las pretensiones de ésta pero en modo alguno puede escudarse en su parecer negativo para incumplir la obligación que legalmente tiene impuesta de resolver de forma expresa.» (STS 10/11/2016).

Formulouse ao concello o recordatorio dos seus deberes legais na tramitación dos expedientes e a súa obriga de actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos na Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos tanto nos recursos de reposición como en tódolos procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación salvo as excepcións previstas na lei.

Recibida a resposta do concello a esta resolución, recoñeceuse que a administración debería ter resolto o recurso arriba referido no prazo dun mes, dado que o acto recorrido foi expreso.

É certo, por tanto, que esta Administración incumpriu a obriga legal imposta, pero tal incumprimento foi motivado única e exclusivamente pola imposibilidade de atender a inxente cantidade de solicitudes que se formulan a diario neste concello, que conta cun escaso persoal, francamente desbordado ás veces.

Non obstante, e segundo figura na documentación relativa a este expediente no seu día remitida, para a cobertura da praza de xefe da Policía Local iniciouse un procedemento público con todas as garantías, a pesares do seu carácter temporal, e o nomeamento efectuado baseouse nos principios de igualdade, mérito e capacidade; procedemento ó que non concorreu o empregado público que presentou a queixa.

Desde a Alcaldía de manifestou expresamente a intención de ditar resolución expresa neste e nos restantes procedementos que se atopan en curso.

6. Queixas resoltas positivamente



En seis expedientes de queixa, a intervención desta institución , requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

Nun dos escritos, esencialmente, indicábanos que levaba uns meses agardando por un certificado dos servizos prestados na administración local como persoal laboral co gallo de presentalo ante a administración xeral do Estado da que era funcionario de carreira para que se lle recoñecera o tempo traballado nese concello pero que non recibía unha resposta concreta.

O informe do concello indicaba que no seu escrito o interesado non especificaba as datas, períodos ou postos de traballo nos que prestara servizos como persoal laboral e tampouco achegaba ningunha documentación que posibilitase a súa localización como podían ser contratos de traballo, nóminas ou un informe de vida laboral para poder concretar eses períodos traballados.

Por todo elo, intentouse localizar na base de datos do Programa de Nóminas dese concello algunha información do interesado para certificar que prestou servizos como persoal laboral e en que datas concretamente. Nese programa existe moita información dos empregados públicos que traballaron ou prestaron servizos no concello pero é unha información limitada no tempo; de feito apareceu información sobre o solicitante nunha relación laboral temporal no ano 2001, sen indicar exactamente máis datos. Debido á época na que se solicitou, estando bastante persoal de vacacións e ademais polo problema estrutural que supón unha diminución de efectivos, demorouse máis do normal esa busca de información de servizos prestados nos arquivos nos que se garda a documentación física por ser unha tarefa complicada sen máis información de referencia. Os datos obtivéronse grazas aos antigos Libros de Matrícula de persoal das persoas que traballaron nese concello onde apareceu a referencia para buscar na documentación física do Arquivo do Concello todas as contratacións laborais temporais do interesado.

No mes de outubro de 2020 a persoa que promoveu o expediente recibiu o certificado de servizos prestados neste Concello e certificado de servizos previos.

Iniciouse tamén un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente á resolución sobre un ERTE do propietario dunha licenza de taxi cun empregado que traballaba a maior parte do tempo en horario nocturno. Ao estar o ocio nocturno pechado por decretarse o toque de queda como consecuencia da COVID-19, e non poder traballar, solicitou un ERTE para o empregado que lle foi denegado malia térselle concedido a outros compañeiros.



Interpuxo recurso de alzada contra a antedita resolución desfavorable ante a Dirección Xeral de Relacións Laborais, órgano competente para resolver o mesmo, que emitiu resolución favorable de dito recurso en data 16/11/2020 comunicándollo ao interesado nesa mesma data.

Noutra queixa, a persoa que promoveu a nosa intervención indicábanos que, ó seu entender, se deron irregularidades na rescisión do seu contrato de traballo. Inicialmente, notificóuselle a inadmisión da queixa por ter presentado un recurso administrativo diante do Concello de Soutomaior, como paso previo para acudir a xurisdición laboral, e estar nese intre en prazo para ditar resolución.

Ao comunicarnos o interesado que non obtivera resposta ao recurso, interesouse do Concello de Soutomaior que se resolvera o recurso presentado e si constaba nese concello a presentación da reclamación na vía xurisdicional laboral. A Administración fixo constar que o 31 de xullo de 2020 recibíuse dende o Xulgado do Social nº 2 de Vigo a cédula de citación para a celebración de xuízo no mes de decembro, derivado da presentación da correspondente demanda.

Formulouse ao Concello de Soutomaior un recordatorio de deberes legais sobre a obrigatoriedade de dar resposta aos escritos presentados comunicándonos o interesado que dende o concello se deu resposta aos escritos presentados, polo que se deu cumprimento o requirimento feito por esta institución. Posteriormente o interesado nos comunicou que o Xulgado resolveu a demanda, declarando nulo o despido e solicitando a readmisión, non sendo firme daquela, ao caber recurso diante do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/160/20	Recordatorio de deberes legais sobre a obriga da Administración de ditar resolución expresa e notificala en todos os procedementos	Concello do Barco de Valdeorras 1/06/2020	Aceptado	Q/160/20
Q/3159/20	Recordatorio de deberes legais sobre a obriga da Administración de ditar resolución expresa e notificala en todos os procedementos	Concello de Soutomaior 16-10-2020	Aceptado	Q/3159/20
Q/353/20	Suxestión sobre suspensión de vacacións	Consellería de Política Social 13/08/2020	Aceptada parcialmente	Q/353/20
Q/3905/20	Suxestión para que se notifique persoalmente as persoas con deficiencias as fases dos procesos selectivos	Consellería de Facenda e Administración Pública 02/10/2020	Aceptada parcialmente	Q/3905/20
Q/4101/20	Suxestión sobre implantación dun asesor confidencial nos protocolos de acoso	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo 08-01-2021	Aceptada	Q/4101/20

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/2578/18	Recoñecemento da prestación social substitutiva como servizos prestados a efectos de trienios	Universidade de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/2578/18



3. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4287/19	Falta de resposta a unha solicitude de incapacidade permanente para o servizo	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/503/20	Non devolución da taxa das listas de contratación con pago duplicado por erro	Conclusión positiva	18/06/2020
Q/3064/20	Discriminación no acceso a un posto de traballo	Conclusión positiva	23/07/2020
Q/3674/20	Solicitude de desistimento e devolución de taxas por procesos selectivos convocados para a Administración Xeral da Xunta de Galicia	Conclusión positiva	17/11/2020
Q/4271/20	Retraso na emisión dun certificado sobre os servizos prestados na administración local do Concello de Cambre	Conclusión positiva	20/11/2020
Q/284/20	Non percepción do complemento salarial por antigüidade como persoal laboral da AGACAL	Conclusión positiva	26/11/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Seguindo co desenvolvemento das liñas estratéxicas da Institución da Valedora do Pobo no que se refire á categoría de dereitos humanos de terceira xeración, o dereito ao medio ambiente motivou moitas das actuacións practicadas durante o ano 2020.

A inclusión do dereito ao medio ambiente no decálogo de principios inspiradores da institución, continuou motivando ao longo deste ano diferentes actuacións de oficio que se incoaron nesta área. Investigáronse once problemáticas diferenciadas: dúas dirixíronse á FEGAMP durante o confinamento polo estado de alarma. Centráronse na recollida de residuos das persoas que permanecían nos seus domicilios en illamento polo COVID-19 e nos residuos dos equipos de protección fronte ao COVID-19, esencialmente máscaras e luvas.

Con relación aos vertedoiros irregulares incoáronse catro queixas de oficio nos Concellos de Santiago de Compostela, Lugo, Cervantes e Coles, das que se dará conta no apartado correspondente. Iniciouse tamén unha queixa sobre verteduras industriais ao Rio Furelos, procedentes do Polígono Industrial “A Madanela” en Melide, outra sobre presenza de roedores na contorna de Conxo en Santiago de Compostela, outra sobre réptiles nunha zona rural de Vidán (Santiago de Compostela) e outra sobre queima de residuos en Nogueira de Ramuín.

Tamén, ao ter coñecemento que nunha estrada de titularidade estatal, na provincia de Lugo, se estaría empregando o *herbicida* glifosato en tarefas de desbroce das marxes da vía, solicitouse a colaboración do *Defensor del Pueblo*. Todas estas actuacións están xa finalizadas cando se redacta este informe excepto no caso desta última, en fase de tramitación no Alto Comisionado das Cortes Xerais.

No apartado referido á actividade de supervisión deste informe darase conta de todas as actuacións de oficio e dos resultados satisfactorios das mesmas.

Para que a cidadanía poda desfrutar do dereito a un medio ambiente saudable e cumprir co deber de respectalo e protexelo ha de ter acceso á información medioambiental, así como tamén a posibilidade de participar nos procesos de toma de decisións nese ámbito. Con frecuencia as queixas que sobre o tema tivemos coñecemento son presentadas por colectivos de defensa ecoloxista ou medioambientais que refiren nalgunhas ocasións ausencia de resposta da Administración, e acoden á Institución da Valedora do Pobo, invocando a Lei 27/2006 de 18 de xullo, que regula os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente, a Lei 19/2013, do 9 de decembro, que regula a transparencia, acceso á información pública e bo goberno



e a galega Lei 1/2016, de 18 de xaneiro de transparencia e bo goberno.

As molestias sobre contaminación acústica, ben sexa causada por establecementos comerciais, locais de hostalería ou lecer, por inmisión de ruídos no interior de vivenda son outro motivo de formulación de queixas, este ano condicionadas polas restricións do estado de alarma. Cómpre insistir en que a pasividade administrativa ante os efectos prexudiciais para a saúde provocados por actividades molestas desta tipoloxía podería xerar unha responsabilidade patrimonial polo funcionamento anormal da Administración coa conseguinte obriga de indemnizar danos e prexuízos que se puideran irrogar á veciñanza colindante durante anos.

Pero non todas as queixas en materia de contaminación acústica se refiren a locais con ambientación musical ou terrazas, o ruído tamén pode proceder de actividades de infraestruturas públicas como por exemplo vías de alta capacidade. Este foi o caso dunha queixa colectiva relativa á bandas sonoras instaladas na VG-4.2 e na VG-4.3 no Concello de Cambados tramitada na área de obras públicas da que se informa neste mesmo capítulo.

Cando dende a Institución da Valedora do Pobo reclamamos unha intervención eficiente dos concellos para preservar á cidadanía das inmisións sonoras e dos ruídos ilegais nos seus domicilios lembramos que se trata de preservar tanto os dereitos fundamentais coma o dereito á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) ou a inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), como 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).

O benestar animal, froito dunha cada vez maior sensibilización social nesta materia que ven da proliferación dun sentimento de respecto, protección e defensa da natureza e os animais, a protección da bio diversidade, a contaminación do, chan e auga, e a protección do medio ambiente en xeral tamén foron obxecto de investigacións desenvolvidas durante o ano 2020 a instancia de colectivos ou cidadanía en xeral que acudiron a institución solicitando a intervención da Valedora do Pobo.

A contaminación atmosférica é unha cuestión de relevancia tanto polos seus efectos sobre o medio ambiente como polos seus efectos sobre a saúde humana. Que a calidade do aire repercute na saúde non ofrece dúbida, sen embargo neste momento non semella ser asunto de grande preocupación para a cidadanía. En canto á orixe da contaminación, sinalar que fai tempo que as principais fontes contaminantes están perfectamente identificadas. O tráfico rodado, a produción e distribución de enerxía e os residuos son algúns dos principais causantes da contaminación atmosférica, segundo a *Agencia Europea del Medio Ambiente*. Débese ncidir tamén, a este respecto, en que a mellor xestión dos residuos industriais e municipais permitirían reducir importantes fontes de contaminación



do aire nas cidades.

Con respecto ao emprazamento de contedores de residuos, esta institución recibe queixas por parte da veciñanza que reside nas súas proximidades, toda vez que as persoas que teñen as vivendas xunto aos contedores, as veces a escasos metros, sofren máis directamente as molestias xeradas por ruídos, malos olores e insectos. Este tipo de problemáticas motivou a formulación de varias suxestións aos concellos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas na área de medio ambiente durante o ano 2020 foi de 164, o que significa un incremento de 13 puntos porcentuais con respecto ao ano 2019. A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 64 expedientes. A cifra total de expedientes tramitados durante o ano ascende a 136, posto que tamén se tramitaron 48 de anos precedentes nomeadamente do ano 2019 relativas a queixas cuxa tramitación se iniciou nos últimos meses dese ano.

Téñense inadmitido 10 queixas, o que supón que tanto o número de queixas inadmitidas (5 menos que o ano 2019) como a porcentaxe descendera ata situarse no 3,27 %. En 6 delas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención da Valedora do Pobo. En 2 expedientes a problemática afectaba a relacións xurídicas-privadas, noutra queixa excedérase amplamente o prazo dun ano dende o coñecemento dos feitos, e finalmente inadmitíuse 1 queixa por duplicidade con actuacións iniciadas con anterioridade ante o *Defensor del Pueblo*.

Remitiuse ao *Defensor del Pueblo* 1 expediente de queixa por referirse a problemáticas do ámbito do *Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico* e tamén solicitouse a colaboración do *Alto Comisionado de las Cortes Generales* en relación cunha investigación de oficio sobre emprego de glifosatos por parte do *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana* en estradas da provincia de Lugo, actualmente en trámite.

Incoáronse así mesmo nesta área de Medio Ambiente durante o ano 2020, 11 investigacións de oficio de once problemáticas diferenciadas, dous delas durante o confinamento polo estado de alarma a causa do COVID-19 dirixidas á Fegamp, e as restantes a diferentes concellos de Galicia.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron en 2020 desagregados por anualidades foron: 8 do ano 2018 e 40 do 2019.

Están en curso de tramitación ao peche deste exercicio unha queixa colectiva presentada por unha asociación veciñal de Chantada sobre contaminación acústica motivada por cinco



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

locais de ocio nocturno, outra sobre locais de restauración no Concello de Culleredo e outra presentada por unha asociación sobre bosques autóctonos.

A queixa colectiva relativa a un núcleo zoolóxico en Pereiro de Aguiar xa foi resolta positivamente e darase conta no apartado III deste resumo da área.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	306		164	
Admitidas	294	96,08 %	152	92,69 %
Non admitidas	10	3,27 %	10	6,09 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	0,65 %	2	1,22 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	88	29,93 %	88	57,89 %
En trámite	206	70,07 %	64	42,11 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	0	8	8	8	0
2019	40	0	40	40	0



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A protección dos dereitos fronte á contaminación acústica e odorífera

Un veciño de Tomiño acudía á institución manifestando que vivía nun segundo piso e que debaixo tiña un bar que emitía continuamente cheiros molestos e desagradables que invadían todo o edificio polo oco das escaleiras entrando polas súas xanelas e polo exterior. Refería que o local non tiña tiro de gases axeitado para as comidas que servía e que empregaba un tiro con extractor duns 70 x 70 cm, directamente cara á rúa a través dun orificio que fixeran na fachada do edificio a 2 metros da beirarrúa e pegado á porta de entrada.

Logo da tramitación do expediente, a administración afectada, o Concello de Tomiño revisou a situación, comprobou o problema que motivaba a queixa e adoptou diferentes medidas para resolvelo: en concreto o órgano local iniciou un procedemento de caducidade da licenza, adoptou a medida cautelar de suspensión inmediata da actividade e ordenou o cese da actividade e a clausura do establecemento, sen prexuízo dos expedientes de reposición da legalidade e sancionadores que puideran corresponder.

Noutra queixa un veciño de Coristanco dirixiuse a esta Institución da Valedora do Pobo, uns días antes de que se decretara o estado de alarma manifestando falta de investigación das denuncias presentadas polo funcionamento irregular dun local de restauración. Achegaba ampla documentación.

Na tramitación do expediente investigouse co fin de solucionar a problemática, solicitando e requirindo información á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, á Consellería de Sanidade e ao Concello de Coristanco.

Polo que respecta ás actuacións practicadas pola Xefatura Territorial da Consellería de Sanidade logo da denuncia presentada polo promotor, significar que apenas uns días despois da mesma, se practicou unha primeira visita de inspección e logo unha segunda inspección na que se verificou a subsanación das deficiencias detectadas na visita previa, o que xa lle fora comunicado ao promotor do expediente no seu momento.

Polo que atinxe ao informe da Dirección Xeral de Calidade ambiental e cambio climático, relativo ao escrito que presentara no Rexistro do Laboratorio de Medio Ambiente de Galicia, que no seu momento se puxera en coñecemento do Concello de Coristanco, non observamos irregularidade administrativa a corrixir dende esta Institución da Valedora do Pobo.

O Concello de Coristanco remitiu varios informes no curso da tramitación desta queixa. No



primeiro dábase conta de que logo da intervención desta institución se efectuara un requirimento á titular da grella para xirar visita de inspección ás instalacións. Froito de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación do expediente, finalmente tivemos coñecemento tras solicitar un segundo informe aclaratorio ao órgano local, que logo da visita de inspección efectuada polo arquitecto técnico municipal e do informe emitido por este, se enviou un requirimento de subsanación das deficiencias detectadas e sinaladas en dito informe á titular da actividade a efectos de que regularizara a preceptiva licenza de actividade coa advertencia de que de non atendelo se procedería a pechar a actividade, polo que se concluíu positivamente.

Unha veciña queixábase da inactividade do Concello de Vigo ante a problemática de ruído e vibracións dunha antena de telefonía móbil pola que levaba moitos anos presentando escritos no concello. Aportaba ampla documentación.

Uns días despois do inicio da investigación, o Concello de Vigo solicitou ao Ministerio de Economía e Emprego a emisión do informe previo á adopción de medidas de reposición da legalidade relativas ás instalacións de telecomunicacións situadas no emprazamento sinalado pola promotora do expediente, o que posteriormente lle comunicaron á reclamante; logo da nova solicitude de información aclaratoria que cursamos ao ente local, este manifestou que ante o silencio do Ministerio esa administración procedería a iniciar diferentes expedientes de reposición da legalidade de instalacións de telecomunicacións de telefonía móbil sen título municipal, entre as que se atopa a denunciada pola solicitante da intervención desta Institución da Valedora do Pobo, polo que se concluíu o expediente de xeito satisfactorio agradecendo á promotora da queixa que á súa instancia se tivera contribuído a acadar unha administración de calidade, trala intervención desta institución, toda vez que non so se ía iniciar un expediente de reposición da legalidade sobre a antena de telefonía móbil deste expediente senón tamén as relativas a outras instalacións de telecomunicacións de telefonía móbil en similares circunstancias nese Concello de Vigo.

Un veciño de Nigrán formulaba queixa referente a ruídos e molestias por consumo de alcohol na Rúa dos Pazos do Concello de Nigrán, derivados da celebración de festas no Pazo de Urzáiz. Poucos días despois de que se iniciara a investigación, o concello ditou resolución pola que se acordou a suspensión cautelar da actividade de celebración de espectáculos públicos do establecemento do Pazo de Urzáiz, polo que se deducía que o órgano local actuara trala supervisión efectuada pola Institución da Valedora do Pobo .

O Concello acordou a suspensión cautelar da actividade obxecto da declaración responsable presentada pola razón social e iniciou actuacións ante a Xefatura territorial de Pontevedra da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza segundo correspondía, toda vez que o interesado non achegara no seu momento a resolución de



asimilación da actividade pretendida. Así as cousas concluíuse positivamente e comunicouse ao reclamante.

Noutra queixa abordouse a problemática que denunciaba unha veciña da Coruña polo ruído procedente dun bar no baixo da súa vivenda.

Manifestaba que a Policía Local xa interviñera en varias ocasión e que a patrulla verde incoara un expediente en disciplina urbanística para que o inquilino retirara unha mesa de billar e un xogo de dardos, porque tiña licencia de café bar. As molestias que lle ocasionaban non lles deixaban durmir, segundo referían.

Logo do desenvolvemento das funcións de supervisión e control sobre a administración local propias desta Institución da Valedora do Pobo o Concello da Coruña verificou que o referido local contaba con licenza de actividade de café-bar polo que non se estaría adecuando ao título de habilitación e a demais normativa de aplicación. Por conseguinte, ditou un decreto incoando procedemento de reposición da legalidade alterada, e como medida correctora provisional ordenou a inmediata retirada de ambos elementos, a mesa de billar e a máquina de dardos do local.

O problema de ruído e molestias provocadas pola actividade de carga e descarga nun supermercado de Ourense tivo solución positiva. Para contrastar o indicado polo concello no último informe puxémonos en contacto telefónico co reclamante, que confirmou a solución xeral, salvo excepcións. Tamén resaltou que a actuación do concello á hora de corrixir o problema fora lenta.

A queixa polos prexuízos ocasionados por un taller do Porriño resolveuse de forma positiva. A empresa aínda non realizara o traslado, polo que o concello impuxera unha multa coercitiva de 1000 euros. Finalmente o concello indicou que as obras da nova nave continuaron e que neste intre a empresa xa ten licencia de actividade no novo emprazamento. Tiña previsto facer o traslado no mes de setembro, e de feito xa comezou. Ademais, a empresa xa pagou a multa imposta polo retraso no cumprimento do ordenado.

2. A defensa da transparencia ou información en materia ambiental

Nunha queixa colectiva concluída positivamente solicitábase a intervención desta Institución da Valedora do Pobo referente ao acceso á información da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda sobre un expediente de concesión de núcleo zoolóxico no Concello de Pereiro de Aguiar.

O órgano local, logo da investigación iniciada resolveu incoar expediente de declaración de ineficacia da comunicación previa da residencia canina e adoptou a medida provisional de



cesamento do exercicio da actividade ou peche do establecemento.

A Xefatura Territorial de Ourense puxo a disposición dos promotores do expediente a información pública solicitada achegándolle copia dissociada de todo o expediente relativo á concesión de núcleo zoolóxico así coma de todas as actuacións que se desenvolveron en relación coa residencia canina.

Noutra queixa, unha asociación recorría á Valedora do Pobo documentando que se dirixira en xaneiro á Dirección Xeral de Patrimonio Natural formulando reclamación contra a declaración de emerxencia cinexética en varias comarcas por excesiva presenza do xabaril e que transcorreran xa varios meses e non obtiveran resposta.

Logo da tramitación, finalmente por parte do órgano competente infórmase á asociación, de xeito pormenorizado de cantas medidas excepcionais se adoptaran debido aos danos que a poboación de xabarís estaba a ocasionar en diferentes comarcas das catro provincias galegas co fin de minorar os efectos desa especie sobre os ecosistemas, as producións agrarias e o propio medio urbano.

Os danos desas poboacións tiñan especial incidencia na agricultura e nos accidentes de tráfico. Segundo o informe remitido a esta institución, os mecanismos postos en marcha para regular as poboacións desa especie silvestre perseguen reducir o posible impacto negativo que se puidera ocasionar ao medio ambiente, á agricultura e sobre todo á sanidade animal e á saúde pública e seguridade viaria.

Hai constancia de danos nos cultivos agrícolas en practicamente todos os concellos de Galicia a través das chamadas rexistradas no teléfono 012.

En definitiva, que o excesivo número de exemplares de xabaril comporta graves implicacións na saúde pública, na saúde animal, na agricultura, na seguridade viaria e tamén no medio ambiente polo eventual deterioro que se puidera provocar nalgúns hábitats, pola competencia con outras especies e polos posibles danos ás mesmas.

3. A contaminación da atmosfera, solo e auga

Nun expediente de queixa investigouse sobre a petición de información que sobre o estado de tramitación dunha denuncia relativa á emisión de posibles fumes contaminantes dunha empresa instalada no polígono industrial do Concello de Narón, formulara o promotor do expediente e da que refería no ter recibido resposta malia o tempo transcorrido.

O órgano autonómico competente, logo da intervención da Valedora do Pobo, procedeu a comunicarlle ao promotor da queixa o estado de tramitación da denuncia que formulara



sobre a posible emisión de fumes contaminantes e as actuacións que practicara.

Trala investigación deduciuse que a intervención da institución, solicitando e requirindo información sobre os feitos expostos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara a problemática da queixa e adoptara as medidas para resolvela ao practicar cantas actuacións comunicou a esta Institución da Valedora do Pobo, nomeadamente inspeccións e comprobacións que comunicou así mesmo ao promotor do expediente.

Noutra queixa denunciábanse as verteduras da EDAR dos Tilos ao río Santa Lucía no Concello de Teo. O promotor queixábase de que a depuradora estaba arroxando verteduras non depuradas ao río Santa Lucía. Refería que tiña animais de gando nas leiras e que bebían no río polo que varios deses animais se intoxicaran.

A supervisión desta problemática dirixiuse ao Concello de Teo e á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia). Concluíuse positivamente ao coñecer que o Concello de Teo lle facilitara o anexo da autorización de vertido da EDAR dos Tilos outorgado por Augas de Galicia ao promotor da queixa e que remitira a esta Institución a relación mensual de analíticas do ano 2019, e as analíticas semestrais, contrastando a situación das augas. O Concello de Teo tamén puxo a súa disposición a posibilidade de consultar o proxecto da instalación eléctrica habilitando a consulta no Departamento de Secretaria do Concello.

Por parte de Augas de Galicia efectuouse inspección a través do servizo de Gardería e requiriuse ao Concello de Teo a adopción das medidas correspondentes a fin de que se corrixiran as deficiencias denunciadas que foron verificadas na visita de inspección á zona.

Efectuado seguimento das actuacións, finalmente o Concello de Teo nos comunicou que procedera segundo o requirido por Augas de Galicia e que xa executara a limpeza da zona e o selado da tapa, polo que finalizou a intervención desta Institución da Valedora do Pobo.

Outra queixa que tamén se concluíu positivamente trataba do retraso de Augas de Galicia na resolución dun expediente que denunciara a promotora facía bastante tempo.

Finalmente o organismo ditou acordo poñendo fin ao procedemento de reposición da legalidade e ordenando a execución subsidiaria dos traballos necesarios para restaurar a realidade física por conta da obrigada.

Noutro expediente acudíase á institución denunciando a inactividade da Confederación Hidrográfica Miño-Sil ante as verteduras de estériles procedentes dunha explotación mineira que afectaba ao leito e zona de servidume e policía dun afluente do río Riodolas polo que se remitiu ao *Defensor del Pueblo* ao ser da competencia do *Ministerio para la*



Transición Ecológica. O organismo de cunca aceptou a suxestión formulada e actuou para darlle cumprimento, iniciando un expediente sancionador polos feitos que denunciara o promotor do expediente que afectaban á zona de dominio público hidráulico.

Unha asociación de defensa ecolóxica queixábase de que se dirixira á Deputación Provincial de Ourense polo emprego de glifosatos nunha estrada provincial ao paso polo Concello de Bande pero que non obtivera resposta. Solicitado o preceptivo informe ao órgano provincial con presteza incorporouse ao expediente indicando que o Servizo de Vías e Obras, de acordo co R. D. 13-11/2012, redactara os documentos, Plan de Traballo e Documento de Asesoramento para usos non agrarios e os poñía a disposición da asociación promotora da queixa na ligazón que facilitaba.

O Concello de Bande firmara o acuse de recibo da notificación da documentación anteriormente indicada, e a información de que en 15 días se comezaría a aplicar na estrada provincial OU-1212 Bande – Portugal, tal e como recolle o R. D. 13-11/2012, sen formular obxección algunha.

Con data anterior, o persoal do Servizo de Vías e Obras, avisara mediante carteis, dos días previsibles para a aplicación do herbicida, segundo prevé o R. D. 13-11/2012.

O herbicida aplicárase na estrada provincial OU-1212 Bande - Portugal, no baixo bionda resultando un total de 8.120 m, e aplicárase nas dúas marxes, deixando un total de 16.100 m de estrada provincial sen aplicación de herbicida por corresponder aos núcleos de poboación, travesías, fincas particulares, leitos e arrosios, tal e como recolle o R. D. 13-11/2012.

4. A protección da biodiversidade

Formulaba queixa unha Comunidade de montes veciñais en man común documentando que solicitara copia do expediente de autorización da Festa da Caza, que tivera lugar en terreos propiedade de CMVMC de Vilaxuste para os efectos de reclamar os danos causados nese monte.

O servizo de Patrimonio Natural de Lugo emitiu un informe sobre a resolución da solicitude que presentara o promotor do expediente, informando do traslado do antedito informe e de todos os documentos que constan nos expedientes relacionados aos efectos de dar resposta ao requirimento da Valedora do Pobo e a Unidade Xurídica da Xefatura Territorial de Medio Ambiente incoou un procedemento sancionador por colocación de sinais de “prohibido cazar”, polo que se finalizou a tramitación do expediente.

Un colectivo ecoloxista queixábase da falta de resposta do Concello de Ourense a unha



denuncia sobre o estado que presentaba o Parque 25 de novembro en Reza. Refería que a delegación da asociación nesa cidade recibira numerosas denuncias de cidadás preocupados polo estado do referido parque e que logo de contrastar os datos recibidos, desprazárase ao lugar para documentar fotograficamente os feitos.

Unha vez recibido o preceptivo informe do órgano local tivemos coñecemento de que o promotor do parque denominado "25 de novembro" na parroquia de Reza fora a Confederación Hidrográfica Miño Sil, e que o sistema de rega automática instalado no parque presentaba numerosas e importantes deficiencias que impedían o correcto funcionamento do mesmo. Durante o verán as deficiencias do sistema de rega impediran que as condicións hídricas fosen as óptimas para o desenvolvemento das árbores e do céspede. Desde o Concello de Ourense leváranse a cabo tarefas varias para tratar de paliar as deficiencias que presentaba o sistema de rega e que o funcionamento do mesmo fose o mellor posible.

Así pois, deduciase que o Concello de Ourense, trala intervención desta institución, revisara a situación, comprobando o problema en que se baseaba a queixa adoptando diferentes medidas para resolvelo, polo que finalizou a tramitación do expediente.

5. Benestar animal

A promotora dun expediente queixábase de que que a Policía Local da Coruña remitira á xefatura territorial da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda denuncia interposta contra ela por ser propietaria dunha cadela que agredira a unha persoa e non acreditara someter á referida cadela ao recoñecemento veterinario requirido pola Policía do Concello de Coruña.

Como consecuencia do anterior, iniciouse un procedemento sancionador contra ela como presunta responsable da comisión de varias infraccións administrativas en relación coa Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia. Dito procedemento finalizara mediante resolución pola que se lle impuxera unha multa de cincocentos euros (500 €), importe que resulta da imposición da sanción de 250 euros como responsable da infracción administrativa tipificada no artigo 38. d) en relación co preceptuado no artigo 7.2 apartados b) e c) e da sanción de 250 euros como responsable da infracción administrativa leve tipificada no artigo 38. d) e 41. 1. a) da Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia.

A promotora da queixa interpuxera recurso de alzada alegando que houbera un erro no segundo feito imputado relativo a non ter presentado o recoñecemento veterinario requirido pola Policía Local do Concello da Coruña, circunstancia que acreditaba coa



documentación que achegaba expedida polo dito concello na que se indica que a propietaria da cadela agresora, presentara os certificados veterinarios que lle foron requiridos no expediente sancionador incoado. A sanción imposta pola comisión do primeiro dos feitos a recoñecía.

Trala intervención nesta queixa, finamente ditouse resolución pola que se estimaba parcialmente o recurso de alzada interposto e se revogaba parcialmente a resolución ditada no expediente, no sentido de modificar a mesma deixando sen efecto a sanción correspondente á infracción tipificada nos artigos 38 apartado d), e 41.1. a) da antedita Lei, e confirmando a resolución recorrida nos demais termos.

Toda vez que que a sanción xa fora aboada, sería a Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA) quen lle devolvería de oficio o correspondente importe, sen necesidade de solicitar a devolución de ingresos indebidos.

Unha asociación de defensa ecolóxica queixábase de falta de resposta da X. T. da Consellería de Medio Ambiente a súa denuncia sobre a caza da rula común. A Administración contestou de inmediato, indicando que a resposta fora posta a disposición da asociación no sistema electrónico de notificacións da Xunta de Galicia. Aínda así achegouse informe técnico completo con datos, explicacións e datos autorizados para a caza da rula común. Tamén se indicaba que as especies cinexéticas migratorias como a rula común precisan dun especial esforzo de investigación e seguimento segundo, entre outras fontes, o especificado no documento que orienta sobre a caza de conformidade coa Directiva 2009/147/CE do Parlamento Europeo e do Consello do 30 de novembro de 2009 relativa á conservación das aves silvestres ("Directiva de Aves").

6. Outras

Unha veciña de Ferrol acudiu a institución formulando queixa relativa a problemas de salubridade polo abandono das zonas verdes do barrio de O Bertón, onde residía.

Aportaba xunto ao escrito de queixa documentación e amplo reportaxe fotográfico. Ao iniciar a investigación dirixímonos ao Concello de Ferrol. Ao lograr que o órgano local revisara a problemática relativa ao mantemento das zonas verdes no barrio do Bertón e que manifestara por medio dos informes que se incorporaron ao expediente, que ditas zonas non estaban incluídas no contrato de mantemento de zonas verdes adxudicado no ano 2013 e que mentres non se inclúan na nova contratación dese servizo de mantemento de zonas verdes, o Concello de Ferrol logo da tramitación administrativa da que deu conta á Valedora do Pobo, procedeu con data do 25 de agosto do 2020 a adxudicación dun contrato menor para a execución das tarefas de conservación na zona, a fin de que se



acaden os axeitados niveis de seguridade, ornato e salubridade.

Así mesmo, o Concello de Ferrol resolveu incluír en dito contrato non so a zona do Bertón, senón tamén a zona do Montón e o C. C. Torrente Ballester desa cidade, toda vez que manifestou nos informes remitidos no tempo de tramitación deste expediente que non dispoñían de mantemento dende agosto do 2019. Por conseguinte a problemática quedou resolta e o expediente concluíu positivamente.

Unha asociación ecoloxista formulaba queixa documentando que se dirixira ao Concello de Ourense máis que a pesar do tempo transcorrido non recibira resposta algunha. Sinalaba que era frecuente que presentara escritos ou denuncias ao órgano local máis que nunca recibía resposta algunha, polo que interesaba a intervención da Institución da Valedora do Pobo. A asociación solicitara ao concello a plantación dunhas árbores de pequeno porte na contorna de muro da rúa Eloy Luis André.

O concello informou que o espazo sobre o que se solicita a plantación de árbores se atopa dentro da trama urbana da cidade de Ourense. Tratábase dun noiro confinado entre un viario rodado (base) e un muro de contención (coroación), presentando unha notable pendente, elevado sobre a rasante do viario, e que era longo e estreito. Non estaba axardinado e o crecemento da vexetación espontánea controlábase segundo indicaban mediante desbroce. Logo das explicacións que remitiron informaban que estaban a estudar a posibilidade de axardinar o espazo ao que facía referencia o colectivo promotor do expediente así coma a oportunidade de plantar árbores.

Así pois, comunicámoslle ao promotor do expediente que se estaba a estudar a proposta que a asociación formulara e o expediente concluíu ao non corresponder practicar máis actuacións de supervisión e control sobre o ente local.

7. Actuacións de oficio

Incoáronse no ano 2020 un total de once actuacións de oficio na área de medio ambiente. Dous delas durante o confinamento polo estado de alarma a causa do COVID-19, que se dirixiron á Fegamp. Unha sobre a recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario iniciada o 6 de abril e outra sobre os residuos dos equipos de protección fronte ao COVID-19 (máscaras, luvas...) incoada o 28 de abril. De ambas as actuacións darase conta no apartado específico deste informe anual relativo ás actuacións desenvolvidas pola institución durante o período do confinamento, polo que nos remitimos ao alí informado.

En xaneiro ao coñecer que segundo sinalaban varios medios de comunicación se estaban a producir verteduras contaminantes procedentes do Polígono Industrial A Madanela, polo rego Piñor-Reboredo ao Rio Furelo, se iniciou unha investigación de oficio co obxectivo de



coñecer os protocolos de actuación seguidos por parte do Concello de Melide e as actuacións practicadas ou previstas nese contexto.

O concello remitiu informe e diferente documentación, nomeadamente a copia da denuncia que presentara ante o Xulgado de Instrución de Arzúa dando conta dos feitos, das actuacións practicadas polo concello, dos informes técnicos municipais logo dos cales o ente local requiriu ás empresas supostamente responsables do Polígono industrial, a fin de que cesaran as verteduras e ditou unha resolución pola que se lles ordenaba a ditas empresas que procederan á adopción urxente das medidas necesarias conducentes ao cese inmediato das mesmas.

Con posterioridade á incoación desta queixa de oficio, o Concello de Melide formulou ante o Xulgado de Instrución de Arzúa nova denuncia polos feitos de ser o caso que puideran ser constitutivos dun ilícito ecolóxico ou contra a saúde pública.

No curso da investigación tivemos coñecemento que ese concello non dispón de depuradora nese parque empresarial, e que as empresas alí instaladas han resolver de xeito individual a depuración das súas propias verteduras antes de vertelas á rede municipal.

Toda vez que as competencias desta institución, de acordo coa súa lei reguladora, se concretan en supervisar a actuación das Administración públicas, quedando ao marxe todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, finalizou a investigación desta problemática.

No mes de marzo concluíronse dúas investigacións de oficio, que se iniciaran en xaneiro, referidas a problemáticas do Concello de Santiago de Compostela. Unha delas incoouse ao ter coñecemento a través dos medios de comunicación de que na zona de Conxo (Rúa Sánchez Freire) había presenza de roedores, situación que agravábase, tralas incidencias ocasionadas polos fenómenos meteorolóxicos adversos que se produciran.

Á vista do contido do informe e da documentación achegada polo concello, nomeadamente do informe de desratización do barrio de Conxo emitido pola empresa contratista do servizo municipal, no que se fai constar que logo da incoación por esta Institución da Valedora do Pobo da queixa de oficio, se planificou unha actuación especial para desratizar e inspeccionar toda a zona e que se efectuou unha segunda inspección completa do barrio de Conxo, revisando e repoñendo raticida nos puntos de control así como que a causa da problemática exposta puidera derivar dun feito puntual causado pola climatoloxía, a investigación concluíu.

A segunda das investigacións iniciouse ao coñecer que a veciñanza de Miramontes denunciara en medios de comunicación a situación de risco que provocaba o abandono de restos de material sanitario. Unha vez valorado o informe e demais documentación



achegada polo Concello de Santiago de Compostela, concluíuse, toda vez que dos informes achegados e das explicacións e actuacións practicadas pola entidade explotadora do vertedoiro, nomeadamente o relativo ao expediente de “non conformidade” incoado por esa entidade á empresa operadora do traslado dos residuos, a fin de que se investigaran as causas que motivaron o incidente, así como das demais circunstancias que no referido escrito a entidade explotadora comunicara ao concello logo da incoación desta investigación por esta Institución da Valedora do Pobo, dedúcese que a problemática fora puntual e quedara resolta. Da información incorporada ao expediente coñeceuse que segundo a AAI no vertedoiro de Miramontes poden ser admitidos residuos desa tipoloxía. Así pois, verificando que se actuara ante a problemática, finalizou a intervención.

En relación cunha problemática medioambiental por mor dunha queima de residuos no concello ourensán de Nogueira de Ramuín incoouse tamén unha queixa de oficio.

Ao coñecer a través da publicación nun medio de comunicación que nunha parcela de titularidade municipal na parroquia de Luintra, do Concello de Nogueira de Ramuín, se producira unha eliminación de residuos de xeito incontrolado, con presteza se estableceu contacto co concello e posteriormente co Servizo de Calidade e Avaliación Ambiental da xefatura territorial de Ourense da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda co fin de investigar o exposto. Recibiuse no mesmo día da incoación da queixa un informe preliminar no que se deu conta de que se presentara unha denuncia dos Axentes Ambientais do Servizo de Patrimonio Natural ao referido concello e de que se designara no seu momento unha inspección ambiental co obxecto de que se realizara comprobación dos feitos denunciados así como do cumprimento da normativa de residuos.

En dito informe tamén se daba conta de que unha vez rematara o confinamento polo estado de alarma se efectuaría a inspección e se remitirá a acta xunto coa denuncia dos axentes ambientais á sección xurídica a fin de continuar cos trámites do procedemento sancionador que correspondera. No curso da investigación tamén tivemos coñecemento que o concello estaba a redactar un proxecto técnico sobre o tratamento de residuos na parcela municipal denunciada, a tramitar ante a Dirección Xeral de Calidade Ambiental e Cambio Climático.

Tamén se iniciou unha investigación de oficio no Concello de Santiago, ao coñecer a través dos medios, que a veciñanza da zona rural compostelá de Vidán amosaba temor pola presenza de réptiles no lugar. Eses animais poderían supoñer un perigo non so para os residentes da zona da rúa Codeseira, senón para os camiñantes que se achegan ás súas proximidades a pasear con menores ou con mascotas. Semellaba que a problemática a viñan padecendo dende fai anos, e que non se atopaba unha solución axeitada para a situación de risco e perigo que estes animais estarían a ocasionar. Sinalaba a veciñanza que xa provocaran a morte de varios animais domésticos e que viñan observando que cada ano



estes réptiles eran de maior tamaño.

O Concello de Santiago remitiu un informe da sección de Biodiversidade e Educación Ambiental, no que esencialmente daba conta das supervisións efectuadas na zona logo de que se incoara esta investigación e sobre as tipoloxías de víboras e cobras con presenza no concello, así como sobre as necesidades de atención médica en caso de mordeduras a persoas.

Dito informe quedou incorporado ao expediente e tomamos coñecemento da información remitida. Ao tempo, comunicamos ao ente local que permaneceremos vixiantes para que se garanta a seguridade das persoas en coexistencia coa preservación do ecosistema, de xeito que as fincas da zona da problemática de Vidán, se manteñan nun estado de limpeza e mantemento axeitado. Todo co fin de que se minimicen as eventuais necesidades de asistencia médica, sanitaria ou veterinaria en casos de mordeduras destes réptiles.

Outra actuación de oficio centrouse no abandono incontrolado de residuos na zona de A Garaballa no Concello de Lugo. Ao coñecer, segundo denunciaba a veciñanza en medios de comunicación, que na senda que discorre pola zona de A Garaballa, en Albeiros ata o Polígono do Ceao, se atopaban depositados sen control residuos de diferente tipoloxía, vidro, restos de materiais e outros obxectos, incoouse unha investigación de oficio a fin de coñecer as circunstancias da problemática.

Ademais do vertedoiro incontrolado ao longo dos aproximadamente 700 metros do roteiro natural referido, tamén nun tramo da senda ao paso polas inmediacións dunha antiga planta de formigón quedaron os restos do peche de dita planta, con ferros e outros metais á vista, que supoñían un risco para as persoas que pasean polo entorno natural da zona.

Ao recibir o informe remitido polo órgano local, tivemos coñecemento que o Concello de Lugo ten realizado numerosas actuacións de recollida de vertedoiros incontrolados nas localizacións indicadas e anexaron datos de seis actuacións de eliminación de vertedoiros neses lugares e reportaxe fotográfico. Ademais destas actuacións, tivemos coñecemento que se levaron a cabo numerosas outras ao longo dos últimos anos, inclusive como actividade ordinaria do servizo de eliminación de vertedoiros incontrolados. Así mesmo, informaron que ese concello daba cumprida resposta ás peticións de recollida dese tipo de vertedoiros, e mesmo realiza campañas de detección precoz das verteduras, en lugares onde se realizan con máis frecuencia, para evitar que permanezan tempo sen recoller. Tamén que realiza labores periódicas de vixilancia.

Neste orde de cousas, esta Institución da Valedora do Pobo tomou coñecemento do contido de tanta información e documentación remitiu o órgano local así como das actuacións practicadas nos últimos anos e da complexidade e dificultade da abordaxe da



problemática de fondo desta investigación, polo que se comprometeu a permanecer vixiante, de xeito que de coñecerse novos feitos que afecten á situación exposta, novamente se dirixiría ao Concello de Lugo a fin de valorar as eventuais actuacións que correspondera practicar co fin de revertela.

No mes de xuño iniciouse unha investigación de oficio sobre o emprego de glifosato en estradas de Lugo ao ter coñecemento a través dun medio de comunicación que se estaba a utilizar ese herbicida en traballos de limpeza das súas marxes. A vía , que vai de Lugo a Santiago de Compostela é de titularidade estatal (*Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*) polo que a Valedora do Pobo solicitou a colaboración do *Defensor del Pueblo*.

Esta institución, en base ao principio de cautela ou precaución, ante as posibles implicacións para o medio ambiente e a saúde humana do uso de produtos fitosanitarios que conteñan glifosato en zonas públicas accesibles e co fin de que puidera, no seu caso, ser valorada a súa substitución por outros produtos fitosanitarios de baixo risco para a saúde ou mecanismos naturais de control ou outros métodos alternativos de uso sostible, dirixiu unha comunicación neste sentido ao *Defensor del Pueblo*. No momento en que se redacta este informe a problemática está en curso de investigación polo Alto Comisionado das Cortes Xerais. Informarase sobre a mesma no seu momento.

Finalmente sinalar que se incoaron dúas queixas por mor de vertedoiros incontrolados no Concello de Cervantes e no Concello de Coles, ámbalas dúas xa concluídas.

A primeira delas iniciouse como consecuencia de ter coñecemento a través dos medios de comunicación de que se estarían depositando residuos sen control de diferente tipoloxía, nas proximidades do lugar de San Román no Concello de Cervantes, nun entorno de especial valor medioambiental nos Ancares.

Con presteza incorporouse o informe do órgano local, polo que tivemos coñecemento que con anterioridade ao inicio da investigación de oficio, o órgano autonómico competente da Xefatura Territorial de Lugo da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda levantara acta de inspección por mor dunha denuncia sobre dito vertedoiro, e que achegaron diferentes fotografías representativas da situación actual nese punto de vertido. Considerando o manifestado na información remitida na que se indica que os servizos municipais avaliaron a situación que motivou a intervención de oficio desta Institución da Valedora do Pobo , e que a retirada dos residuos, previa clasificación fora depositada nun punto de vertido autorizado e que posteriormente se procedeu á reposición da normalidade nas instalacións do punto de recollida de plásticos agrícolas, concluíuse.

A relativa ao Concello de Coles, iniciouse como consecuencia de ter coñecemento a través dun escrito recibido nesta institución, que nas proximidades do Camiño de Santiago, na



aldea de Pobadura , o camiño tradicional que comunicaba dita aldea con Sobral, estaría convertido en vertedoiro irregular para escombros das vivendas en construción ou reforma nas súas proximidades; así mesmo a antiga fonte desa aldea estaría sendo utilizada como depósito incontrolado de vertidos de escombros de obras.

Unha vez recibido o informe que o concello remitiu tomamos coñecemento da información proporcionada nomeadamente no que atinxe a que non se localizou vertedoiro algún no termo municipal de Coles logo da inspección efectuada por persoal técnico municipal, polo que se concluíu a tramitación deste expediente.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZON
Q/1001/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Monforte de Lemos debido a ruídos de locais	Concello de Monforte de Lemos 27 -07-2020	PENDENTE	Q/1001/19
Q/2576/19	Recomendación ao Concello de Nigrán para que permita o acceso á documentación solicitada e que informe á cidadanía de tratamentos con glifosatos de acordo co Real Decreto 1311/2012 de 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios	Concello de Nigrán 20-12-2019	ACEPTADA	Q/2576/19
Q/2576/19	Recomendación ao Concello de Gondomar para que permita o acceso á documentación solicitada e que informe á cidadanía de tratamentos con glifosatos de acordo co Real Decreto 1311/2012 de 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios	Concello de Gondomar 20-12-2019	PENDENTE	Q/2576/19
Q/4337/19	Recomendación ao Concello do Carballiño para que dea cumprimento á normativa de protección fronte aos ruídos e resolva todas as denuncias da Policía Local dos anos 2018 e 2019 referidas a un local de ocio	Concello do Carballiño 15-01-2020	ACEPTADA	Q/4337/19
Q/4515/19	Suxestión dirixida á Deputación da Coruña para que unha porcentaxe da dotación económica do Plan Provincial de Cooperación se destine polos concellos a investimentos en materia de residuos urbanos e se valore a conveniencia de promover accións de información, formación e sensibilización	Deputación da Coruña 02-01-2020	ACEPTADA	Q/4515/19



	da cidadanía que contribúan a acadar o cumprimento dos obxectivos nesa materia.			
Q/4533/19	Recomendación ao Concello de Ourense para que impulse o expediente incoado ao titular do local por exercer actividade non contemplada na licenza municipal resolvéndoo en prazo e que realice as actuacións precisas para dar cumprimento á normativa de protección fronte aos rúidos.	Concello de Ourense 14-02-2020	ACEPTADA	Q/4533/19
Q/4538/19	Recomendación ao Concello de Ourense para que impulse o expediente incoado ao titular do local por exercer actividade non contemplada na licenza municipal resolvéndoo en prazo e que realice as actuacións precisas para dar cumprimento á normativa de protección fronte aos rúidos.	Concello de Ourense 20-02-2020	ACEPTADA	Q/4538/19
Q/3352/20	Recomendación ao Concello de Tui para que adopte e execute provisionalmente as medidas necesarias, para garantir a correcta evacuación das augas e a debida protección da salubridade pública	Concello de Tui 16-09-20	PENDENTE	Q/3352/20
Q/196/20	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Chantada para que conteste expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas	Concello de Chantada 22-09-20	PENDENTE	Q/196/20
Q/2981/20	Recordatorio de deberes legais ao Concello da Coruña para que conteste expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas	Concello da Coruña 23-09-2020	PENDENTE	Q/2981/20
Q/3463/20	Recomendación dirixida ao Concello de Narón debido aos prexuízos ocasionados por unha actividade	Concello de Narón 4-12-2020	PENDENTE	Q/3463/20
Q/3910/20	Suxestión ao Concello de Sanxenxo para que valore a posibilidade de trasladar uns contedores de lixo do Paseo de Silgar a outro emprazamento	Concello de Sanxenxo 7-12-2020	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/3910/20
Q/3775/20	Suxestión ao Concello de Oleiros para que comprobe a colocación dos contedores e unha vez verificada a distancia con respecto á vivenda do promotor da queixa se valore estudar un novo emprazamento	Concello de Oleiros 11-12-2020	ACEPTADA	Q/3775/20
Q/3211/20	Recomendación ao Concello da Coruña para que vixie o uso da pista polideportiva e adopte as medidas correctoras pertinentes, determinando un horario a fin de minimizar a problemática de contaminación acústica causada á veciñanza e recordatorio de deberes legais para que conteste expresamente as solicitudes e peticións formuladas.	Concello da Coruña 30-12-2020	ACEPTADA	Q/3211/20

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos



anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/2576/19	Acceso á documentación solicitada e información sobre glifosatos	Concello de Gondomar	Pendente	Q/2576/19
Q/4337/19	Protección fronte aos ruídos	Concello do Carballiño	Pendente	Q/4337/19

3. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/1698/19	Contaminación acústica e odorífera dunha cafetería	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/02/2020
Q/4265/19	Ruídos e actividades de carga e descarga ilegal no Concello de Ourense	Admisión-conclusión con actuación positiva	8/01/2021
Q/5921/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2020
Q/6000/19	Sanción por falta de presentación dun informe veterinario dun can	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/02/2020
Q/6005/19	Copia do expediente de autorización para a festa da caza	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/04/2020
Q/6046/19	Falta de resposta a unha denuncia	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/01/2020
Q/6047/19	Falta de resposta a unha denuncia	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2020
Q/6048/19	Falta de resposta polo emprego de glifosatos	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/02/2020
Q/6049/19	Seca dunhas árbores nunha rúa	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2020



Q/11/20	Verteduras a un río	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/03/2020
Q/50/20	Verteduras dunha EDAR ao río	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/06/2020
Q/66/20	Petición de información sobre o estado de tramitación dunha denuncia	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/04/2020
Q/110/20	Presenza de roedores na contorna dun barrio	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/03/2020
Q/111/20	Vertedoiro de material sanitario	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/03/2020
Q/201/20	Acceso á información sobre expediente de concesión de núcleo zoolóxico	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/03/2020
Q/209/20 a 226/20	Acceso á información sobre expediente de concesión de núcleo zoolóxico	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/03/2020
Q/570/20	Contaminación acústica dun bar no baixo da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/05/2020
Q/1732/20	Denuncias presentadas por un local de restauración	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/09/2020
Q/1991/20	Recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario polo COVID-19	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/08/2020
Q/2281/20	Contaminación acústica e fumes dun taller mecánico	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/09/2020
Q/2282/20	Residuos de equipos de protección fronte ao COVID-19	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2020
Q/2895/20	Falta de resposta da administración	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/09/2020
Q/3304/20	Contaminación acústica e inactividade do concello	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/11/2020
Q/3321/20	Ruídos e molestias por consumo de alcohol na rúa	Admisión-conclusión con actuación positiva	05/10/2020
Q/3468/20	Retraso resolución de expediente	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/11/2020



CAPÍTULO 3
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

Q/3483/20	Problemas de salubridade polo abandono das zonas verdes	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/10/2020
-----------	---	--	------------





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

En materia de urbanismo, con data do 8 de xullo de 2020, publicouse o Decreto 96/2020, do 29 de maio, polo que se aproba o Regulamento da Lei 7/2008, do 7 de xullo, de protección da paisaxe de Galicia (DOG nº 135, do 8 de xullo), que entrou en vigor o 18 de xuño (disposición final).

O dito Decreto de desenvolvemento da Lei de protección da paisaxe de Galicia, supón un avance mais na coordinación e cooperación entre os distintos departamentos da Administración autonómica con competencias en materia de territorio, medio ambiente e cultura e os concellos, que son os responsables da aplicación das políticas de planeamento nos seus territorios.

Establecese a obriga de que todo plan, programa ou proxecto derivado das políticas públicas de ordenación territorial e urbanística, ambiental, do patrimonio cultural, agrícola, forestal, social, turística, industrial ou económica, ou de calquera outra política de carácter sectorial, teña en conta na súa elaboración e execución, os valores paisaxísticos e o carácter diferenciado das grandes áreas paisaxísticas e dos diferentes tipos de paisaxes, promovéndose polo Instituto de Estudos do Territorio, os estudos necesarios para avaliar o estado de conservación, transformación e evolución das paisaxes de Galicia e elaborándose cada catro anos, un informe sobre o estado da paisaxe que a Xunta de Galicia presentará ante o Parlamento de Galicia.

No referente á publicidade activa e dereito de acceso á información pública en materia de paisaxe, considerarase información suxeita a esta obriga os instrumentos para a protección, xestión e ordenación da paisaxe, as guías metodolóxicas e a súa cartografía básica. Establécese así mesmo que as solicitudes de acceso á información pública en materia de paisaxe serán tramitadas e resoltas polo Instituto de Estudos do Territorio.

En materia de participación pública, corresponde ao citado Instituto, a promoción da participación pública na elaboración dos instrumentos para a protección, xestión e ordenación da paisaxe, recoñecendo o dereito da cidadanía a participar de xeito efectivo e real na valoración das paisaxes, acceder á información relevante relativa aos instrumentos para a protección, xestión e ordenación da paisaxe e a recibir información actualizada, veraz e comprensible, formular alegacións, suxestións e recomendacións antes de que se adopte a decisión sobre os instrumentos para a protección da paisaxe, e a que aquelas sexan tidas debidamente en conta pola Administración competente.

Regúlase o contido dos catálogos da paisaxe, que poderán recoñecer determinadas zonas xeográficas como áreas de especial interese paisaxístico, en atención aos seus valores, así



como o contido, eficacia, seguimento e actualización das directrices de paisaxe, plans de acción, estudos de impacto e integración paisaxística.

O Decreto desenvolve os instrumentos de integración das políticas de paisaxe nas políticas territoriais e sectoriais, entre os que destacan os denominados estudos da paisaxe nos instrumentos de ordenación territorial e urbanística e os estudos da paisaxe urbana nos instrumentos de planeamento urbanístico.

Os estudos da paisaxe nos instrumentos de ordenación territorial e urbanística deben fundamentarse nos catálogos da paisaxe, no que se deben pormenorizar os aspectos que resulten necesarios de acordo coas características, fase de tramitación, alcance e finalidades do instrumento e o carácter das paisaxes afectadas, entre os que se poden destacar a identificación dos elementos ou zonas con singulares valores paisaxísticos de tipo natural ou ecolóxico, cultural ou patrimonial, estético ou panorámico, e produtivo, análise de visibilidade de miradoiros e sendas panorámicas ou identificación de impactos paisaxísticos.

En canto aos estudos da paisaxe urbana nos instrumentos de planeamento urbanístico, que deberán incorporarse aos plans xerais de ordenación municipal, plans parciais, plans especiais de reforma interior en solo urbano non consolidado e plans especiais de protección de núcleos urbanos, teñen como finalidade dotar de congruencia a ordenación que establezan os instrumentos de planeamento urbanístico co carácter urbano propio de cada núcleo, zona ou barrio, para preservar os seus valores paisaxísticos e contribuír á mellora da calidade dos espazos públicos. Os estudos da paisaxe urbana, analizarán a imaxe exterior destes e realizarán unha diagnose do estado dos espazos públicos.

O regulamento recolle os informes que debe emitir o órgano competente en materia de paisaxe nos procedementos de avaliación de impacto ambiental de proxectos e de avaliación ambiental estratéxica, de autorización de usos en solo rústico e na tramitación dos plans xerais de ordenación municipal e os instrumentos de ordenación do territorio.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Figuran a continuación o número total de queixas presentadas no ano 2020, con indicación das que foron admitidas, inadmitidas e as remitidas ao *Defensor del Pueblo* por tratarse de materias da súa competencia.

Dáse conta da situación das queixas admitidas a trámite, con indicación das que a 31 de decembro de 2020 están concluídas e as que se atopan en trámite, así como a situación na que se atopan as queixas presentadas en anos anteriores e que estaban pendentes de resolución en 2020.



	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	151		151	
Admitidas	141	93,38 %	141	93,38 %
Non admitidas	7	4,64 %	7	4,64 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	3	1,99%	3	1,99%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	45	31,91 %	45	31,91 %
En trámite	96	68,09 %	96	68,09 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2000	0	1	1	1	0
2014	0	2	2	2	0
2015	2	0	2	1	1



2017	1	0	1	1	0
2018	4	3	7	5	2
2019	54	6	60	54	6

Respecto das queixas de anos anteriores que estaban pendentes a 31 de decembro de 2019, procedeuse ao arquivo de dúas queixas correspondentes ao ano 2000 e 2014, finalizándose unha queixa de 2014 por irregularidades en un galpón no Concello de Pobra do Caramiñal, cun recordatorio de deberes legais que foi aceptado totalmente polo Concello.

En materia de disciplina urbanística, concluíuse unha queixa do ano 2015 do Concello de Ferrol e emitíuse un recordatorio de deberes legais dunha queixa de 2017, que foi aceptado totalmente polo Concello de Padrón.

Respecto das queixas pendentes do ano 2018, concluíronse 3 queixas en materia de disciplina urbanística e unha por retraso na emisión dunha licenza.

Das queixas que estaban pendentes de resolución do ano 2019, 7 eran referentes a acceso á información urbanística, 34 de disciplina urbanística, 11 referidas a tramitación de expedientes de licenza, 3 de planeamento urbanístico e 4 referidas a outras materias (inspección técnica de edificios, concesión de vivenda).

Durante o ano 2020, das queixas pendentes de 2019, concluíronse 36, con actuación positiva 5, fixéronse 3 recomendacións aceptadas totalmente, 1 recordatorio de deberes legais, arquiváronse 6 e de 3 mantívose a conclusión do expediente, quedando 6 pendentes de distintas actuacións .

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Na área de urbanismo, as materias sobre as que a cidadanía presentou escritos de queixa durante o ano 2020, poden clasificarse nas seguintes materias:

- 1) Disciplina Urbanística.
- 2) Planeamento urbanístico
- 3) Conservación de edificacións e instalacións en condicións de seguridade, salubridade e ornato.



4) Acceso á información en materia urbanística.

1. Disciplina urbanística

A disciplina urbanística pódese definir como o conxunto de facultades que a normativa atribúe ás Administracións públicas con competencias na materia, que ten como finalidade a de garantir o cumprimento da legalidade urbanística nos procesos de urbanización e edificación e usos do solo nos casos nos que estes procesos sexan contrarios á mesma, dotando ás Administracións dos mecanismos necesarios para a súa restauración e se procede, sanción.

A acción en materia de disciplina urbanística, como establece o artigo 5.f) do Real Decreto Legislativo 7/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Solo e Rehabilitación Urbana, é pública, polo que calquera persoa ten dereito de exercela, é dicir, solicitar a actuación da Administración competente, para que se fagan respectar as determinacións da ordenación territorial e urbanística.

A Administración autonómica e as entidades locais, nas súas respectivas esferas de competencia, deben velar polo cumprimento da legalidade urbanística, sendo a intervención administrativa no uso do solo e na edificación, as medidas de protección da legalidade urbanística e as relativas ao procedemento sancionador, de exercicio inescusable. Neste senso, deben realizar as actuacións necesarias para comprobar que a edificación e o uso do solo se axustan ao ordenamento urbanístico, a través da inspección das obras, edificacións e usos do solo, constatar e denunciar todas as anomalías que se observen, informar sobre a adopción de medidas cautelares, correctivas e sancionadoras que se consideren convenientes para o mantemento da disciplina urbanística, adoptar as medidas necesarias para a restauración da orde urbanística vulnerada e repoñer os bens afectados ao estado anterior á produción da situación ilegal a costa do responsable, e sancionalo en caso de que proceda.

Das queixas presentadas no ano 2020, 23 poden encadrarse nesta materia. Dos expedientes de queixa resoltos, pódese destacar o Q/203/2020, no que formulouse queixa contra a inactividade do Concello de Pazos de Borbén, pola non tramitación dunha solicitude de revisión de oficio dunha licenza de parcelación que a interesada consideraba que as parcelas resultado da parcelación non se axustaban ás Normas Subsidiarias de Planeamento do Concello, dado que tres parcelas incumprían o parámetro de parcela mínima fixado na Ordenanza correspondente e dúas delas carecían de acceso por vía pública, como se puxo de manifesto nun informe técnico que figura no expediente.

Como consecuencia da solicitude de informe por esta Institución ao Concello, a alcaldía



resolveu incoar o procedemento de revisión de oficio, a fin de analizar a posible nulidade de pleno dereito do acordo Xunta de Goberno Local que outorgou licenza para a segregación das referidas fincas.

No expediente Q/158/2020, o interesado requiriu a actuación desta Institución pola falla de actuación do Concello de Vigo, ante as súas denuncias polos prexuízos que causaba na súa vivenda (filtracións de gases, cheiros a pinturas vernices, aceites, aditivos e líquidos e ruído dos motores), o uso dun local como taller para vehículos, sen contar cona correspondente licenza de actividade. O Concello iniciou expediente de actuacións previas en materia de protección da legalidade urbanística, a fin de comprobar se o uso do local se axustaba ao ordenamento urbanístico, e se lle notificou ao titular do local a apertura do expediente de dilixencias previas, coa advertencia de que non podía continuar co exercicio da actividade de uso garaxe en tanto non xustificase o axuste do local á normativa vixente. O titular do local presentou solicitude de licenza de cambio de uso para garaxe privado, ao que se lle outorgou licenza de obras no mes de xullo de 2020, para adaptación do local para uso de garaxe-aparcadoiro privado. As actuacións implicaron o cesamento da actividade que producía prexuízos na vivenda, estando a resolución do expediente de reposición á legalidade urbanística, pendente da finalización das obras.

No expediente Q/2046/2020, iniciado por unha denuncia dun particular, a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística con data do 22 de febreiro de 2017, ditou resolución na que declarou que as obras de construción dunha edificación no Concello de Meaño, non eran legalizables por seren incompatibles co ordenamento urbanístico, e ordenou a súa demolición e a reposición dos terreos afectados ao estado anterior.

A dita resolución non se executou, dado que o titular do inmovible tiña interposto un recurso de reposición dende o ano 2017 contra o mesmo, recurso que estaba sen resolver pola APLU. Unha vez que se solicitou informe por parte desta Institución, a APLU reactivou o expediente mediante a resolución do recurso, polo que o procedemento de restauración da legalidade urbanística que estaba paralizado, se reanudou.

O Concello de Santiago de Compostela (expediente Q/3504/20) tiña paralizada investigación sobre unha denuncia presentada no ano 2019 por un particular contra o propietario dunha vivenda por presunta comisión dunha infracción urbanística ao realizar, sen contar coa preceptiva licenza municipal, obras consistentes na construción dunha caseta para apeiros de labranza, dous garaxes e un peche que non respecta o retranqueo ao eixo dunha vía pública, e que impide que se poida transitar pola mesma. Unha vez solicitado informe por esta Institución, o Concello comprobou os feitos denunciados e resolveu incoar expediente de reposición da legalidade urbanística ao propietario do inmovible, iniciándose por tanto o procedemento administrativo de reposición da legalidade urbanística.



Tras a denuncia dunha asociación de veciños do Concello de Pontevedra (expediente 4402/2020), ante a falla de execución dun acordo da Comisión de Goberno do Concello de Pontevedra do ano 1995, ratificado por sentenza xudicial, de demolición de obras de edificación e peche dunha finca, e a partires da solicitude de informe sobre os feitos requirido por esta Institución, o Concello comprobou que a edificación se atopaba no mesmo estado que no ano 1995, polo que procedeu a requirir á promotora para que de xeito inmediato, proceda a executar a demolición acordada na súa totalidade.

No expediente Q/295/2020, o obxecto da queixa foi os intentos da arquitecta municipal do Concello de Narón de realizar unha inspección na finca da interesada, como consecuencia dunha denuncia presentada por un veciño, que foron considerados pola interesada como unha coacción por parte do Concello.

Constatouse que a arquitecta municipal tentou contactar en dúas ocasións coa titular para marcar unha cita no lugar e facer a inspección necesaria para a valoración urbanística das obras realizadas.

Dende a Institución da Valedora do Pobo lembróuselle á interesada que de conformidade co disposto no artigo 5.f) do Real Decreto Legislativo 7/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Solo e Rehabilitación Urbana, calquera persoa ten dereito de exercer a acción pública para facer respectar as determinacións da ordenación territorial e urbanística. Así mesmo, de conformidade co Decreto 143/2016, do 22 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia para a protección da legalidade urbanística, as administracións públicas competentes exercen unha potestade regrada que as faculta para intervir na actividade dos particulares coa finalidade de preservala e restablecela cando se vulnera, así como de sancionar as condutas tipificadas como infraccións urbanísticas, sendo a intervención administrativa no uso do solo e na edificación, as medidas de protección da legalidade urbanística e as relativas ao procedemento sancionador, de exercicio inescusable.

De acordo co disposto no artigo 371 do citado decreto, a inspección urbanística é a actividade que os órganos administrativos competentes deben realizar para comprobar que a edificación e uso do solo se axustan ao ordenamento urbanístico, polo que para a protección da legalidade urbanística, lles corresponde exercer a potestade de inspeccionar os actos e as omisións que poidan vulnerala. A actividade administrativa relativa á protección da legalidade urbanística comprende, entre outras, a inspección das obras, edificacións e usos do solo, constatar e denunciar todas as anomalías que se observen, informar sobre a adopción de medidas cautelares, correctivas e sancionadoras que se consideren convenientes para o mantemento da disciplina urbanística, adoptar as medidas necesarias para a restauración da orde urbanística vulnerada e repoñer os bens afectados ao estado anterior á produción da situación ilegal e sancionar os responsables das infraccións



urbanísticas.

De acordo co disposto no artigo 373 do citado decreto, o persoal funcionario adscrito á inspección e vixilancia urbanística no exercicio desas funcións, ten a consideración de axente da autoridade e está capacitado para, logo da súa acreditación, acceder libremente aos predios e obras que sexan obxecto de inspección sen aviso previo, e permanecer o tempo necesario para realizar a súa actuación inspectora, practicar calquera dilixencia de investigación, exame ou proba que considere necesaria e, en particular, solicitar a comparecencia da persoa propietaria e outras persoas presuntamente responsables no lugar inspeccionado ou na oficina pública designada pola persoa inspectora, realizar medicións e obter imaxes fotográficas ou en movemento relativas á actuación inspeccionada, requirir e examinar toda clase de documentos relativos ao planeamento, comprobar a adecuación dos actos de edificación e uso do solo á normativa urbanística aplicable, requirir o auxilio e colaboración tanto das forzas e corpos de seguridade do Estado como da policía local.

2. Planeamento urbanístico

A aprobación dos instrumentos urbanísticos de planificación e uso do solo, son procedementos complexos, regulados no Título II da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, e nos que ten unha importancia fundamental participación da cidadanía na fase de audiencia.

Na aprobación dun Plan Xeral de Ordenación Urbana, o Concello, logo de solicitar a información necesaria aos correspondentes departamentos da Administración Autonómica, debe redactar un borrador de plan e un documento inicial estratéxico coa información necesaria para a súa avaliación ambiental estratéxica e a documentación necesaria para a súa análise urbanística.

Esta documentación debe someterse a consultas do órgano competente da Comunidade Autónoma en materia de urbanismo, das demais administracións públicas afectadas e das persoas interesadas. Dentro do procedemento, o órgano ambiental correspondente debe formular o documento de alcance do estudo ambiental estratéxico e o Concello elaborar o dito estudo, atendendo os criterios contidos no documento de alcance, e de conformidade co contido exigible pola lexislación vixente.

Debe constar no expediente, informe dos servizos técnicos e xurídicos municipais sobre a conformidade do plan coa lexislación vixente, tras o cal se procede á súa aprobación inicial e sometemento á fase de información pública durante un prazo de dous meses, mediante anuncio publicado no Diario Oficial de Galicia e nun dos xornais de maior difusión na provincia.



Tras a finalización do mesmo, debe trasladarse ao órgano competente en materia de urbanismo para que este realice as consultas previstas no documento de alcance do estudo ambiental estratéxico, dar audiencia aos municipios limítrofes e solicitar os informes sectoriais autonómicos preceptivos.

Cumpridos os trámites anteriores, o órgano competente o remite ao Concello, para que este solicite os demais informes sectoriais que resulten preceptivos.

No caso no que, como resultado das alegacións formuladas dos trámites de información pública e de consultas sexa necesario, o Concello modificará, de ser preciso, o estudo ambiental estratéxico e elaborará a proposta do plan, que remitirá ao órgano ambiental xunto co expediente de avaliación ambiental estratéxica completo.

Cumpridos os trámites anteriores, o Concello incorporará o contido da declaración ambiental estratéxica ao plan, introducindo as modificacións que sexan necesarias, e no caso de que as modificacións signifiquen un cambio substancial do documento inicialmente aprobado, pola adopción de novos criterios respecto da clasificación e cualificación do solo ou en relación coa estrutura xeral e orgánica do territorio, abriase un novo trámite de información pública e tras informe dos servizos xurídicos e técnicos municipais respecto da integridade documental do expediente, das actuacións administrativas realizadas e da conformidade do plan coa lexislación vixente, o Concello aprobará provisionalmente o contido do plan coas modificacións que sexan pertinentes, expediente que será remitido á consellaría competente en materia de urbanismo para a súa aprobación.

A participación dos interesados nos procedementos administrativos, baséase nos principios constitucionais de audiencia e contradición, a través dos cales se lle outorga aos interesados o dereito para ser oído, e contribuír a que unha norma, como neste caso un plan xeral, se axuste á legalidade e aos intereses xerais da cidadanía. Como estableceu a Sentenza do Tribunal Constitucional, 119/1995 do 17 de xullo, este dereito, cuxa relevancia non pode ser discutida, ten como finalidade dar unha participación á cidadanía na actuación administrativa, de carácter funcional ou procedimental, que garanta tanto a corrección do procedemento, como os dereitos e intereses lexítimos dos cidadáns.

No expediente 290/2020, unha asociación de veciños presentou unha queixa ante a falla de resolución pola Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda ante a falla de resolución de aprobación definitiva do plan xeral de ordenación urbana do Concello de Cabanas, que tiña sido aprobado de forma provisional con data do 31 de outubro de 2018, e no que a referida asociación formulou suxestións.

Solicitado informe á Consellería, esta comunicou que, debido a que o expediente non se podía considerar completo, ao abeiro do art. 85 da Lei 9/2002, do 30 de decembro, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia (LOUG), se requiriu ao



Concello para que completase unha serie de cuestións respecto do expediente e da documentación que forma parte do mesmo, e no que están incluídas as suxestións presentadas pola referida Asociación. O expediente se concluíu coa aclaración á asociación de que o procedemento non estaba paralizado, senón que se estaba a completar a documentación que debe formar parte do mesmo, e na que se incluíron as suxestións que a dita Asociación presentou no período de alegacións, polo que constatouse a realización do trámite que posibilita a participación da cidadanía no procedemento.

Por unha cidadá, presentouse unha queixa (expediente Q/3889/2020) pola falla de contestación á solicitude de construción de beirarrúas na rúa das Pedras, do Concello de Arteixo, rúa na que considera que ten un importante tránsito tanto peóns como de vehículos, que circulan a bastante velocidade, e existe bastante tramo sen beirarrúas.

O Concello informa que a rúa non conta na actualidade cunha sección de ancho suficiente que permita a construción de beirarrúas accesibles conforme determina a Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade e a Orde VIV/561/2010, 1 de febreiro, pola que se desenvolve o documento técnico de condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados.

O ancho necesario para a implantación dunha beirarrúa que cumpra as condicións de accesibilidade é de 2 metros de ancho, bordo incluído, e o ancho existente na calzada dificilmente permite o cruzamento entre dous vehículos que circulen por ela. A situación de consolidación da edificación na dita rúa é moi baixa e variable, o que non permite unha acción axeitada e inmediata para modificar a configuración existente, na medida en que non se dispón dos espazos necesarios para a execución de beirarrúas, tendo en conta que a meirande parte das marxes da rúa Pedras se atopan na actualidade pendentes de urbanización.

Non obstante, dada a localización da dita rúa dentro do núcleo urbano de Arteixo e as singularidades expostas, o Concello ten previsto incluíla nun estudo máis pormenorizado que se está a realizar para mellorar a accesibilidade universal no termo municipal de Arteixo, o que sen dúbida permitirá mellorar as condicións de mobilidade peonil existentes. Trátase do Plan Municipal de Accesibilidade Universal do Concello de Arteixo, cuxa redacción xa foi adxudicada con data do 18 de agosto de 2020.

O Concello informa ademais, que está actualmente a redactar un Plan de Mobilidade Urbana Sostible, cuxa presentación pública tivo lugar no mes de setembro, que sen dúbida constituirá o marco a partir do cal dar resposta, tanto á situación existente en rúa Pedras, como a tantas outras derivadas do crecemento urbanístico discontinuo.

Constátase que o Concello é consciente dos problemas de mobilidade existentes na citada



rúa, ten previsto incluíla no Plan Municipal de Accesibilidade Universal do Concello que está en fase de redacción, así como no Plan de Mobilidade Urbana Sostible, a través dos cales se poderá dar resposta á mobilidade tanto peonil como de vehículos na citada rúa.

3. Mantemento das edificacións en condicións adecuadas de salubridade, seguridade e ornato.

De acordo co disposto no artigo 25 2. da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, os concellos exercerán en todo caso como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, en materia, entre outras, de conservación da edificación, medio ambiente urbano, a evacuación e tratamento de augas residuais e a protección da salubridade e seguridade pública.

Os propietarios dos terreos e construcións, teñen a obriga de conservalos nas condicións legais de seguridade, salubridade, ornato e as demais que esixan as leis para servir de soporte a dichos usos, de conformidade cos artigos 15 do mesmo texto legal, 135 da Lei do Solo de Galicia e artigo 4 da Lei 1/2019, do 22 de abril, de rehabilitación e de rexeneración e renovación urbanas de Galicia.

Segundo establece o artigo 136 da citada Lei do Solo de Galicia, os concellos ditarán ordes de execución que obriguen aos propietarios de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes sinalados, e no caso de incumprimento, deberá proceder á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas repetibles, acudindo á execución subsidiaria, de ser necesario.

Neste senso, é de especial importancia a adopción das medidas necesarias nas zonas de interface urbano-forestal, para a evitar os incendios, instando polas Administracións competentes ás persoas responsables, para que procedan á retirada da biomasa ou especies vexetais para evitar riscos, debendo en caso de incumprimento realizar as advertencias e comunicacións precisas e, de ser necesario, proceder á execución subsidiaria de acordo co previsto na Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia.

Nesta materia, no expediente Q/291/20, o interesado denunciou a existencia dunha deficiente canalización de augas pluviais en varias fincas que dan fronte a unha vía pública, que ao non estar resolto de forma correcta a súa evacuación por non ter realizada a conexión á rede, provoca que coa choiva se produzan correntes de auga que finalizan na súa finca, provocando que a súa entrada sexa intransitable. O Concello non tiña realizada actuación algunha ante a denuncia deste veciño, e a solicitude de informe por esta Institución sobre a queixa presentada, logrou que se revisase a situación, instándose polo Concello á



concesionaria do servizo municipal de abastecemento e saneamento de auga potable, para que realizase inspección e limpeza periódica da rede de municipal de pluviais na vía pública á que da fronte á finca, dando así solución ao problema.

No Concello de Rianxo (expediente Q/3751/20) denunciouse por un particular a súa falla de actuación ante as denuncias presentadas polo estado de abandono dun muro de pedra situado entre a finca onde esta a vivenda do denunciante e unha parcela pública na que existen instalacións culturais, deportivas de uso infantil titularidade do Concello. O estado do muro lle provoca problemas na súa propiedade e risco para a seguridade das persoas que fan uso da dita parcela de uso público.

Como consecuencia do requirimento recibido pola Institución da Valedora do Pobo, o Concello ordenou a emisión de informe técnico sobre a titularidade do muro, a situación na que se atopa e as actuacións que debe levar a cabo o Concello para a solución do problema exposto.

No Concello da Coruña, ante a situación de insalubridade na que se atopa un inmovible de titularidade privada (expediente Q/250/2020) por parte dun veciño presentáronse denuncias e ante o que considerou falla de actuación por parte do Concello ante as súas denuncias desta situación, recorreu á Institución da Valedora do Pobo. O Concello informou que iniciou un procedemento no que tras constatare polos servizos técnicos deficiencias na fachada principal e na cuberta do inmovible, ditáronse as ordes de execución procedentes, e se impuxo unha multa coercitiva á propiedade como medio de execución forzosa, estando o procedemento no momento da emisión do informe, en tramitación. Informa o Concello que as ordes de execución que no seu momento se diten, teñen como obxectivo a adopción de medidas de seguridade na fachada e na cuberta. Non se constata presenza de pombas ou insectos no inmovible como manifestou o denunciante, non obstante procederase polo Concello a solicitar a emisión dun novo informe para comprobar si efectivamente concorre a situación de insalubridade pola presenza de animais no inmovible; e no suposto de que se confirme este extremo ditará as ordes de execución procedentes respecto desa situación, acumulándoas ás xa ditadas respecto da fachada e da cuberta.

4. Acceso á información en materia urbanística

O artigo 18.1.e) da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local, recoñece o dereito dos veciños a ser informados, previa petición razoada, e dirixir solicitudes á Administración municipal en relación a todos os expedientes e documentación municipal, consonte o previsto no artigo 105 da Constitución. Este precepto debe relacionarse con outras previsións contidas nese mesmo texto normativo, tales como o artigo 69 do dito texto



legal, que obriga ás Corporacións locais a facilitar a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación de todos os cidadáns na vida local; ou o 70.3, onde se regula o dereito dos cidadáns para obter copias e certificacións acreditativas dos acordos das corporacións locais e os seus antecedentes, así como a consultar os arquivos e rexistros nos termos que dispoña a lexislación de desenvolvemento do artigo 105.b), da Constitución.

Todas as persoas teñen o dereito de acceso á información pública, arquivos e rexistros, consonte o previsto na Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e o resto do Ordenamento Xurídico, de conformidade co apartado d) do artigo 13 da Lei 39/2015. Atendendo a este precepto, non se precisa que se acredite a condición de interesado para pretender obter información sobre un expediente de licenza municipal ou calquera outra información urbanística.

O dereito de acceso á información, ten especial relevancia no campo do dereito urbanístico, tanto para o control da legalidade urbanística, como para o coñecemento por parte dos cidadáns dos instrumentos de planes urbanísticos e dos usos que propietarios dos inmobles poden darlles.

Todos os veciños teñen dereito a acceder á información de que dispoñan as administracións públicas sobre a ordenación do territorio, a ordenación urbanística e a súa avaliación ambiental, así como a obter copia ou certificación das disposicións ou actos administrativos adoptados, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora. Tamén teñen dereito a ser informados pola Administración competente, de forma completa, por escrito e en prazo razoable, do réxime e as condicións urbanísticas aplicables a un predio determinado.

Ademais, o lexítimo exercicio do dereito para obter información en materia urbanística e ambiental está contemplado no artigo 5 do texto refundido da Lei de Solo e Rehabilitación Urbana, aprobado por Real Decreto Legislativo 7/2015, do 30 de outubro, así como na Lei 27/2006, de 18 xullo, que regula amplamente os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

No expediente Q/429/2020, o interesado solicitou do Concello de Taboadela que se lle expedira unha certificación que recollera a antigüidade da vivenda e na que se fixera constar si sobre a mesma existe infracción urbanística algunha, sen obter resposta transcorridos seis anos dende a solicitude.

Unha vez solicitado informe ao Concello por esta Institución, comunicou que realizou visita de inspección na que constatou a antigüidade dos elementos construtivos principais na finca, que esta clasificada de solo rústico de protección forestal, e emitiu certificado de antigüidade de edificación no que fai constar a inexistencia de infracción urbanística algunha no dito inmovble.



A actuación da Institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a súa queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

O acceso á copia dun expediente de licenza de construción dunha vivenda, ten especial importancia no expediente Q/257/20. O Concello de Ponte Candelas outorgou unha licenza para a construción de vivenda uni familiar e unha vez construída, a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística incoou expediente de reposición da legalidade urbanística, no que, ao considerar que a licenza outorgada era contraria á normativa urbanística, ordenou a demolición do construído.

Por considerar a interesada que no outorgamento da licenza existiron erros imputables á Administración, necesita obter copia do expediente da vivenda, ao obxecto de fundamentar a súa reclamación de responsabilidade patrimonial. A interesada solicitou a copia sen obter resposta por parte do Concello.

A intervención desta Institución provocou que unha vez solicitada a emisión do correspondente informe por parte do Concello, este puxera a disposición da interesada o expediente de concesión da licenza, e se incoara polo Concello, expediente de responsabilidade patrimonial polo outorgamento da licenza.

De grande importancia foi a obtención da información urbanística no expediente Q/180/2020, no que a intervención desta Institución, provocou que a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) facilitase a un particular información sobre a existencia dunha sentenza que anulaba a licenza urbanística outorgada por acordo do Concello de Fisterra en 2005, para a construción dun edificio de 76 vivendas. A dita sentenza, foi confirmada polo Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. Ter coñecemento da existencia dunha sentenza que anula unha licenza, é fundamental para un posible comprador dun inmovible, dado que de acordo coa reiterada xurisprudencia na materia, a demolición do construído é a consecuencia imposta legalmente no caso de anulación dunha licenza concedida con infracción á normativa urbanística.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1707/19	Recomendación dirixida ao Concello de Ourense para que se proceda á tramitación e resolución da solicitude dunha licenza nos prazos legalmente previstos , levando a cabo tódalas actuacións necesarias para impulsar o correspondente procedemento, facilitando a oportuna información ao interesado	Concello de Ourense 22/01/2020	Aceptada totalmente	Q/1707/19
Q/2852/19	Recomendación dirixida ao Concello de Moaña para que proceda á incoación do expediente de caducidade de licenzas de obras no sector B da Unidade de Actuación S.A.U. A-7 Residencial Golf Domaio, no Concello de Moaña e que se resolva nos prazos legalmente previstos.	Concello de Moaña 06/02/2020	Aceptada	Q/2852/19
Q/4309/19	Recomendación dirixida ao Concello de Vilagarcía de Arousa debido a unha solicitude de consulta dun expediente urbanístico de Vilagarcía de Arousa	Concello de Vilagarcía de Arousa 20/02/2020	Aceptada totalmente	Q/4309/19
Q/23241/14	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Pobra do Caramiñal para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditir resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de A Pobra do Caramiñal 26/02/2020	Aceptada totalmente	Q/23241/14
Q/14811/17	Recordatorio de deberes legais e recomendación dirixida ao Concello de Padrón na que se lle recorda que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditir resolución expresa nos prazos legalmente previstos e se lle recomenda que con urxencia remita ao Valedor do Pobo: 1º.- Informe sobre os trámites pendentes no expediente.2º.-Nos informe da data probable de resolución do expediente .	Concello de Padrón 26/02/2020	Aceptada totalmente	Q/14811/17
Q/6159/19	Recomendación dirixida ao Concello de Moaña debido á falta de resposta a una denuncia urbanística en Moaña	Concello de Moaña 27/02/2020	Aceptada totalmente	Q/6159/19



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO

Q/14034/15	Suxestión dirixida ao Concello de Boiro para que execute subsidiariamente e de forma inmediata os traballos de demolición dunhas as obras realizadas sen licenza nun local, sen prexuízo de repercutir con posterioridade o seu coste ao propietario.	Concello de Boiro 03/03/2020	Non Aceptada	Q/14034/15
Q/2838/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Moaña para que resolva expresamente e notifique a decisión adoptada, sobre unha solicitude relativa á declaración de caducidade dunha licenza.	Concello de Moaña 20/04/2020	Aceptada totalmente	Q/2838/19
Q/510/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Coruña Recordatorio que os actos das Administracións Públicas suxeitos a Dereito Administrativo presumiranse válidos e producirán efectos dende a data na que se ditén , salvo que neles se dispoña outra cousa, sendo inmediatamente executivos, salvo os supostos previstos legalmente podendo proceder á súa execución forzosa, que deberá respectar o principio de proporcionalidade , excepto nos supostos legalmente previstos .	Concello da Coruña 11/05/2020	Aceptada	Q/510/20
Q/307/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mazaricos para que na tramitación dos expedientes actúen de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos na Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos tanto nos recursos de reposición como en tódolos procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación salvo as excepcións previstas na lei.	Concello de Mazaricos 12/05/2020	Aceptada totalmente	Q/307/20
Q/103/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, evitando calquera demora na súa resolución.	Concello de Ferrol 25/09/2020	Aceptada totalmente	Q/103/20
Q/4569/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Padrón sobre a obriga de ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Padrón 30/09/2020	Aceptada totalmente	Q/4569/19
Q/438/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Miño para que tramite e resolva en prazo os expedientes de reposición á legalidade urbanística e de recuperación de oficio da posesión de bens de titularidade municipal.	Concello de Miño 20/10/2020	Aceptada totalmente	438/20



Q/4494/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilalba para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Vilalba 28/10/2020	Pendente	Q/4494/19
Q/2897/20	Recordatorio de deberes legais dirixido á APLU para que na tramitación dos expedientes administrativos, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, ditando resolución expresa nos prazos legalmente previstos	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 06/11/2020	Aceptada	Q/2897/19
Q/2977/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ourense para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, ditando resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Ourense 12/11/2020	Aceptada totalmente	Q/2977/20
Q/1667/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Fisterra para que se conteste expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Fisterra 13/11/2020	Aceptada totalmente	Q/1667/19
Q/4455/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ourense para que na tramitación dos expedientes, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Ourense 17/11/2020	Pendente	Q/4455/19
Q/3302/20	Suxestión dirixida ao Concello da Guarda para que informe aos denunciante dos acordos e resolucións adoptados como consecuencia da súa denuncia	Concello de A Guarda 18/11/2020	Pendente	Q/3302/20
Q/2868/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontedeume para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Pontedeume 19/11/2020	Aceptada	Q/2868/19



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO

Q/3450/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Bueu para que en cumprimento das súas resolucións, adopte as medidas necesarias para que o titular cese na súa actividade de terraza de hostalería e no caso contrario, proceda á imposición de multas coercitivas repetibles ata lograr a efectiva execución polo suxeito obrigado	Concello de Bueu 20/11/2020	Aceptada totalmente	Q/3450/20
Q/2976/20	Recomendación dirixida ao Concello de Sada para que adopte as medidas necesarias para evitar vertidos de augas residuais, a fin de garantir a salubridade dos veciños e a protección do medio ambiente.	Concello de Sada 25/11/2020	Aceptada	Q/2976/20
Q/3205/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Porto do Son para que proceda a la execución dos seus acordos para a recuperación dos bens de dominio público e titularidade municipal, a través dos medios de execución forzosa establecidos na Lei que considere os mais adecuados.	Concello de Porto do Son 27/11/2020	Pendente	Q/3205/20
Q/5617/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontearreas para que: 1º.- No caso de que os propietarios de bens inmobles non realicen as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes sinalados no artigo 135 da Lei do solo de Galicia, o Concello dite as correspondentes ordes de execución que obriguen ao seu cumprimento, procedendo, en caso de incumprimento, á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas ou á execución subsidiaria. 2º.- Que as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas deberán ser contestadas expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Pontearreas 30/11/2020	Aceptada	Q/5617/19
Q/247/20	Recomendación dirixida ao Concello de Sada para que informe a un veciño dunha urbanización sobre a execución dun aval destinado á corrixir deficiencias, e proceda a realizar a tramitación administrativa que corresponda co fin de que polo Concello se poida facer a recepción da urbanización nos termos legalmente previstos.	Concello de Sada 04/12/2020	Pendente	Q/247/20



Q/3464/20	Recordatorio de deberes legais dirixida ao Concello da A Peroxa para que na tramitación dos expedientes administrativos, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, ditando resolución expresa nos prazos establecidos.	Concello de A Peroxa 04/12/2020	Aceptada totalmente	Q/3464/20
Q/3465/20	Recomendación dirixida ao Concello de Ortigueira para que por parte dos servizos municipais se adopten as medidas provisionais necesarias para evitar os danos que o estado dos inmobles poida provocar na salubridade e seguridade da poboación, e coa máxima celeridade se realicen os trámites administrativos para obrigar aos propietarios á realización das obras e actuacións necesarias para a conservación dos inmobles no estado adecuado, poñendo en marcha, en caso de incumprimento, as medidas de execución forzosa que procedan	Concello de Ortigueira 09/12/2020	Pendente	Q/3465/20
Q/3511/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Miño para que na tramitación dos expedientes administrativos actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade ditando resolución expresa nos prazos legalmente previstos	Concello de Miño 10/12/2020	Aceptada totalmente	Q/3511/20
Q/2972/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontevedra para que comprobe si as actividades que se levan a cabo en naves comerciais, están en posesión das licencias e autorizacións que lles esixe a normativa	Concello de Pontevedra 17/12/2020	Aceptada totalmente	Q/2972/20
Q/516/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilalba para que cumpra as súas obrigas en materia de Transparencia, remitindo aos interesados a información pública que soliciten	Concello de Vilalba 18/12/2020	Aceptada	Q/516/20
Q/3880/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Sanxenxo para que na tramitación dos expedientes administrativos actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, ditando resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Sanxenxo 18/12/2020	Pendente	Q/3880/20
Q/3913/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Monforte de Lemos para que realice á maior brevidade posible, as actuacións necesarias para eliminar os obstáculos que impiden o acceso a un garaxe que conta con licencia de vao.	Concello de Monforte de Lemos 21/12/2020	Pendente	Q/3913/20



Q/4265/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Marín para que se adopten as medidas que se consideren oportunas para que se proceda ao inicio das obras de reposición da legalidade urbanística a fin de que poidan ser rematadas á maior brevidade posible, cara a evitar os prexuízos que lle están a ocasionar a un veciño.	Concello de Marín 30/12/2020	Pendente	Q/4265/20
-----------	--	---------------------------------	----------	---------------------------

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2714/19	Desacordo cunha resolución da Xerencia Municipal de Urbanismo	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4331/19	Inactividade da administración ante unha denuncia urbanística	Conclusión positiva	10/02/2020
Q/4442/19	Inactividade do Concello ante nunha denuncia de obras ilegais	Conclusión positiva	14/08/2020
Q/4507/19	Falta de resposta do Concello ante a denuncia pola instalación dunha cheminea sen licenza	Conclusión positiva	28/02/2020
Q/4555/19	Problemas para a realización dunha reforma nun edificio residencial	Conclusión positiva	05/03/2020
Q/203/20	Revisión licenza de parcelamento.	Conclusión positiva	16/06/2020
Q/257/20	Inicio dun expediente de responsabilidade patrimonial.	Conclusión positiva	08/10/2020
Q/291/20	Deficiente canalización de pluviais e asolagamento dunha finca no Concello de Ordes	Conclusión positiva	03/04/2020
Q/429/20	Emisión de certificado de antigüidade de edificación e inexistencia de infracción urbanística	Conclusión positiva	29/04/2020
Q/2046/20	Resolución de un recurso de reposición que estaba pendente.	Conclusión positiva	23/09/2020
Q/3504/20	Iniciación dun procedemento de reposición da legalidade urbanística que non estaba iniciado.	Conclusión positiva	11/12/2020



Q/3571/20	Reactivación dun procedemento administrativo para a determinación da titularidade dun muro.	Conclusión positiva	09/12/2020
Q/3741/20	Resolución dun expediente de reposición da legalidade urbanística	Conclusión positiva	16/12/2020
Q/2714/19	Desacordo cunha resolución da Xerencia Municipal de Urbanismo	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4331/19	Inactividade da administración ante unha denuncia urbanística	Conclusión positiva	10/02/2020
Q/4442/19	Inactividade do Concello ante nunha denuncia de obras ilegais	Conclusión positiva	14/08/2020
Q/4507/19	Falta de resposta do Concello ante a denuncia pola instalación dunha cheminea sen licenza	Conclusión positiva	28/02/2020
Q/4555/19	Problemas para a realización dunha reforma nun edificio residencial	Conclusión positiva	05/03/2020
Q/203/20	Revisión licenza do parcelamento.	Conclusión positiva	16/06/2020
Q/257/20	Inicio dun expediente de responsabilidade patrimonial.	Conclusión positiva	08/10/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Neste informe anual preténdese realizar unha exposición do traballo levado a cabo ao longo do ano, e no que se inclúe o tratamento tanto das queixas presentadas no ano 2020 como das que se presentaron en anos anteriores, nomeadamente no último cuadrimestre do ano 2019 e non foran concluídas ata o momento.

No que se refire á materia de vivenda, debemos insistir que o dereito a 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 senón 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 a quen a necesita e non pode obtela razoablemente por outros medios.

A pesar de que o artigo 47 da Constitución Española proclama este dereito e a Declaración de Dereitos Humanos das Nacións Unidas no artigo 25 sitúa a vivenda como obxecto dun dereito fundamental das persoas, como pode ser a asistencia médica o alimento ou o vestido, segue sendo un dereito aínda lonxe de satisfacción efectiva para certo número de familias galegas.

Os desaloxos pendentes de execución xudicial, nomeadamente de vivendas privadas propiedade de entidades financeiras, os desafiuzamentos inminentes por non poder facer fronte ao aluguer das vivendas libres, os defectos ou deficiencias en vivendas tanto de promoción pública coma de protección autonómica, entre outras problemáticas, operaron durante o ano 2020 como causa da solicitude de axuda a esta institución.

É por todo o anterior que continuamos levando a cabo labores de intermediación coas entidades titulares destes inmobles e noutros casos intervencións ante o Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS), de xeito que procuramos que non se leve a cabo o lanzamento sen unha alternativa habitacional ou sen unha axuda económica como pode ser o programa autonómico de axuda ao aluguer. Así mesmo, e en coordinación cos servizos sociais municipais cuxa colaboración devén imprescindible, tamén se intentan paliar coas axudas económicas de emerxencia dos servizos comunitarios as problemáticas nas que se solicita a intervención desta institución.

As actuacións de intermediación coas entidades de crédito propietarias da vivenda ou coa súa filial inmobiliaria, a fin de que, atendendo ao carácter humanitario da nosa intervención -toda vez que carecemos de competencias de supervisión sobre estas sociedades- se tomen en consideración as circunstancias familiares, persoais e socioeconómicas da unidade familiar, cínquese a poder acadar unha solución negociada entre as partes que evite que as



persoas afectadas podan verse na rúa sen recursos habitacionais alternativos.

Tamén este ano coñecemos queixas nas que, por necesidade de maiores dimensións de vivenda pública adxudicada ao mudar a composición dos membros da unidade familiar, ou por necesidades de accesibilidade, solicitaban actuacións da Valedora do Pobo.

O perfil da poboación que manifesta necesidade de acceder ou permanecer nunha vivenda alcanzable para a economía familiar, e que reúna as debidas condicións que demandan da intervención desta institución, se trata fundamentalmente de familias con recursos económicos escasos, as veces case nulos, as máis das veces usuarias habituais dos servizos sociais comunitarios.

Cómpre significar que as consultas de información e asesoramento nesta área se incrementaron neste ano de crise provocada polo COVID-19. Moitas delas e das novas queixas deste ano 2020 foron promovidas por persoas e unidades familiares que queren acceder a unha vivenda pública en aluguer, polo seu considerable menor coste económico que as do mercado libre e que refiren, en ocasións, levar anos inscritas no Rexistro Público de Demandantes de Vivenda de Galicia.

Algunhas das queixas tramitadas houberon de ser pechadas ao non apreciar irregularidade algunha por parte da administración, máis aló de non dispoñer de vivendas do parque público que poder ofrecer para satisfacer esta demanda. En definitiva, que a información que as administracións públicas nos remiten, evidencia que o principal escollo que se atopan para lograr cumprir a súa obriga xurídica de facilitar a ocupación dunha vivenda a quen o solicite continúa sendo a ausencia dun parque de vivendas público con capacidade suficiente para absorber a demanda existente.

En calquera caso, sendo conscientes das dificultades actuais de ampliar as inversións públicas en materia de vivenda, procede facer unha chamada ás administracións con competencia en materia de vivenda sobre a necesidade de ampliar o parque público de vivenda en aluguer social e mobilizar as vivendas inscritas no Censo de Vivendas Baleiras de Galicia, que se achegarían, no momento de redacción deste informe ás 1900.

Neste exercicio 2020, en xeral, a colaboración da Administración autonómica responsable en materia de vivenda e dos concellos, concretada en dar a preceptiva resposta e información solicitada foi rápida salvo casos moi concretos nos que a dilación foi a excepción. As administracións que actúan neste ámbito cumpriron de xeito aceptable o seu deber de colaboración coa Valedora do Pobo.

Sinalaremos que no mes de outubro do 2020 se anovaba o acordo de colaboración rubricado co Instituto Galego de Vivenda e Solo (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda) para intercambiar con axilidade información en relación ás persoas afectadas



por procedementos de execucións hipotecarias así como tamén por problemáticas de desafiuzamentos por falta de pagamento das rendas de aluguer cando concorran circunstancias de vulnerabilidade.

A continuación insírese a ligazón co acordo de colaboración asinado entre a institución da Valedora do Pobo e o IGVS que se pode consultar na páxina web:

<https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2020/11/Acordo-coa-Valedora-2020.pdf>

Finalmente, co fin de contextualizar a situación, compróbase con inqueda e preocupación que, de conformidade cos datos das enquisas estruturais e conxunturais elaboradas polo Instituto Galego de Estatística publicadas ao rematar o primeiro trimestre do 2021, cando redactamos este informe a cidadanía percibe como un problema dos máis importantes o acceso á vivenda.

En definitiva que, evidenciado desde a posición que nos ofrece a tramitación das queixas presentadas pola cidadanía que o número de vivendas públicas de que dispoñen as administracións públicas é moi inferior á demanda existente, resta agardar a que se vaian incorporando as diferentes accións contempladas no recentemente asinado Pacto da Vivenda de Galicia 2021-2025, de xeito que non se escatimen esforzos para a satisfacción dun dereito, que como outros dereitos sociais, é fundamental para a mellora das condicións de vida das persoas e familias con escasos recursos económicos e unha garantía para a dignidade e a igualdade das persoas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2020, achegouse á cifra de 74 expedientes, o que significa un incremento do 57 % con respecto ás rexistradas no anterior exercicio do ano 2019.

Concluíronse un 72 %. No ano 2019 concluíanse 33 a data de peche do exercicio, e no 2020 concluíronse 45. Das queixas admitidas, continúan en tramitación a peche de exercicio 17 expedientes, correspondentes maioritariamente a queixas presentadas no último cuadrimestre do ano sobre o que se informa, ou relativas a desafiuzamentos de vivenda habitual nos que se continúan a practicar actuacións.

Inadmitíronse 10 queixas, o que reflicte unha redución da porcentaxe de inadmisións con respecto ao ano 2019 e se remitiron 2 ao *Defensor del Pueblo*, unha sobre axudas ICO ao



alugueiro e outra sobre autorización de mobilidade dun estudante ao piso alugado noutra comunidade.

As causas de inadmisión obedeceron, como vén sendo habitual nesta área, a que se trataban de asuntos de natureza privada (1 queixa); non se produciu unha actuación administrativa previa (3 queixas); competencia xudicial (3 queixas); asunto sub-iudice (2 queixas) e finalmente 1 queixa sobre unha cuestión xenérica que non era non competencia desta institución.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron durante o ano 2020 supoñen un total de 12.

A tipoloxía das queixas deste ámbito caracterízase un ano máis pola súa complexidade. Tramitáronse queixas relativas a lanzamentos de vivenda habitual promovidos por entidades bancarias, así coma desafiuamentos por falta de pago de rendas de aluguer derivadas de contratos de arrendamento; tamén se repetiron expedientes de queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas de protección pública, por retrasos en resolucións das axudas do Plan Estatal, por falta de alternativa habitacional, por problemas de convivencia coa veciñanza en vivendas de titularidade pública e por outras problemáticas singulares que se produciron durante a vixencia do estado de alarma, no confinamento, que serán obxecto de mención no seu apartado correspondente, entre a que compre salientar a relativa ao cumprimento do pago das rendas do alugueiro nos coñecidos pisos de estudantes, que propiciou unha intervención da Valedora do Pobo dirixida ao Colexio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia e aos Colexios Oficiais Provinciais de A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra de Axentes da propiedade Inmobiliaria.

Así mesmo se incoaron 9 actuacións de oficio nesta área de vivenda ao longo do ano 2020, dirixidas aos concellos das cidades de A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo ante a problemática da abordaxe das persoas con Síndrome de Dióxenes, outra sobre actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria do COVID-19 que se incoou o 30 de marzo e finalmente outra queixa de oficio que se incoou no mes de decembro sobre o número de vivendas baleiras inscritas no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia en curso de tramitación.

Considerando que nesta área durante o ano 2020 non se promoveron expedientes por colectivos ou pluralidade de reclamantes que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflíctense así:



	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	74		74	
Admitidas	62	83,78 %	62	83,78 %
Non admitidas	10	13,51 %	10	13,51 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	2,70 %	2	2,70 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	45	72,58 %	45	72,58 %
En trámite	17	27,42 %	17	27,42 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentas de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2013	1	0	1	1	0
2018	1	0	1	1	0
2019	5	5	10	10	0



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

As queixas da cidadanía expoñendo necesidades de vivenda pública comportan, en primeiro lugar unha investigación e posterior orientación ás persoas ou colectivos promotores das mesmas, a fin de verificar si por parte das persoas interesadas se efectuaron as xestións precisas cos organismos públicos tanto a nivel autonómico como municipal, nomeadamente cos servizos sociais correspondentes.

Na maioría das queixas presentadas nesta institución a inscrición no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia xa se efectuara no seu momento, aínda que en ocasións se observa que xa caducara dita inscrición por non renovación en prazo.

No escrito inicial aportan escasa información, polo que logo da entrevista telefónica coa persoa promotora ou co colectivo que a presenta no seu nome, unha vez constatado que ditas xestións se levaron a cabo ou ben que se trata dunha situación urxente como acontece por regra xeral nos casos de desafiuзamentos, admítese a trámite e se inician con presteza as actuacións coas administracións competentes ou coas entidades financeiras, fondos inversores ou sociedades xestoras dos activos inmobiliarios.

A complexidade das problemáticas dos desafiuзamentos derivados de préstamos con garantía hipotecaria, é de ano en ano maior. A mediación da nosa institución non só se efectúa entre a entidade bancaria e as persoas afectadas polo desafiuзamento, senón tamén nos casos de cesión de créditos litixiosos por parte da entidade, se efectúa mediación ou se presta asistencia na negociación co fondo inversor, que xeralmente é estranxeiro ou coa entidade xestora dese activo inmobiliario. O establecemento de canles de comunicación comporta unha extraordinaria dificultade, toda vez que nas queixas presentadas non se aportan, na maioría das veces, nin datos de contacto esenciais destas entidades, e cuxa busca resulta complexa.

Son frecuentes os casos, nos que o fondo inversor cedeu a xestión dos activos inmobiliarios, as vivendas, a sociedades xestoras inmobiliarias, coas que resulta moi complicado establecer vías de comunicación a fin de mediar na procura dunha solución negociada e coñecer tanto á persoa responsable da tramitación dese activo, como ao propio departamento de responsabilidade social corporativa, ao que a nosa institución debe dirixirse. O desenvolvemento da mediación a fin de aproximar posturas entre ambas partes en conflito preséntase de enorme complexidade e como se dispón de pouco tempo para solucionalo a tramitación se leva a cabo con urxencia.

En todos estes expedientes as actuacións a practicar dende esta institución deben



acometerse con celeridade porque os desafiuamentos son inminentes e cando se coñece nesta institución a problemática, apenas restan días para o lanzamento xudicial ou a data de toma de posesión da vivenda.

1. Desafiuamentos en vivenda habitual

A. Mediación con entidades bancarias

Unha plataforma presentaba queixa sobre un procedemento de execución hipotecaria que se iniciara no 2013 e afectaba aos seus representados. No Xulgado de 1ª Instancia e Instrución núm. 2 de Ribeira sinalárase xa a toma de posesión da vivenda habitual da familia afectada para vindeiras datas.

As circunstancias de vulnerabilidade que concorrerían na problemática aconsellarían a concesión dun aluguer social cunha renda mensual acorde ás súas circunstancias económicas, pero ao non contar aínda con informe dos servizos sociais, nin achegar coa presentación da queixa documentación acreditándoo, nunha primeira fase, iniciamos comunicación coa entidade bancaria, e posteriormente coa entidade xestora do activo inmobiliario a través do seu departamento xurídico e tamén o de responsabilidade social corporativa e interesamos un adiamento da data sinalada para a toma de posesión da citada vivenda en tanto non se concedera, de ser o caso, un aluguer social que lle permitira continuar co uso da residencia habitual á familia.

Non foi ata o día anterior á data sinalada do lanzamento que tivemos constancia de que solicitaran no Xulgado que se deixara sen efecto o sinalamento previsto para a toma de posesión da vivenda, o que lle comunicamos de inmediato á plataforma que interpuxera a queixa e máis a familia.

A data de redacción deste informe aínda continuamos a practicar actuacións na procura de que se asine un aluguer social, motivo este polo que non figura na táboa de queixas concluídas positivamente.

Noutra problemática, unha plataforma cidadá solicitaba a intervención da Valedora de Pobo en representación dunha familia de A Pobra do Caramiñal que tiña sinalada unha execución hipotecaria da vivenda que constituía a súa residencial habitual para a vindeira semana. Os ingresos da unidade familiar semellaban escasos, polo que interesamos a colaboración da entidade bancaria para que unha vez documentadas as circunstancias concorrentes na situación valoraran a conveniencia de solicitar a suspensión do lanzamento en tanto se analizara a viabilidade da concesión dun alugueiro social que lles permita continuar co uso de dita vivenda, asumindo os representados do voceiro de dita



plataforma, como parte arrendataria, a obriga de satisfacer unha renda mensual acorde ás circunstancias e capacidade económica desta familia.

Tras a comunicación coa entidade que houbo de efectuarse con presteza, de inmediato comunicóusenos que solicitarían a suspensión do lanzamento da vivenda no Xulgado, e que se estudiaría previa acreditación das circunstancias do caso a viabilidade dun aluguer social, o cal se está efectuando, polo que tampouco se inclúe na táboa de queixas concluídas positivamente.

Outro asunto resolto positivamente afectaba a un matrimonio de persoas de avanzada idade que residían habitualmente nunha vivenda cuxa execución hipotecaria seguida ante o Xulgado Ribeira, tiña data de lanzamento sinalada para o día 26 de novembro.

Axiña aportou o colectivo que formulaba a queixa os datos e documentación que lle requirimos, de inmediato se estableceu canle de comunicación coa entidade bancaria. Así soubemos que o actual titular do crédito, segundo informaba dita entidade, era unha entidade xestora de activos.

As actuacións desenvolvéronse co departamento xurídico desa outra entidade e cursouse petición de colaboración a fin de lograr unha suspensión do inminente lanzamento sinalado ante as circunstancias que concurrían.

A pesares de que a resposta inicial se incardinaba na liña de que o procedemento xudicial fora seguido con todos os elementos de protección que outorga a Xustiza, e que non ían solicitar a suspensión do lanzamento sinalado por toda unha serie de motivos que aducían, finalmente, e logo de que con presteza lográramos incorporar informe dos servizos sociais dese concello, o día anterior ao lanzamento, recibimos documentación acreditando que solicitaran ao xulgado un aprazamento por tres meses a fin de aproximar posturas e explorar vías dun posible acordo extraxudicial.

B. Mediación con outras entidades

Coñecemos outra problemática a través da presentación da queixa por unha plataforma. Afectaba non só ao seu representado senón tamén aos seus pais, de idade avanzada e con enfermidades. O representado firmara como avalista dunha hipoteca cuxo procedemento de execución se seguira no Xulgado xa anos antes, e a vivenda se puxara a favor dunha entidade financeira.

Iniciáronse, daquela, actuacións nunha dobre vía: esta institución contactou coa dita entidade e máis co concello a fin de que se acreditaran as circunstancias especiais de vulnerabilidade que concurrían na problemática de vivenda que afecta a esta unidade familiar.



Da mediación desenvolta coa entidade financeira, logrouse finalmente coñecer os datos de contacto do departamento responsable desa entidade, que se facilitaron aos servizos sociais municipais do concello para que se documentaran cantos extremos se precisaran co obxectivo de que lle fora tramitado un alugueiro social acorde á situación familiar e económica desa unidade familiar.

Finalizou a intervención desta institución, logo da colaboración dos servizos sociais municipais que informaron sobre as circunstancias concorrentes e prestaron asistencia á familia afectada a fin de remitir á entidade financeira a correspondente documentación que posibilitara un alugueiro social.

Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuзamentos por falta de pago de rendas de alugueiro en casos de vulnerabilidade

Nunha problemática de desafiuзamento da vivenda habitual por falta de pagamento das rendas do aluguer, o motivo de denegación do bono de alugueiro social baseábase no incumprimento do establecido no artigo 10.2.e) da Lei 9/2007, de 13 de xuño, de subvención de Galicia e no artigo 3.1.f) da orde de 30 de decembro de 2016 (bases reguladoras das subvencións do programa do bono de alugueiro social) por non atoparse ao corrente das obrigas tributarias estatais, autonómicas e coa Seguridade Social.

A unidade familiar afectada estaba composta por unha nai e o seu fillo menor de idade e xa padeceran con anterioridade varios desafiuзamentos de vivenda en aluguer en diferentes municipios.

O rexeitamento da muller afectada a acudir aos servizos sociais municipais era evidente. Tras a nosa intervención e logo de practicar diferentes xestións en colaboración intensa cos servizos sociais municipais do seu concello, finalmente acudiu ás citas coa traballadora social asignada e tras un programa de intervención e seguimento directo por parte dese servizo municipal liquidou as débedas pendentes das obrigas tributarias.

Finalmente coñecemos que o IGVS resolvera concederlle a subvención do programa de axudas para contribuír a minimizar o impacto económico e social do COVID-19 nos alugueiros de vivenda habitual por importe de 1440 euros destinados ao pago da renda mensual que terá unha duración de 6 meses.

2. Deficiencias en vivenda de titularidade pública

Nunha queixa, a promotora documentaba inactividade do Concello de Ferrol nas necesarias actuacións de reparación nun edificio no barrio de Recimil. Documentaba diferentes



escritos que presentara nese concello ao longo de diferentes anos, máis refería non obter resposta. A vivenda tiña goteiras e humidades que semellaban ocasionadas por diferentes tellas que se atopaban rotas.

Logo da investigación iniciada e despois de cantas actuacións e xestións, practicáronse no tempo de tramitación deste expediente e finalmente logrouse que o concello inspeccionara e reparara a vivenda.

Noutro expediente, a promotora queixábase de que logo das obras de mellora da eficiencia enerxética levadas a cabo nunhas vivendas do IGVS comezara a chover nunha habitación; despois de presentar diferentes escritos efectuárase unha visita de inspección e fixéranse probas. Con posterioridade, díxéranlle que o problema estaba solucionado e ao seguinte día que volve chover entra auga de novo. Despois de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación do expediente: o órgano actuou e revisou a problemática que lle afectaba; os seus servizos técnicos comunicaron periodicamente á promotora o curso das distintas actuacións levadas a cabo; realizáronse visitas de inspección á vivenda, e finalmente, asinou se a contrata coa empresa responsable das obras a realizar na mesma, que na data de redacción deste informe xa remataron.

Unha veciña de Pontevedra, formulou queixa pola problemática de humidades na vivenda en aluguer asignada. Tiña filtracións procedentes da fachada na habitación do seu fillo asmático. Solicitaba a intervención da Valedora do Pobo, toda vez que refería levar presentadas diferentes reclamacións sen que se dera solución ao problema.

Poucas datas despois de iniciada a investigación, se incorporaba ao expediente o informe do órgano autonómico dando conta das diferentes actuacións practicadas na vivenda ao longo dos anos 2018 e 2019, e no que se indicaba que darían conta á administración de fincas a fin de que se efectuaran as obras de reparación para que se acadase un axeitado estado de conservación e mantemento do edificio que mitigue a problemática referida. Efectuado o seguimento dende esta institución soubemos que xa se comunicara a necesidade de efectuar con presteza ditas obras á administración de fincas polo que o problema quedaría resolto.

Noutra queixa, unha veciña de Santiago de Compostela, refería que en febreiro do 2016 tivera unha avaría na caldeira da vivenda de Promoción Pública, propiedade do Instituto Galego de Vivenda e Solo adxudicada en aluguer, e documentaba a presentación de diferentes escritos para que se fixera efectivo o pago do importe da reparación. No último, de agosto do 2020, a resposta era na liña de que non lle correspondía ao IGVS o pago da factura da reparación da caldeira do ano 2016, debido a que a avaría fora causada por un posible pico de tensión, sendo a empresa subministradora ou a aseguradora da vivenda quen se deberían facer cargo da factura. Contactara co seguro, e tampouco lograra



solucionar o problema posto que lle dixeran que a póliza do ano 2016, xa non estaba en vigor.

Un mes despois da interposición da queixa, o órgano informaba que o pago reclamado xa se fixera efectivo e o importe da factura da reparación da caldeira do ano 2016 por importe de 336 euros, xa fora abonado na conta bancaria de titularidade da promotora da queixa, polo que concluíu a tramitación do expediente.

Un veciño de A Coruña, queixábase porque a súa nai que residía en réxime de aluguer nunha vivenda propiedade dese concello, debido ao mal estado da cuberta e unhas avarías na fontanería dos paneis solares da cuberta, lle entraba auga nunha habitación da vivenda. Chamara telefonicamente ao concello, presentara queixa na web municipal, e no rexistro sen que o concello resolvera a problemática.

Finalmente, trala investigación efectuada e supervisada a actuación do órgano local competente, logrouse que o concello actuara no exterior da vivenda a fin de solucionar o problema da unión do caleiro coa baixante da cuberta, co cal unha vez reparado o interior da vivenda na habitación deteriorada polas filtracións de auga a problemática quedou resolta. A maiores, tamén se executaron unha serie de reparacións na instalación eléctrica e nalgún elemento estrutural polo que, considerando solucionada a problemática, finalizouse a tramitación desta queixa.

Unha veciña de Boiro, acudía a institución por falta de resposta da Administración con respecto ás deficiencias aparecidas dende o inicio da construción nun edificio VPO, sito en Escarabote, Boiro. Manifestaba que tiña coñecemento de que outros veciños, no seu momento, interpuxeran queixa individualmente a esta institución.

Trala tramitación do expediente, logrouse que o IGVS informara considerando que lle correspondía, sen prexuízo da posible repercusión sobre os axentes que interviñeron nas actuacións expostas na problemática, asumir as actuacións necesarias para a emenda dos danos reclamados en azulexados e baldosas con deficiente adherencia de plaquetas; nas humidades nos baixos, así como efectuar traballos no exterior que reparen e/ou substitúan elementos de impermeabilización existentes.

Así as cousas, logo de que se efectuaran visitas de inspección ás vivendas afectadas a fin de constatar os danos, o I.G.V.S actuou como promotor e responsable subsidiario para emendar as humidades dos baixos e os danos en azulexados e baldosas e toda vez que os traballos afectaban a vivendas en uso se programaron actuacións conxuntas, polo que a problemática quedou resolta.



3. Solución da problemática que afectaba á veciñanza do edificio A Patiña no Concello de Cambre

O Alcalde de Cambre solicitou a intervención da Valedora do Pobo expoñendo a problemática que afectaba á veciñanza do edificio A Patiña, xa que a pesar de que tanto as persoas afectadas como a propia Alcaldía se dirixiran á entidade xestora dos contratos de arrendamentos, o problema non se solucionaba.

As persoas arrendatarias dese edificio, levaban dende o 15 de abril sen ascensores en funcionamento e tampouco se realizaban as tarefas de limpeza propias dos elementos comúns do inmovible. A entidade xestora non ofrecía resposta algunha á preocupación que por esta situación lle trasladaron tanto as persoas afectadas como a Alcaldía. A situación se agravaba ao coñecer que moitas das persoas residentes no inmovible tiñan a súa mobilidade reducida.

Ante a natureza da problemática, de inmediato se iniciou investigación informal e se efectuaron cantas xestións foron precisas a fin de que a entidade xestora dos contratos de arrendamentos, colaborara coa institución e corrixira a situación que estaba a ocasionar importante afectación á veciñanza, nese estado de alarma motivado pola pandemia do COVID-19.

Certo número das persoas residentes no edificio tiñan problemáticas de mobilidade o que, engadido ás súas idades avanzadas e a situación de confinamento, lles carrexaba notables prexuízos ao imposibilitarlles poder saír das súas vivendas.

Logo de cantas actuacións se practicaron na tramitación de urxencia da problemática de fondo desta queixa, finalmente o alcalde do Concello de Cambre remite escrito a esta institución, agradecendo as actuacións desenvoltas ao lograr que as deficiencias que motivaran a solicitude de intervención da Valedora do Pobo quedaran satisfactoriamente resoltas.

4. Retrasos na tramitación de axudas do Plan Estatal

Neste exercicio tamén se recibiron diferentes consultas e tramitáronse queixas sobre os retrasos no procedemento de concesión de axudas ao alugueiro do Plan Estatal de Vivenda 2018-2021, da convocatoria da anualidade 2019, na que o número de solicitantes se achegou á cifra de 5000. En todas elas constatouse especial inquedaanza pola repercusión que a suspensión de termos e a interrupción de prazos dende a declaración do estado de alarma, puidera ter na tramitación destas axudas. Coa colaboración do I.G.V.S. se puido



coñecer o estado da tramitación dos casos concretos que formularon queixa, o que se lle comunicou aos solicitantes de intervención desta institución.

5. Outros

Tramitouse un expediente de queixa como consecuencia da problemática referente a retraso na licenza UPA provisional por parte do IGVS nas vivendas do parque ofimático da Coruña.

Investigada a situación exposta pola promotora da queixa e practicadas diferentes actuacións no curso da súa investigación que contribuíron a solucionar a problemática toda vez que, con presteza, unha vez se aportou a documentación correspondente, lle notificaron á cooperativa a concesión da cualificación provisional de vivendas de protección autonómica en réxime de cooperativa, polo que se concluíu positivamente o expediente.

Noutro expediente de queixa, a promotora que era beneficiaria dun bono de aluguer social dende o ano 2016, queixábase de que solicitara a segunda prórroga extraordinaria e que pese ao transcurso do tempo non o resolveran polo que se vía ao bordo dun desafiuzamento. Ao investigar coñecemos que coa solicitude non achegara o preceptivo Informe dos servizos sociais municipais no que se fai constar que subsisten as condicións de necesidade que deron lugar á concesión inicial, así como os ingresos da unidade de convivencia dos tres meses anteriores á data da solicitude de prórroga.

Unha vez que o citado informe foi recibido na área provincial do IGVS, formulouse proposta de resolución de concesión polo que, coa maior brevidade, lle notificarían á persoa interesada a correspondente resolución de concesión da axuda. Así pois, unha semana despois da interposición da queixa a problemática quedaba resolta e finalizou a tramitación do expediente.

Nunha problemática que afectaba a unha persoa que refería ter saído dun albergue municipal en Ferrol, e non ter alternativa habitacional polo que se atopaba na rúa, tan pronto foi recibida a queixa, de inmediato, contactamos telefonicamente coa persoa afectada, coa Dirección do Albergue e cos servizos sociais do Concello de Fene, dos que era usuario, para que con presteza se lle proporcionara unha cita presencial.

A pesar de que lle comunicamos a data da cita con antelación, non acudiu. Cando tras un seguimento do caso finalmente acudiu a cita e coñecemos que no seu momento tivera concedido polo IGVS un bono do alugueiro social ao que renunciara, trala colaboración e as diferentes intervencións efectuadas polos servizos sociais municipais, asinou un escrito de renuncia á renuncia que efectuara e o IGVS trala revisión do seu expediente



comunicoulle que era beneficiario da axuda do bono alugueiro social, polo que concluíu a tramitación da queixa.

Noutra orde de cousas, cómpre sinalar que estudantes e familias solicitaron a intervención da Valedora do Pobo, pola problemática dos coñecidos como “pisos de estudantes”, sen ocupación por mor do confinamento. Esta institución dirixiuse ao Colexio Oficial de Administradores de fincas de Galicia amosando a súa inqueda e mostrando sensibilidade coa problemática a fin de que se garantira flexibilidade na interpretación das condicións contractuais deses contratos de arrendamento.

Ao ser público que nas Universidades de Galicia o resto do curso académico 19-20, a docencia non sería presencial, iniciáronse canles de diálogo co Colexio Oficial de Administradores de Fincas de Galicia (que conta con preto de 600 colexiados) e tamén cos Colexios Oficiais de axentes da propiedade inmobiliaria das catro provincias galegas, a fin de que nos seus respectivos ámbitos se propiciara unha interpretación das condicións contractuais dos contratos deste tipo de arrendamentos flexible, de modo razoable e acorde ao contexto de forza maior motivado pola pandemia.

O Colexio Oficial de Administradores de fincas de Galicia amosou con presteza a súa boa disposición a colaborar coa institución, ofrecéndose a efectuar os labores de mediación que foran precisos para unha axeitada resolución das problemáticas desta natureza, de xeito que se acaden acordos equitativos entre ambas partes contractuais, e trasladou a inqueda da Valedora do Pobo sobre o asunto á totalidade dos seus asociados.

Outra queixa concluída quedou resolta tralas actuacións practicadas dende esta institución coa colaboración do concello, referente á declaración de ruína dun inmovible que afecta á vivenda da propiedade do promotor do expediente no Concello de Taboada.

O 16 de marzo iniciábase a investigación solicitando informe ao órgano local e o 6 de abril o Arquitecto municipal efectuaba recoñecemento e reportaxe fotográfico no lugar dos feitos da edificación ruínosa. Realizouse informe con data 8 de abril no que se sinalaba que “a demolición deberá executarse coa máxima urxencia”.

Ese mesmo día a Secretaría do concello realizou informe e a Alcaldía asinaba a orde de execución, que foi notificada no mesmo día á propiedade do inmovible.

O 12 de maio, o Arquitecto municipal efectuou inspección ocular e toma de fotografías e verificou que se procedera a realizar a demolición da edificación de xeito parcial, estimando que se daba por corrixida a problemática que afectaba á propiedade dos promotores deste expediente de queixa e que se reparara a parede medianeira entre ambas edificacións.

Continuando co desenvolvemento das funcións de supervisión e control propias desta



institución logrouse que a Alcaldía procedera a notificar á propiedade do inmovible a nova orde de execución de demolición total do inmovible apercibindo que, no caso de que se dera un incumprimento inxustificable, o Concello de Taboada como administración actuante adoptaría as medidas pertinentes, nomeadamente o previsto no artigo 30 da Lei 1/2019, de 22 de abril, de rehabilitación e de rexeneración e renovación urbanas de Galicia. Neste orde de cousas finalizou a tramitación deste expediente.

6. Queixas de oficio

Incoáronse 9 queixas de oficio durante o ano 2020 nesta área. A relativa a actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria polo COVID-19 iniciada o 30 de marzo, abordárase no apartado específico correspondente deste informe anual.

No mes de febreiro incoábase unha investigación nas cidades de A Coruña, Santiago de Compostela, Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo, sobre as dificultades da abordaxe das problemáticas que afectan ás persoas con Síndrome de Dióxenes.

Interesaba coñecer os procedementos de actuación, control e coordinación que estaban a seguir ante problemáticas desta tipoloxía, casos detectados nos últimos catro anos, actuacións practicadas ou previstas e demais circunstancias relevantes.

Do conxunto de informes remitidos polos concellos, coñecemos que :

1.-Os concellos a través dos seus servizos municipais veñen detectando nos últimos anos, situacións de insalubridade provocadas pola falta de hixiene e acumulación de lixo en vivendas ou rúas, que provocan risco para a saúde, situacións de risco de incendio e outros, que xeran alarma social e problemáticas de seguridade pública.

Ditas situacións afectan á normal convivencia das relacións comunitarias, levando asociado maioritariamente unha problemática social sobre a que non existe conciencia.

A detección dos casos pode ser :

- de oficio: por propia iniciativa dalgunha área municipal ou denuncia.
- a instancia de parte, por calquera interesado, familiar, comunidade ou rara vez o propio afectado.

Os problemas xerados, afectan á salubridade pública e ó contorno comunitario, pero sobre todo, ás propias persoas afectadas, nas que concorre un elevado risco social para a súa propia integridade física e tamén para o seu benestar emocional, que require redobrar esforzos para garantir a súa protección.



2.- A intervención social é complexa, toda vez que, unido á negación da patoloxía, se adoita rexeitar calquera actuación que puidera propiciar un cambio.

3.- Son diferentes servizos municipais os implicados na abordaxe destas problemáticas: medio ambiente, sanidade, seguridade cidadá, e servizos sociais, polo que a coordinación debe ser estreita.

4.- A intervención inicial por parte dos concellos adoita proporcionarse dende os servizos sociais municipais co obxectivo de efectuar unha mediación que contribúa a mitigar a problemática.

5.- Os concellos proporcionan colaboración para efectuar a limpeza e desinfección da vivenda, empregando efectivos municipais do servizo de limpeza, e mesmo asumindo o seu custo de desinfección nos casos de carencias de recursos económicos suficientes.

6.- Os concellos ofrecen medidas de apoio integral a través dos recursos públicos existentes, unha vez efectuada a valoración e o diagnóstico de cada caso en concreto.

7.- En ocasións é precisa tamén a intervención de Xulgados e Fiscalía, ao no permitir voluntariamente a persoa afectada o acceso á vivenda e persistir o problema sanitario denunciado.

8.- Algúns concellos dispoñen de bases de datos municipais dos expedientes relacionados con problemáticas compatibles con Síndrome de Dióxenes.

9.-Algún concello ten aprobado formalmente un protocolo de actuación e outros, se ben non consta aprobación formal, seguen un itinerario definido que materialmente se podería considerar un protocolo. Da resposta remitida por algún concello non se pode considerar que se dispoña formal ou materialmente dun protocolo de actuación.

10.- Os concellos recoñecen a complexidade das intervencións municipais, toda vez que son multifactoriais, de emerxencia e, en ocasións, comportan risco vital para a persoa afectada.

Exposto canto antecede, convén lembrar que o dereito a desfrutar dun medio ambiente axeitado para o desenvolvemento da persoa se regula no artigo 45.1 da Constitución Española e que aos municipios lles corresponde a responsabilidade de configurar a preservación da salubridade pública.

A *Ley 7/1985, 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local* e no novo marco definido pola *Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la administración local*, no artigo 25.2 establece como competencia municipal :

- A avaliación e información das situacións de necesidade social e a atención inmediata a



persoas en situación de risco ou exclusión social, e

- A protección da salubridade pública.

A Lei 8/2008 do 10 de xullo de Saúde de Galicia no artigo 80 establece como competencia da administración local o control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

A Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia no artigo 136 dispón que os concellos ditarán ordes de execución que obriguen ás persoas propietarias de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes de salubridade que sinala o artigo 135.

A *Ley 14/1986, de 25 de abril, general de Sanidad* prevé no seu artigo 42 que os concellos teñen responsabilidades no control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

Partindo da complexidade que comportan estas problemáticas, e co ánimo de protexer a saúde pública e prestar os servizos municipais necesarios, dentro do marco xurídico exposto, formulamos aos concellos do ámbito da actuación unha suxestión.

Que valoren a conveniencia, de ser o caso, de aprobar formalmente un protocolo de actuación ou que deseñen un plan material de intervención municipal de abordaxe das problemáticas que afectan ás persoas con Síndrome de Dióxenes, no que se podería incluír a prevención e detección precoz destes casos, determinar a área municipal á que se encomenda o impulso inicial e as entidades, ou outras administracións públicas que puideran estar implicadas e as medidas a adoptar no que atinxe á salubridade pública da contorna.

Que, a efectos de acadar unha efectiva análise da casuística rexistrada no seu respectivo concello, se valore a conveniencia de configurar un rexistro ou base de datos, no que se inclúan os casos valorados e diagnosticados, as vías de recuperación empregadas para a persoa afectada e, eventualmente, se efectúe un seguimento dos resultados acadados a través dos recursos públicos proporcionados.

Do estudo de cantos informes e datos se lograron incorporar a esta investigación de oficio coa colaboración dos órganos locais, obsérvase que as pautas de intervención conxunta de todos os axentes implicados permiten desenvolver unha actuación coordinada que logra resolver en moitas ocasións, eficazmente estas problemáticas, toda vez que se facilitan os recursos sociais necesarios para asistir ás persoas que as xeran de xeito que se recuperen as adecuadas condicións de habitabilidade.

A resposta dos concellos e o grado de aceptación da suxestión formulada reflíctese de



seguido no apartado IV.

Incoouse, tamén, unha queixa de oficio en decembro 2020, a fin de coñecer o número de vivendas baleiras propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes de reestruturación bancaria, existentes en Galicia.

O Decreto 17/2016, de 18 de febreiro, polo que se regula o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia a teor do disposto no artigo 3.1 configura a obrigatoriedade de que nese censo sexan inscritas todas as vivendas baleiras que formen parte de edificios de tipoloxía residencial colectiva ou de complexos inmobiliarios situados en concellos de máis de 10.000 habitantes, sempre que sexan propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria, con independencia de onde estea o domicilio social dos seus titulares.

Así pois, e toda vez que o Rexistro Único de Demandantes de Vivenda, como instrumento que permite coñecer a demanda real de vivendas protexidas en cada localidade, reflicte que nos concellos con poboación superior aos 10.000 habitantes se sitúa o maior número de demanda de vivenda, semella acaído coñecer o número e emprazamento das vivendas inscritas no Censo de vivendas baleiras para que, no seu caso, se posibilite unha axeitada mobilización das mesmas.

Iniciouse, por conseguinte, a investigación para lograr coñecer a realidade do Censo de Vivendas Baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, cando se van cumprir cinco anos da aprobación do decreto da súa creación.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

Nº queixa	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/580/20	Suxestión ao Concello da Coruña sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello da Coruña 15-09-2020	Aceptada	Q/580/20
Q/581/20	Suxestión ao Concello de Santiago sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Santiago de Compostela 15-09-2020	Aceptada Parcialmente	Q/581/20



Q/582/20	Suxestión ao Concello Ferrol sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Ferrol 15-09-2020	Pendente	Q/582/20
Q/583/20	Suxestión ao Concello de Lugo sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Lugo 15-09-2020	Aceptada	Q/583/20
Q/584/20	Suxestión ao Concello de Ourense sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Ourense 15-09-2020	Aceptada	Q/584/20
Q/585/20	Suxestión ao Concello de Pontevedra sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Pontevedra 15-09-2020	Aceptada	Q/585/20
Q/586/20	Suxestión ao Concello de Vigo sobre abordaxe de problemáticas de Síndrome de Dióxenes	Concello de Vigo 15-09-2020	Aceptada	Q/586/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2621/19 a Q/2766/19	Deficiencias na construción dun edificio VPO	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/01/2020
Q/2918/19	Mantemento dun bloque de vivendas sociais	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2020
Q/2980/19	Deficiencias construtivas nunhas vivendas sociais	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/01/2020
Q/4414/19	Execución hipotecaria dunha vivenda habitual	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2020
Q/5928/19	Falta de reparación dunha cuberta e fontanería en vivenda de propiedade municipal	Admisión-conclusión con actuación positiva	05/03/2020
Q/5974/19	Inactividade dun concello nas actuacións de reparación nun edificio da súa propiedade	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/09/2020
Q/422/20	Problemática de vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021
Q/489/20	Filtracións nunha vivenda tras obras de mellora de eficiencia enerxética	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/09/2020
Q/587/20	Retraso na licenza UPA provisional nunhas vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/07/2020
Q/1719/20	Declaración de ruína dun inmovible que afecta á vivenda da súa propiedade	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/06/2020



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2001/20	Alugueres dos pisos estudiantís sen ocupación por mor do confinamento e obriga de pago da renda	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/04/2020
Q/2925/20	Problemática edificio A Patiña no Concello de Cambre	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/05/2020
Q/3150/20	Saída dunha persoa dun albergue sen alternativas de vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/12/2020
Q/3325/20	Insalubridade da súa vivenda por unha praga de insectos	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/09/2020
Q/4085/20	Filtracións de auga pola fachada da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/11/2020
Q/4096/20	Desafiuçamento da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/12/2020
Q/4097/20	Desafiuçamento da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/12/2020
Q/4138/20	Suspensión da renovación do bono alugueiro	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/10/2020
Q/4237/20	Pago da reparación da factura dunha caldeira nunha vivenda de promoción pública	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/12/2020
Q/4987/20	Embargo dos ingresos da Risga por débedas do préstamo hipotecario	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nun contexto económico, social e político no que a cidadanía manifesta un alto grao de desconfianza respecto da política, as institucións e os responsables públicos, faise necesario canalizar esta situación como unha oportunidade, como motor para o afondamento democrático. Deste xeito, as entidades locais deben redobrar esforzos por restablecer o valor da política local e recuperar a confianza da cidadanía mediante unha intensificación e exteriorización efectiva dos valores públicos, dos estándares de conduta e da actitude ética dos cargos públicos e dos directivos locais, trátase, en definitiva, de crear “Institucións Sólidas, Eficaces e Transparentes”.

Así, as entidades locais deberían axustar a xestión dos intereses públicos e o desenvolvemento da democracia participativa á realización efectiva do goberno aberto e os seus principios de transparencia, participación e colaboración cidadá, como mínimo nos termos da normativa vixente en cada momento, nunha xestión orientada á cidadanía.

Para a consecución dos devanditos obxectivos a súa actuación deberá estar orientada ao cumprimento, entre outros, dos seguintes principios, absténdose de calquera conduta que sexa contraria a eles:

- a) Actuar no desempeño das súas funcións de acordo coa Constitución, os respectivos Estatutos de Autonomía e o resto do ordenamento xurídico.
- b) Promover o respecto aos dereitos fundamentais e ás liberdades públicas.
- c) Desenvolver os labores de goberno de acordo cos principios de eficacia, economía, eficiencia, satisfacción do interese xeral, así como de racionalización e optimización dos recursos públicos.
- d) Respetar o principio de imparcialidade, de xeito que manteñan un criterio independente e alleo a todo interese particular, asegurando un trato igual e sen discriminacións de ningún tipo no exercicio das súas funcións.
- e) Executar as políticas públicas conforme aos principios de publicidade, innovación, transparencia e bo servizo á cidadanía, defendendo os intereses xerais e a xeración de valor con dedicación ao servizo público.
- f) Incorporar á súa actuación valores como a inclusión social de colectivos máis desfavorecidos, a tolerancia e o fomento da diversidade, a loita contra o cambio climático, a protección do medio ambiente ou a ordenación racional e sustentable do territorio, garantindo o principio de igualdade e equilibrio territorial no acceso



aos servizos públicos.

- g) Exercer as competencias locais establecidas no marco normativo e as capacidades de xestión asociadas, que deberán ser desenvoltas baixo o principio de mellor servizo cidadán, proximidade e subsidiariedade.
- h) Impulsar a adopción de modelos de xestión pública que aliñen recursos a estratexia e garantan unha orientación aos resultados ante a sociedade e á xeración de valor público como máxima garantía de fortalecemento do sector público, as súas institucións e organizacións públicas.
- i) Que todos os membros da Corporación, tanto os integrantes no goberno como os que formen parten da oposición deban basear a súa actuación na lealdade institucional, información e transparencia, colaborando na definición dos obxectivos estratéxicos e procurando alcanzar consensos nos asuntos de maior relevancia.
- j) Que a toma de decisións teña como obxectivo a satisfacción dos intereses xerais e se fundamente en consideracións obxectivas orientadas cara ao interese común e o trato igual e non discriminatorio.
- k) Responder fronte aos cidadáns durante todo o seu mandato, atendendo diligentemente a calquera solicitude de información relativa ao desempeño das súas funcións, os motivos da súa actuación, ou o funcionamento dos servizos e departamentos dos que son responsables.
- l) l)Garantir que a xestión pública teña un enfoque centrado na cidadanía cun compromiso de mellora continua na calidade da información, a atención e os servizos prestados.
- m) Impulsar a implantación dunha administración receptiva e accesible, mediante a simplificación, a eliminación de trabas burocráticas, e a axilización dos procedementos promovendo a transformación da administración local mediante o desenvolvemento da xestión desde a óptica da innovación e a calidade.

Unha vez expostos os principios que deben rexer para conseguir o obxectivo de dispoñer dunhas “Entidades locais Sólidas, Eficaces e Transparentes”, atopámonos cunha realidade que, aínda que cada vez máis camiña cara a esa dirección, está aínda lonxe de alcanzalo.

Non hai que esquecer que o principio de proximidade no ámbito local configura ás entidades locais como o espazo de goberno e administración idóneo para alcanzar a máxima participación cidadá e instrumentar as vías e canles que fagan posible a súa materialización en niveis óptimos.



Neste sentido, enténdese como parte esencial do dereito xenérico de participación cidadá nos asuntos públicos o dereito de acceso á información.

Con todo, se analizamos as queixas presentadas durante este ano 2020, moitas delas, como veremos no apartado III, teñen como motivo a denuncia de que as entidades locais non responden non só ás solicitudes de información, senón a outro tipo de solicitudes e reclamacións presentadas polos cidadáns, actuación municipal que resulta incompatible coas normas sobre transparencia ou participación da cidadanía nos asuntos públicos.

Durante este ano, foron moitos as resolucións formuladas a distintas entidades locais do seguinte tenor.

“Recordámoslle que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas”.

Pero as queixas sobre denegación de acceso a información non só son presentadas polos cidadáns senón tamén por membros das corporacións locais incumprindo así un dos principios expostos con anterioridade (punto i), formulando desde esta institución recordatorios de deberes legais co seguinte contido:

"Todos os membros das Corporacións Locais teñen dereito a obter do Alcalde ou Presidente ou da Comisión de Goberno cantos antecedentes, datos ou informacións obren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función.

A solicitude do exercicio do dereito recollido no parágrafo anterior haberá de ser resolta motivada mente nos cinco días naturais seguintes a aquel no que se houbera presentado.

Cando non poda facilitarse a información no momento da notificación da resolución de solicitude da mesma, deberá facilitarse, en calquera caso, nun prazo non superior a dez días".

Outra problemática que se expuxo tamén durante este ano refírese á utilización das novas tecnoloxías sociais no ámbito da administración local e en concreto das redes sociais dixitais, relacionado co principio apuntado anteriormente.

A utilización masiva pola cidadanía destas novas tecnoloxías supón un desafío para os usos e costumes empregados na participación cidadá ata o momento. As administracións públicas locais deben incorporarse a este fenómeno social mediante a posta en marcha de



iniciativas innovadoras que adapten a participación tal e como a coñecemos ata o de agora, nunha participación multi canle que aproveite as novas oportunidades de relación coa cidadanía.

Neste sentido foron varias as queixas presentadas por cidadáns denunciando os mal funcionamentos destas ferramentas, sobre todo das páxinas web dos concellos.

Pero esa proximidade da que falabamos que ten a Administración Local coa cidadanía supuxo tamén, durante este ano, a solución de problemas que xorden no día a día dos veciños como solución a problemas como localización de contedores, recollida de residuos, deterioro de parques infantís ou reparación de iluminación pública.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	377		266	
Admitidas	365	96,82%	254	95,48%
Non admitidas	12	3,18%	12	4,52%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0		0	

O total de queixas presentadas na área de Corporacións Locais e Servizos Municipais no ano 2020 foi de 377 das cales foron admitidas a trámite 365 e inadmitidas 12, sendo as principais causas de inadmisión:

- Non existencia de actuación administrativa previa.
- Carencia de fundamento.
- Que a Administración competente na materia aínda non viu rematado o prazo legal establecido para responder á petición do solicitante.

No seguinte cadro faise referencia á situación das queixas admitidas a trámite separando as que, a data 31 de decembro de 2020, están concluídas e as que, nesa mesma data se



atopan en trámite.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	122	33,42%	122	48,03%
En trámite	243	66,58%	132	51,97%

Así, das 365 queixas admitidas, 243 están pendentes de trámite e 122 foron concluídas, tendo en conta que nalgúns casos a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo de xeito positivo

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2015	0	1	1	0	1
2017	11	0	11	10	1
2018	9	5	14	10	4
2019	107	10	117	106	11

Neste terceiro cadro no que se recolle a situación na que se atopan as queixas presentadas con anterioridade ao ano 2020 e tramitadas no 2020, podemos ver que figuran queixas dos anos 2015, 2017, 2018 e 2019. Isto obedece a que a demora que se produce nos concellos, en relación aos trámites administrativos, implica un paralelo retraso na correspondente tramitación da queixa na Valedora do Pobo, provocando constantes e habituais reactivacións de expedientes xa concluídos, coa conseguinte dilación no tempo.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN



A actividade de supervisión nesta área que estamos a analizar xira, basicamente, sobre tres piares fundamentais:

1º. Servizos municipais

2º. Impostos e taxas municipais

3º. Funcionamento dos órganos colexiados das Corporacións Locais

Podemos dicir que nestes tres piares os motivos da presentación das queixas, con independencia do fondo do asunto, ten como denominador común, como xa adiantábase na introdución, a falta de información, unida tamén á falta de resposta por parte das entidades locais, ás solicitudes formuladas nesas tres materias, coincidindo tamén en multitude de ocasións a resposta recibida por parte desas entidades que non é outra que a escaseza de medios técnicos e humanos coa que se atopan e que, na maioría dos casos non abonda para dar unha resposta en prazo a todas as solicitudes, reclamacións e peticións formuladas polos cidadáns ou polo membro da corporación local.

Xunto coas limitacións que acabamos de expoñer e que se repiten cada ano, este ano as dificultades foron incrementadas pola situación imprevista que supuxo e supón a pandemia que estamos a padecer e que dificultou aínda máis a resposta das entidades locais e, particularmente dos concellos, para coa veciñanza. Deste xeito moitas das reclamacións e peticións dos cidadáns tiveron que pasar a un segundo plano dada a prioridade total e absoluta que supuxo toda a problemática aparecida como consecuencia do COVID-19.

Porén, e a pesares das dificultades expostas, temos que dicir que a maioría das entidades locais e particularmente os concellos, por ser estes os destinatarios dunha grande parte das queixas presentadas nesta área, responderon ás nosas solicitudes de información, tratando ademais de intentar, dentro das dificultades xa expostas, dar unha solución aos problemas formulados.

Exposta a problemática xeral, que afecta a case todas as queixas presentadas na Área de Corporacións Locais, imos poñer algún exemplo das presentadas no 2020 en cada un dos tres piares que comprende esta área.

1. Servizos municipais.

Neste sentido debemos retomar un dos principios aos que fixemos referencia na introdución, concretamente no punto I, segundo o cal:

“Garantir que a xestión pública teña un enfoque centrado na cidadanía cun compromiso de mellora continua na calidade de la información, a atención e os servizos prestados”



Neste punto, creemos que cabe destacar unha queixa presentada na aplicación das medidas sanitarias e de protección pola COVID-19 nun local utilizado como velorio.

O reclamante manifesta que, tras o falecemento dun irmás e antes do traslado ao velorio, solicitou do concello información sobre os servizos que se daban polo cobro de 150€ que lle comentara o encargado da funeraria. A resposta telefónica foi que solo o frío e a luz, si ben eles insistiron que era necesaria a limpeza antes e despois do día dada a situación de pandemia e a resposta foi que de iso non se encargaban, polo que foron os propios familiares os que se ocuparon da limpeza e poñendo a varios familiares a vixiar que se cumpriran todas as medidas, xa que dende o Concello non lles proporcionaron nin hidroxelos nin carteis de aforo, nin nada. Nese mesmo día algúns familiares tiveron a oportunidade de chamarlle a atención ao Alcalde e á mañá seguinte, mandaron unha persoa de limpeza así como a suposta desinfección por parte de protección civil.

Unha vez solicitado o preceptivo informe ao concello, comprobouse que, realmente, houbera unha transmisión de información, por parte do concello, pero non fora unha información eficaz.

Así informaron que antes da chegada do defunto ao velorio o recinto se atopaba limpo e desinfectado na súa totalidade. Que a funeraria tiña subministrado o xel desinfectante en todos os velorios que levou a cabo neste Concello. Que unha vez pechado o velorio procedeuse por persoal de Protección Civil a aplicar ozono para desinfección. Que ao día seguinte, antes da apertura, por limpadora do Concello procedeuse á limpeza e desinfección do local. Que despois do funeral, igual que cada vez que se desaloxa o velorio, procedeuse por limpadora do Concello a súa limpeza e desinfección para deixalo apto para o depósito do seguinte defunto.

A este respecto cómpre recordar, como xa expuxemos, que o dereito de acceso á información enténdese como parte esencial do dereito xenérico de participación cidadán, sendo un Dereito Fundamental para a defensa dos dereitos da cidadanía e o dereito da cidadanía a unha Administración eficaz depende, na maioría dos casos, da adaptación dos medios materiais e humanos ás obrigacións derivadas da Lei.

Partindo pois destas premisas, para aplicar a normativa que necesariamente obriga á cidadanía, a información que dende a Administración se facilite para poder cumprir a mesma, ten que ser comprensible e de acceso fácil, de maneira que o principio de accesibilidade o sexa para todos.

Non se trata con cumprir formalmente con informar, senón, que a información cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa eficacia, sendo este o elemento crave a ter en conta por calquera Administración. A seguridade xurídica para a cidadanía depende, en todo caso, dunha resposta concreta, eficaz e áxil de calquera Administración, o que



poderíamos resumir como unha “*información útil*”.

No caso da queixa que estamos a comentar, a falta de transmisión de información de forma eficaz, provocou unha inseguridade que levou aos reclamantes a realizar, entre outras actuacións, labores de limpeza nas instalacións do tanatorio cando, segundo información achegada polo concello, xa estaba limpo e desinfectado.

Temos que destacar tamén que este expediente concluíu coa seguinte:

RECOMENDACIÓN

“Que nas instalacións do tanatorio figure publicada e á vista dos usuarios, a información sobre o cumprimento das medidas de protección e seguridade establecidas en materia COVID-19”.

Esta recomendación foi aceptada polo concello afectado.

Retomamos agora outro dos principios destacados na introdución, concretamente no punto j, segundo o cal:

“Que a toma de decisións teña como obxectivo a satisfacción dos intereses xerais e se fundamente en consideracións obxectivas orientadas cara o interese común e o trato igual e non discriminatorio”.

Neste punto, creemos que cabe destacar unha queixa presentada referida á limitación do acceso aos aparcadoiros dunhas praias por razón do empadramento e na que o reclamante manifestaba que se estaba a limitar o dereito de libre circulación e agravando os dereitos dos non residentes polo feito de non estar empadroados no concello onde está a praia.

O concello afectado informou, en resumo, que era necesario sinalar que as medidas sanitarias se toman con carácter excepcional e con obxecto de control de aforos nas praias, nos seus aparcadoiros e acesos, non limitando en ningún momento o acceso libre, público e gratuíto ao dominio público marítimo terrestre.

Neste suposto hai que destacar que se di no escrito de queixa que non é o acceso “libre, público e gratuíto ao dominio público marítimo terrestre”, ao que se fai referencia no informe, senón á discriminación (estar ou non empadroados, ser ou non residente), no acceso aos aparcadoiros das praias do municipio, debendo subliñar que nos estamos a referir a aparcadoiros públicos.

Temos que destacar tamén que este expediente concluíu coa seguinte:



RECOMENDACIÓN

“Que as medidas municipais de acceso aos aparcadoiros públicos das praias do termo municipal non se baseen en criterios como a residencia, empadramento ou similares, posto que non resultan acordes coa igualdade de todos no exercicio do dereito de acceso aos bens de dominio público”.

Esta recomendación tamén foi aceptada polo concello afectado

2. Impostos e taxas municipais

Neste segundo punto podemos destacar unha queixa presentada en relación a unha reclamación por cobro erróneo de taxas municipais de auga.

Unha vez solicitada a preceptiva información ao concello, este recoñeceu como ingreso indebido a cantidade de 277,18 euros en concepto de taxa polo subministro de auga, sumidoiros, canón de auga, coeficiente de vertedura e EDAR, correspondente ao 1º trimestre de 2018 e acordando a devolución da referida cantidade que lle foi cobrada erroneamente.

Esta queixa deu lugar a unha conclusión positiva.

Neste apartado, consideramos que é necesario resaltar que a crise sanitaria creada polo COVID-19 estase transmitindo á economía e á sociedade a unha velocidade inusitada, afectando tanto á actividade produtiva como ao benestar dos cidadáns.

Esta situación fixo preciso adoitar medidas non só de apoio aos cidadáns e ás familias afectadas pola aínda presente situación excepcional senón tamén medidas que proporcionen a necesaria flexibilidade para o axuste temporal das empresas co fin de favorecer o mantemento do emprego e reforzar a protección dos traballadores directamente afectados.

Polo exposto anteriormente, iniciáronse sete queixas de oficio, que serán analizadas noutro apartado, sobre as medidas adoptadas en aras de facilitar o pago das débedas resultantes dos tributos e taxas xestionadas polos concellos (IAE, IBI, taxas terrazas e veladores etc.) durante a vixencia do estado de alarma decretado mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, e as súas prórrogas, así como as medidas que estaban previstas adoitar nesta materia unha vez que se levantara o referido estado de alarma.

3. Funcionamento dos órganos colexiados das Corporacións Locais.



Neste apartado e sen esquecer as queixas habituais de falta de acceso a información municipal ou non dispoñibilidade de locais municipais por grupos políticos para reunirse de maneira independente e recibir visitas de cidadáns, temos que facer referencia ao Real Decreto-lei 11/2020, de 31 de marzo, polo que se adoitan medidas urxentes complementarias no ámbito social e económico para facer fronte ao COVID-19 incluíu un conxunto de medidas que permiten axustar o funcionamento da Administración ás necesidades actuais, medidas entre as que destaca a modificación do artigo 46 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, engadíndolle un novo parágrafo (3).

Así segundo o novo artigo 46 da citada Lei

“1. Os órganos colexiados das entidades locais funcionan en réxime de sesións ordinarias de periodicidade preestablecida e extraordinarias, que poden ser, ademais, urxentes.

2. En todo caso, o funcionamento do Pleno das Corporacións Locais axustarase ás seguintes regras: a) O Pleno celebra sesión ordinaria como mínimo cada mes nos Concellos de municipios de máis de 20.000 habitantes e nas Deputacións Provinciais; cada dous meses nos Concellos dos municipios dunha poboación entre 5.001 habitantes e 20.000 habitantes; e cada tres nos municipios de ata 5.000 habitantes. Así mesmo, o Pleno celebra sesión extraordinaria cando así o decida o Presidente ou o solicite a cuarta parte, cando menos, do número legal de membros dla Corporación, sen que ningún concelleiro poda solicitar máis de tres anualmente. Neste último caso, a celebración do mesmo non poderá demorarse por máis de quince días hábiles dende que fora solicitada, non podendo incorporarse o asunto á orde de día dun Pleno ordinario ou de outro extraordinario con máis asuntos si non o autorizan expresamente os solicitantes da convocatoria.

Se o Presidente non convocase ao Pleno extraordinario solicitado polo número de concelleiros indicado dentro doo prazo sinalado, quedará automaticamente convocado para o décimo día hábil seguinte ao da finalización de dito o prazo, ás doce horas, o que será notificado polo Secretario da Corporación a todos os membros da mesma ao día seguinte da finalización do prazo citado anteriormente. En ausencia do Presidente ou de quen legalmente haxa de substituírle, o Pleno quedará validamente constituído sempre que concorra o quórum requirido na letra c) deste precepto, en cuxo caso será presidido polo membro da Corporación de maior idade entre os presentes.

b) As sesións plenarias convocaranse, cando menos, con dous días hábiles de antelación, salvo as extraordinarias que o foran con carácter urxente, cuxa



convocatoria con este carácter deberá ser ratificada polo Pleno. A documentación íntegra dos asuntos incluídos na orde do día, que deba servir de base ao debate e, no seu caso, votación, deberá figurar a disposición dos Concelleiros ou Deputados, dende o mesmo día da convocatoria, na Secretaría da Corporación.

c) O Pleno constitúese validamente coa asistencia dun terzo do mínimo legal de membros do mesmo, que nunca poderá ser inferior a tres. Nlos municipios de ata 100 residentes, que non funcionen en réxime de Concello Aberto, o Pleno constituirase validamente coa asistencia do número legal de membros do mesmo, que nunca deberá ser inferior a dous. Estes quórumos deberán manterse durante toda a sesión.

En todo caso, requírese a asistencia do Presidente e do Secretario da Corporación ou de quen legalmente lles substitúan.

d) A adopción de acordos prodúcese mediante votación ordinaria, salvo que o propio Pleno acorde, para un caso concreto, a votación nominal. O voto pode emitirse en sentido afirmativo ou negativo, podendo os membros das Corporacións absterse de votar.

A ausencia dun ou varios Concelleiros ou Deputados, unha vez iniciada a deliberación dun asunto, equivale, a efectos da votación correspondente, á abstención.

No caso de votacións con resultado de empate, efectuarase unha nova votación, e si persistira o empate, decidirá o voto de calidade do Presidente.

e) Nos plenos ordinarios a parte dedicada ao control dos demais órganos da Corporación deberá presentar sustantividade propia e diferenciada da parte resolutiva, debéndose garantir de forma efectiva no seu funcionamento e, no seu caso, na súa regulación, a participación de todos os grupos municipais na formulación de rogos, preguntas e mocións.

3. En todo caso, cando concorran situacións excepcionais de forza maior, de grave risco colectivo, ou catástrofes públicas que impidan ou dificulten de maneira desproporcionada o normal funcionamento do réxime presencial das sesións dos órganos colexiados das Entidades Locais, estes poderán, apreciada a concorrencia da situación descrita polo Alcalde ou Presidente ou quen validamente lles substitúa ao efecto da convocatoria de acordo coa normativa vixente, constituírse, celebrar sesións e adoitar acordos a distancia por medios electrónicos e telemáticos, sempre que os seus membros participantes se atopen en territorio español e quede acreditada a súa identidade. Así mesmo, deberase asegurar a comunicación entre



eles en tempo real durante a sesión, dispoñéndose os medios necesarios para garantir o carácter público ou secreto das mesmas segundo proceda legalmente en cada caso.

Aos efectos anteriores, considéranse medios electrónicos válidos as audio conferencias, videoconferencias, ou outros sistemas tecnolóxicos ou audiovisuais que garanten adecuadamente a seguridade tecnolóxica, a efectiva participación política dos seus membros, a validez do debate e votación dos acordos que se adoiten”.

Neste sentido cómpre facer referencia a unha queixa presentada por dous grupos municipais no que facían constar que os últimos pleno e comisión informativa do concello foran celebrados no mes de xaneiro e que dende o 27 de xaneiro non se reuniu ningún órgano máis dese concello. Non obstante, si foron convocados polo alcaide a dúas comisións de seguimento do COVID-19, feitas de xeito presencial no Salón de Plenos do concello. Un salón que, por certo, cumpre todos os requisitos para poder realizar tanto plenos como comisións.

Polo exposto anteriormente non entenden a actitude do alcalde que non convocou o pleno ordinario do 30 de marzo nin o que se tiña que celebrar no 25 de maio, considerando que si se puideron celebrar comisións de seguimento do COVID-19 presenciais, tamén se puideron celebrar plenos e comisións.

Apuntaban tamén que o concello foi dotado dos medios axeitados para celebrar plenos e comisión de forma telemática, opción que tampouco foi tida en conta.

Por todo o anterior, instaban o amparo da Valedora do Pobo de Galicia para que inste ao Alcalde a convocar os plenos e as comisións pertinentes, dereito que lles asiste como concelleir@s para realizar a súa labor a prol da veciñanza”.

Neste caso o expediente concluíu coa seguinte:

RECOMENDACIÓN

“Para que, cando se aprecie a concorrencia de situacións excepcionais de forza maior, de grave risco colectivo, ou catástrofes públicas que impidan ou dificulten de maneira desproporcionada o normal funcionamento do réxime presencial das sesións dos órganos colexiados dese concello, estes poidan constituírse, celebrar sesións e adoitar acordos a distancia por medios electrónicos e telemáticas, nos termos previstos no artigo 46 Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local”.



Por último, neste III apartado facemos tamén unha breve mención ás investigacións de oficio iniciadas nesta área durante o ano 2020.

En concreto e con independencia das investigacións abertas nas sete grandes cidades de Galicia relativas ás medidas tributarias fronte ao impacto económico e social do COVID-1919, que serán tratadas noutro apartado, iniciáronse de oficio dous expedientes de queixa.

A primeira foi aberta como consecuencia dunha noticia de prensa que informaba sobre que *“Pontearreas prohibe a entrada á ludoteca a menores de 5 anos ou que sufran VIH o hepatite”*

Trala solicitude de información ao referido concello, comprobouse que:

1º.- O texto do Regulamento de Réxime Interior da ludoteca municipal redactouse seguindo, entre outras, as indicacións do Servizo de Inspección de Familia e Menores da Consellería de Política Social e foi sometido a aprobación inicial polo Pleno da Corporación o día 26 de decembro de 2019.

2º.- Unha vez aprobado inicialmente e á vista do seu requirimento de información, o pasado día 15, puxémonos novamente en contacto co Servizo de inspección de Familia e Menores, por medio de correo electrónico, e polo sinalado Servizo indican que non procede a redacción do artigo 22.1) "Non serán admitidos na ludoteca os/as nenos/as que padezan enfermidades infecto-contaxiosas" e que se debe eliminar.

3º.- Por outro lado e no referente a que a ludoteca tampouco é inclusiva por non admitir nenos de 2 a 5 anos, Inspección pronunciouse no sentido de que xa quedou establecido no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais o tramo de idade dende os 6 anos.

Tendo en conta o anterior o concello comunicou que :

1º.-Que se debe eliminar a redacción do artigo 22.1 "Non serán admitidos na Ludoteca os/as nenos/as que padezan enfermidades infecto-contaxiosas" e que o concello vai propoñer a eliminación deste parágrafo, levando ao pleno novamente o Regulamento para a súa aprobación.

2º.- Que o tramo de idade dende os 6 anos xa quedou establecido no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais.

Tendo en conta o exposto a institución dou por concluído o expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a súa



queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo, en relación ao que respecta ao punto 1º.

A segunda queixa de oficio foi aberta como consecuencia dos efectos que as fortes tormentas de mediados do mes de decembro de 2019 deixaron nalgunhas aldeas do municipio de Silleda, que quedaron sen teléfono nin conexión a internet.

Trala solicitude de información ao referido concello, comprobouse que:

1º.- Que as primeiras actuacións que se levaron a cabo a fin de resolver as incidencias producidas polo temporal con aparato eléctrico na noite do 18 ao 19 de decembro de 2019, na telefonía fixa e conexión a internet no Concello de Silleda, foron as seguintes:

- Reunión do Alcalde cunha representación de parroquias afectadas. onde comentan o tempo pasado e os prexuízos causados nas diferentes casas.
- Chamada á Compañía Telefónica, Movistar, poñendo en antecedentes do que está a ocorrer no Concello e contactando co Xefe do Departamento de Reclamacións de Telefónica para a Zona Norte da Península.
- Creación da Oficina de Asistencia ao Afectado para recoller cantas reclamacións se produzan.
- Publicación en prensa e entrevistas na radio ao Alcalde.

2º.- Que todas as actuacións referenciadas anteriormente tiveron resultados positivos.

Así, tendo en conta o anterior e a fin de reducir os tempos de resposta en futuras situacións de similares características foi polo que, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, fíxose chegar ao Concello de Silleda a seguinte:

SUXESTIÓN

“Que o protocolo de actuación posto en marcha como consecuencia das incidencias na telefonía fixa e conexión a internet, producidas polo temporal con aparato eléctrico que tivo lugar na noite do 18 ao 19 de decembro de 2019, se manteña ou sirva de precedente en futuras e similares incidencias que se puideran producir a fin de activalo no máis breve prazo posible reducindo así os tempos de resposta. á cidadanía”.

Dita suxestión foi aceptada polo Concello.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE



1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2108/19	Recomendación dirixida ao Concello de Pazos de Borbén para que dea cumprimento de prazo de resolución dun recurso potestativo de reposición	Concello de Pazos de Borbén 15/01/2020	Aceptada totalmente	Q/2108/19
Q/1930/19	Recomendación dirixida ao Concello de Meaño para que con urxencia se tomen todas as medidas necesarias para garantir a seguridade viaria dos usuarios do vial que comunica os lugares de Souto e Quintáns, na parroquia de Simes, no citado concello.	Concello de Meaño 22/01/2020	Aceptada	Q/1930/19
Q/2293/19	Recomendación dirixida ao Concello de Valdoviño a un expediente de responsabilidade patrimonial por un accidente no Concello de Valdoviño	Concello de Valdoviño 04/02/2020	Non Aceptada	Q/2293/19
Q/14/20	Recordatorio de deberes legais dirixida ao Concello de Fene para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes.	Concello de Fene 12/03/2020	Aceptada totalmente	Q/14/20
Q/16965/18	Suxestión dirixida ao Concello de Vigo para que execute as obras para a instalación do pasamáns nas escaleiras do Monte do Castro.	Concello de Vigo 31/03/2020	Pendente	Q/16965/18
Q/167/20	Suxestión dirixida ao Concello de Silleda para que o protocolo de actuación posto en marcha como consecuencia das incidencias na telefonía fixa e conexión a internet, producidas polo temporal con aparato eléctrico que tivo lugar na noite do 18 ao 19 de decembro de 2019, se	Concello de Silleda 14/04/2020	Aceptada totalmente	Q/167/20



	manteña ou sirva de precedente en futuras e similares incidencias que se puideran producir.			
Q/5641/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de O Pino sobre o deber legal de ditar resolución expresa e notificala nos prazos legalmente previstos	Concello de O Pino 24/04/2020	Pendente	Q/5641/19
Q/115/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Melide para que o Alcalde ou Presidente ou a Comisión de Goberno, nos prazos e termos legalmente previstos, faciliten a todos os membros da Corporación Local cantos antecedentes, datos ou informacións soliciten e obren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función.	Concello de Melide 05/05/2020	Aceptada totalmente	Q/115/20
Q/6195/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oroso para que o Alcalde ou Presidente ou a Comisión de Goberno, nos prazos e termos legalmente previstos, faciliten a todos os membros da Corporación Local cantos antecedentes, datos ou informacións soliciten e obren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función.	Concello de Oroso 06/05/2020	Aceptada totalmente	Q/6195/19
Q/1975/20	Suxestión dirixida ao Concello de Baiona para que na selección de persoal, cando haxa que realizar probas de carácter práctico relacionadas coas tarefas a desempeñar no posto de traballo que teñan como finalidade a avaliación das competencias e destrezas profesionais dos aspirantes á hora da súa adecuación aos postos de traballo, se proceda a documentar (a través de vídeos, audios...), a realización de ditas probas	Concello de Baiona 06/05/2020	Non Aceptada	Q/1975/20
Q/4/20	Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela a fin de que realice os trámites necesarios, adecuados e proporcionados para que, de conformidade coa lexislación aplicable, se proceda á reposición da legalidade urbanística respecto das	Concello de Santiago de Compostela 25/06/2020	Aceptada totalmente	Q/4/20



	obras e usos prohibidos levados a cabo nuns terreos situados na cidade de Santiago de Compostela			
Q/21559/17	Recomendación dirixida ao Concello de Rodeiro para que se proceda á realización dos trámites necesarios a fin de iniciar un procedemento para a reposición da legalidade urbanística.	Concello de Rodeiro 02/09/2020	Pendente	Q/21559/17
Q/4083/18	Recomendación dirixida ao Concello de O Grove para que se proceda á realización dos trámites necesarios a fin de iniciar, no seu caso, un procedemento para a reposición da legalidade urbanística	Concello de O Grove 09/09/2020	Aceptada totalmente	Q/4083/18
Q/2504/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Verín para que actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas.	Concello de Verín 17/09/2020	Pendente	Q/2504/19
Q/6168/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Verín para que dea resposta expresa aos escritos presentados polos cidadáns	Concello de Verín 24/09/2020	Aceptada totalmente	Q/6168/19
Q/4150/18	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Padrón sobre a obriga de ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Padrón 30/09/2020	Pendente	Q/4150/18



Q/1636/19	Suxestión dirixida ao concello de Vilaboa para que realice os trámites oportunos a fin de obter a necesaria valoración e informe por parte dun veterinario e proceder así a ditar unha resolución motivada da Alcaldía para declarar o non a un can como potencialmente perigoso	Concello de Vilaboa 05/10/2020	Pendente	Q/1636/19
Q/459/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol sobre a obriga de ditar resolución expresa e notificala nos prazos legalmente previstos tanto nos recursos de reposición como en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación salvo as excepcións previstas na lei.	Concello de Ferrol 08/10/2020	Pendente	Q/459/20
	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Valdoviño relativo á obriga de ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación salvo as excepcións previstas na lei.	Concello de Valdoviño 09/10/2020	Pendente	Q/22186/1 Z
Q/3381/20	Recomendación dirixida ao Concello de Valdoviño para que as medidas municipais de acceso aos aparcadoiros públicos das praias dese termo municipal non se baseen en criterios como a residencia, empadramento ou similares, posto que non resultan acordos coa igualdade de todos no exercicio do dereito de acceso aos bens de dominio público.	Concello de Valdoviño 23/10/2020	Aceptada totalmente	Q/3381/20
Q/354/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontevedra para que conteste expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Pontevedra 26/10/2020	Aceptada totalmente	Q/354/20



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

Q/3396/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Moaña para que conteste expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Moaña 26/10/2020	Pendente	Q/3396/20
Q/3000/20	Suxestión dirixida a o Concello de Lalín para que se valore a idoneidade da actual colocación duns contedores estudando si pode ser viable outra localización que evite molestias e non prexudique de forma desproporcionada á reclamante ou ao resto da veciñanza e, e de non ser posible o cambio de colocación, facer un seguimento, por parte do concello, da situación de limpeza e salubridade dos contedores e da zona onde están situados.	Concello de Lalín 27/10/2020	Aceptada totalmente	Q/3000/20
Q/306/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de O Pino para recordarlle que todos os membros das Corporacións Locais teñen dereito a obter do Alcalde ou Presidente ou da Comisión de Goberno cantos antecedentes, datos ou informacións obren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función	Concello de O Pino 30/10/2020	Pendente	Q/306/20
Q/107/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ourense para que se conteste expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Ourense 13/11/2020	Aceptada totalmente	Q/107/20



Q/1724/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ames para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificala resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes.	Concello de Ames 19/11/2020	Aceptada	Q/1724/20
Q/3538/20	Recomendación dirixida ao Concello de Xunqueira de Ambía para que nas instalacións do tanatorio figure publicada e á vista dos usuarios, a información sobre o cumprimento das medidas de protección e seguridade establecidas en materia COVID-19.	Concello de Xunqueira de Ambía 27/11/2020	Aceptada totalmente	Q/3538/20
Q/2896/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cerdedo-Cotobade para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto, nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Cerdedo-Cotobade 03/12/2020	Aceptada totalmente	Q/2896/20
Q/2505/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Ferrol 04/12/2020	Pendente	Q/2505/20



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

Q/189/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilagarcía de Arousa para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Vilagarcía de Arousa 09/12/2020	Aceptada totalmente	Q/189/20
Q/5697/19	Suxestión dirixida ao Concello de Oroso para que na medida das posibilidades funcionais da organización administrativa do concello, e tendo en conta a falta de uso das dependencias do antigo concello, o alcalde-presidente considere a cesión de uso deste inmovible do patrimonio municipal aos grupos políticos solicitantes para reunirse de maneira independente e recibir visitas de cidadáns, poñendo á súa disposición unha infraestrutura mínima de medios materiais e persoais, nos termos indicados no Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais.	Concello de Oroso 14/12/2020	Pendente	Q/5697/19
Q/2974/20	Suxestión dirixida ao concello de Touro para que na medida das posibilidades funcionais da organización administrativa do concello, respectando a autonomía local así como as limitacións físicas do edificio onde está a sé da entidade, o alcalde-presidente valore a posibilidade de ofrecer o uso nalgún outro edificio de uso municipal ao grupo político solicitante para reunirse de maneira independente e recibir visitas de cidadáns, poñendo á súa disposición unha infraestrutura mínima de medios materiais e persoais, nos termos indicados no Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais	Concello de Touro 15/12/2020	Pendente	Q/2974/20



Q/4381/20	Recomendación dirixida ao Concello de Barbadás para que a fin de respectar o establecido na Ordenanza de Animais Domésticos e Salvaxes en Cautividade se leven a cabo as actuacións necesarias para comprobar as condicións de salubridade nas que se atopa o galiñeiro situado no patio común das edificacións emprazadas na xxxxxxxxxxxx e os posibles prexuízos ocasionados.	Concello de Barbadás 15/12/2020	Pendente	Q/4381/20
Q/3027/20	Recomendación dirixida ao Concello de Pontecesures para que cando se aprecie a concorrencia de situacións excepcionais de forza maior, de grave risco colectivo, ou catástrofes públicas que impidan ou dificulten de maneira desproporcionada o normal funcionamento do réxime presencial das sesións dos órganos colexiados dese concello, estes poidan constituírse, celebrar sesións e adoitar acordos a distancia por medios electrónicos e telemáticos, nos termos previstos no artigo 46 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local.	Concello de Pontecesures 17/12/2020	Pendente	Q/3027/20
Q/3370/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Carnota para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos na Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos tanto nas solicitudes de revisión de oficio de actos administrativos como en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación salvo as excepcións previstas na lei.	Concello de Carnota 29/12/2020	Pendente	Q/3370/20
Q/4062/20	Recomendación dirixida ao Concello de Ponteareas para que as solicitudes e peticións formulada polos cidadáns sexan contestadas expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos e dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha	Concello de Ponteareas 29/12/2020	Aceptada totalmente	Q/4062/20



	solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil”.			
Q/4664/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Muras para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas.	Concello de Muras 29/12/2020	Pendente	Q/4664/20
Q/3123/20	Recomendación dirixida ao Concello de Ribadeo para que no exercicio das competencias propias (contaminación acústica e policía local) atribuídas pola Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias a fin de comprobar as actuacións relativas á contaminación acústica denunciadas e, no seu caso, adoitar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que, eventualmente, realiza a Policía Local	Concello de Ribadeo 29/12/2020	Pendente	Q/3123/20
Q/741/20	Recomendación dirixida ao Concello de Mondariz para que no exercicio das competencias propias que atribúe a Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias a fin de comprobar as actuacións denunciadas e a posible repercusión das mesmas nas condicións mínimas de salubridade esixibles.	Concello de Mondariz 04/01/2021	Aceptada totalmente	Q/741/20

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/3802/18	Notificación dunha resolución, expresa, motivada e notificada ás partes interesadas	Concello de Cambados	Pendente	Q/3802/18



3. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/3005/19	Falta de limpeza dunha finca a carón da súa vivenda	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4335/19	Discriminación no acceso ás termas municipais para persoas menores de idade	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4373/19	Problemas de dúas persoas para a recollida do lixo nas súas vivendas	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4380/19	Retrasos na entrega da copia de expedientes municipais sobre asfaltado dun camiño en núcleo rural	Conclusión positiva	22/01/2020
Q/4416/19	Deterioro do parque infantil	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4468/19	Pasarela peonil	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4598/19	Problemas de mobilidade e accesibilidade a lugares públicos	Conclusión positiva	20/02/2020
Q/5918/19	Falta de reparación no alumeadado público	Conclusión positiva	06/04/2020
Q/6012/19	Tramitación de baixa do padrón municipal	Conclusión positiva	19/11/2020
Q/6104/19	Solicitudes de copias dun proxecto de alumeadado	Conclusión positiva	12/02/2020
Q/6138/19	Solicitudes de copias dun proxecto de alumeadado	Conclusión positiva	12/02/2020
Q/6207/19	Peche dun local sen licenza	Conclusión positiva	07/09/2020
Q/6241/19	Solicitudes de copias dun proxecto de alumeadado	Conclusión positiva	12/02/2020
Q/1/20	Prohibición de entrada á ludoteca de Pontearreas a menores que sufran VIH ou Hepatite	Conclusión positiva	20/02/2020



Q/2502/20	Abono dos festivos traballados por parte do concello	Conclusión positiva	16/06/2020
Q/3061/20	Reforzo do servizo de limpeza de colectores no Concello de Cangas	Conclusión positiva	15/12/2020
Q/3079/20	Limpeza de maleza en finca colindante	Conclusión positiva	17/11/2020
Q/3242/20	Cambio de situación de contedores de lixo	Conclusión positiva	27/11/2020
Q/3243/20	Cambio de situación de contedores de lixo	Conclusión positiva	27/11/2020
Q/3244/20	Cambio de situación de contedores de lixo	Conclusión positiva	27/11/2020
Q/3512/20	Falta de acceso a información no Concello de Gondomar	Conclusión positiva	19/11/2020
Q/4310/20	Publicación dos orzamentos do Concello	Conclusión positiva	18/11/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A transparencia é un dereito fundamental, posto que o acceso á información en poder das administracións e dos outros suxeitos obrigados relaciónase directamente co dereito a recibir libremente información (artigo 20.1.d da Constitución).

O réxime xurídico da transparencia tivo un decidido impulso coa aprobación de leis como a 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, e a galega 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno. Porén, despois dun tempo de aplicación das citadas leis diferentes operadores aprecian que é preciso proseguir o desenvolvemento normativo da transparencia.

Dada a relevancia democrática da transparencia, a Valedora do Pobo, como Institución de garantía dos dereitos, dedica unha das súas áreas á supervisión das administracións galegas á hora de aplicar os seus deberes legais na materia. Trátanse as denegacións, expresas ou presuntas, das solicitudes de información pública, as carencias de publicidade activa ou de oficio, e outros aspectos relacionados, como a transparencia en determinados sectores ou a aplicación do principio de neutralidade institucional.

No Capítulo IV do informe analizamos a actuación da Comisionada da Transparencia (a propia Valedora do Pobo) e da Comisión da Transparencia, adscrita á institución da Valedora do Pobo, xunto coa transparencia da propia Institución, e damos conta do cumprimento da obriga da Xunta de Galicia de proporcionar un informe sobre transparencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	61		61	
Admitidas	60	98,36	60	98,36
Non admitidas	1	1,64	1	1,64
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0		0	

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



	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	53	88,33%	53	88,33%
En trámite	7	11,67%	7	11,67%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	1	1	2	1	1
2019	7	7	14	12	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A publicidade activa ou de oficio

A publicidade activa é a que debe proporcionar de oficio os suxeitos obrigados, principalmente as administracións públicas, sen previa solicitude.

As queixas por este motivo sinalan que a información xa debería atoparse a disposición nos portais de transparencia (webs ou sedes electrónicas), sen necesidade de previa solicitude ou denuncia. As carencias apreciadas foron corrixidas na meirande parte dos casos.

Unha queixa poñía de manifesto a falta de información no portal de transparencia do Concello de Touro (inventario de bens, declaracións de incompatibilidades e actividades económicas, bens patrimoniais e participación en sociedades dos concelleiros). Formulamos unha recomendación para que con urxencia se publicara a información aínda pendente, posto que resultaba unha obriga derivada da normativa de transparencia.

O ente local aceptou o recomendado e sinalou que tiña cumprido o requirido. Porén, non o fixera na súa totalidade, polo que requirimos resposta complementaria. O ente local incorporou bens que non se atopaban no portal e tamén as declaracións asinadas.

Noutro suposto indicábase que o Concello de Lugo dispón dun portal de transparencia que re dirixe sempre a erro. Circunstancias técnicas motivaron desaxustes e os datos quedaron temporalmente desactivados. Porén, os enlaces restablecéronse e os contidos actualízanse polos servizos municipais.



Noutro caso tratamos os contidos do portal de transparencia do Concello de Gondomar. En contra do que afirmaba a queixa, as obrigas engadidas da lei galega 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno non afectan aos concellos ou deputacións, posto que as entidades locais non se atopan entre os suxeitos obrigados pola dita norma, salvo no relativo á posibilidade de recorrer as resolucións locais relativas ás solicitudes de acceso á información pública. As obrigas de publicidade activa que debe cumprir o concello son as previstas na lei estatal.

O concello recoñeceu retrasos na actualización, o que relacionaba coa escaseza de medios persoais. Porén, moitos deses contidos foron actualizados con posterioridade á queixa: a información institucional (actas das sesións plenarias, réxime de delegación do pleno na Xunta de Goberno, constitución dos grupos, rexistro de bens e actividades, e organigrama e funcións do goberno); a información económica (conta xeral e liquidación do orzamento); a normativa (ordenanzas fiscais e non fiscais); as axudas e subvencións (convocatorias e outorgamentos); a contratación (documentación); e o urbanismo (proxecto de equi distribución de proxecto sectorial do polígono da Pasaxe).

Polo que se refire a presenza dalgúns campos baleiros, o concello aclarou que usa a ferramenta Xestiona e nela constan pestanas que non lle afectan, como a de persoal de alta dirección, polo que debe entenderse que se permanecen baleiras é porque non existe contido que aportar.

Noutras ocasións a publicidade activa debe darse pola previsión legal de publicar os contidos de maior interese para a cidadanía. Así, solicitárase a publicación por parte da Consellería de Cultura, Educación e Universidade dos datos de positivos e centros afectados por peche de aulas, por ser de gran interese no contexto da pandemia. A consellería estaba a publicar de forma actualizada os datos no seu portal (“seguimento COVID-19”).

Coñecemos casos en que é preciso solicitar a información que deba obrar nos portais de transparencia, por exemplo no caso dos convenios do Concello de Narón. Este indicou a existencia de dúas categorías no seu portal de transparencia, unha xeral cos convenios coa Xunta de Galicia e a Deputación Provincial da Coruña, e para as subvencións na base estatal de subvencións, e outra específica para as subvencións e convenios nominativos previstos para cada exercicio económico. Porén, procedeu a unificar todo no portal de transparencia coa mención “convenios e encomendas de xestión”. Esa información require publicidade activa, polo que debe estar a disposición do público en xeral de forma accesible e actualizada.



2. As solicitudes de información pública

A gran maioría das queixas relativas ás solicitudes de información pública resólvense de forma satisfactoria.

Unha queixa aludía ao incumprimento polo Concello do Pino das súas obrigas de transparencia e acceso á información pública. Formulámoslle unha recomendación para que con urxencia proporcionara a preceptiva resposta ás solicitudes de información pública. Aínda que con retraso o ente local sinalou finalmente que “se procedeu a facer entrega da documentación solicitada”. Por tanto, a recomendación foi aceptada e tivo efectividade, aínda que despois dos retrasos resinados.

Nun caso poñíase de relevo a falta de resposta a unha solicitude dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para coñecer as estatísticas de accidentes na cidade. O concello achegou o informe da policía local que daba conta do solicitado.

Noutra queixa unha asociación de doentes sinalaba que solicitara información sobre a adquisición de sistemas de monitorización da glucosa polo SERGAS, ante unha suposta insuficiencia do contrato para cubrir as necesidades. Respondeuse que había un calendario de implantación progresiva e que o cálculo realizouse coa información sanitaria sobre o grao de afectación dos doentes. Determinouse o número de dispositivos necesarios, pero coa posibilidade de incrementalos en función das necesidades.

Outra queixa indicaba a falta de resposta a unha reclamación ao Colexio Oficial de Fincas. Requirimos informe ao colexio, que sinalou que a resolución da reclamación xa fora comunicada.

Outras queixas aludían á falta de información do Concello de Nigrán. No relativo á solicitude de acordo de revisión de prezos do contrato do servizo de recollida de RSU e limpeza pública o concello sinalou que foi publicado no portal de transparencia cos antecedentes que serviron de base. Porén, non se aclaraba se se proporcionou esa resposta e se se deu o concreto enlace no portal de transparencia. As solicitudes de información pública que se atopen a disposición por publicidade activa poden responderse co enlace que permita atopala de forma directa.

No relativo á manifestación de que outros datos poderían facilitarse se houbera máis concreción, tal indicación debera dirixirse ao solicitante, posto que se trata dunha posible aclaración (“cando a solicitude non identifique de forma suficiente a información, pedirase ao solicitante que a concrete nun prazo de dez días, con indicación de que, en caso de non facelo, se lle terá por desistido, así como da suspensión do prazo para ditar resolución; artigo 19.2 da Lei 19/2013).



No relativo á solicitude do plan de mobilidade sostible o concello sinalou que está publicado no portal de transparencia, polo que valoramos o mesmo.

No relativo á solicitude do contrato de asistencia técnica para a análise das repercusións de mobilidade prevista no PXOM, o concello sinalou que foi adxudicado como contrato menor e só constaba un documento de escaso contido.

No relativo á solicitude do contrato para a redacción dos pregos de prescricións técnicas para a licitación do contrato de recollida de RSU e do servizo de limpeza viaria, o concello sinalou que a lei prevé como causa de inadmisión que a información estea en curso de elaboración ou de publicación xeral. Porén, o que se solicitaba era o expediente do contrato, que non estaba pendente de aprobación.

E no relativo á solicitude de copia da enquisa de satisfacción sobre os servizos de recollida de residuos e de limpeza viaria, o concello sinalou que non constaba na relación de contratos e que a enquisa non foi levada a cabo.

Indicamos que restaba por coñecer se o concello concretara as respostas ás solicitudes, posto que o prazo vencera. As respostas debían conter o pé de recursos, entre os que se atoparía o substitutivo ante a Comisión da Transparencia de Galicia.

Outra queixa referíase á falta de resposta a unha solicitude de información pública dirixida á Xunta (estatísticas sobre incumprimentos da lei de contratos de crédito ao consumo). O órgano competente informou que durante 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 non existiu un plan de inspección específico, que se promoveron denuncias, e que se tramitaron expedientes sancionadores. Porén, se inadmitiu a concreta información solicitada porque non existía a información co detalle requirido e por tanto era precisa unha acción previa de reelaboración. Informamos que contra a inadmisión podía promoverse o correspondente recurso substitutivo ante a Comisión da Transparencia, un órgano colexiado independente adscrito á Valedora do Pobo. A resolución sería de obrigado cumprimento, sen prexuízo da promoción dun eventual recurso xurisdiccional.

Noutro caso informouse da falta de resposta do Concello de Ferrol a solicitudes de acceso á información por parte dun sindicato. O concello confirmou que non se responderon, aínda que matizou que moitas das solicitudes eran anteriores á nova corporación. Algunhas eran solicitudes de información pública, pero outras eran xerais, reguladas polas normas de procedemento administrativo e, dada a condición do solicitante, tamén polas reguladoras dos dereitos sindicais no ámbito das administracións públicas.

A resposta do concello aludía as dificultades no departamento de recursos humanos, pero comprometeuse a dar resposta “ás solicitudes presentadas polos representantes dos traballadores e traballadoras deste concello”; “atópase habilitado un acceso dentro do



"portal de empregado" para a consulta de todos os expedientes que se tramitan dende o departamento".

3. A falta de transparencia ante iniciativas dos concelleiros

Un concelleiro de Agolada indicaba a falta de transparencia do goberno municipal. O concello respondeu que consultou algúns expedientes e podería identificar a documentación que reclamaba para confirmar a condición de información pública e o exame da posible concorrencia de causas de inadmisión ou limitacións legais.

A queixa tamén facía referencia á falta de convocatoria de plenos ordinarios, que poderían terse celebrado por vía telemática. Porén, a nova normativa unicamente habilita tal posibilidade, pero non establecía o seu uso de forma preceptiva, sen prexuízo da lexítima valoración de oportunidade que diso se poda facer.

A queixa mencionaba tamén iniciativas de control e algunha petición na que sería adecuado ter en conta a condición de grupo municipal de oposición. O concello sinalou que contestaría.

Un concelleiro de Castrelo de Miño alegaba falta de transparencia. O obxecto da queixa era que o concello non respondía ás preguntas e non tramitaba as mocións presentadas, e que solicitou un informe da secretaría para coñecer os motivos, pero non tivo resposta.

O concello responde que as preguntas orais das sesións son contestadas comunmente na sesión seguinte, sen prexuízo da posible resposta inmediata; que a práctica totalidade das mocións en realidade eran rogos ou propostas de actuación dirixidas ao goberno municipal, e só unha tiña forma de moción para o seu debate en pleno; que a orde do día é competencia discrecional da alcaldía; que iso non atenta contra o dereito de participación dos/as concelleiros/as, que terían outras vías; que os asuntos propostos non se encadran en ningunha das competencias do pleno; e que non é preceptiva a realización dun informe pola secretaría xeral. Engade que examinará e dará resposta as propostas, o que non significa que necesariamente teñan que ir ao pleno.

Así, o alcalde é competente para fixar a orde do día e dispón da facultade de denegar a inclusión das propostas, que sen embargo deben ser tramitadas como peticións. E no relativo ao informe solicitado da secretaría municipal, esta unicamente ten obriga de informar nos casos legalmente previstos, o que non era o caso.

Noutra queixa, un concelleiro do Concello de Gondomar sinalaba que para acceder á información pública obrigábanos a asinar un acordo de confidencialidade. O concello corrixiu iso.



4. A falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia

Nunha queixa poñíase de relevo o incumprimento dunha resolución da Comisión da Transparencia polo SERGAS (información referente a adxudicación de contratos a unha empresa ou comunicar de xeito expreso a inexistencia dos contratos con ela). A Consellería de Sanidade respondeu finalmente que non existía ningunha compra á empresa en períodos anteriores ao remitido. A resposta daba conta da información á que se refería a queixa.

5. O principio de neutralidade institucional

Coñecemos queixas relativas á falta de neutralidade institucional dalgunha administración local. En concreto, reclamouse por esa causa debido a determinadas actuacións do Concello de Oroso (utilización dos medios públicos -páxinas institucionais, web e Facebook- como unha “canle de propaganda”). Indicamos que as manifestacións recollidas formaban parte das lexítimas opinións que o alcalde fai na súa condicións de tal, e no exercicio do seu dereito fundamental á liberdade de expresión, polo que non pode aducirse obxección de ningún tipo ás mesmas.

Porén, a queixa ía referida non ao contido desas manifestacións, senón á súa inclusión en medios institucionais propios do concello. Nese contexto a institución indicara noutras ocasións que as diferentes administracións teñen a obriga de manter a neutralidade institucional co fin de respectar a todos, e non só nos procesos electorais, senón tamén alén deles.

Os contidos obxecto de queixa eran manifestacións nas que o alcalde pretendía expresar as súas opinións para o coñecemento por parte da veciñanza a través dos medios institucionais. O uso dos medios propios do concello non necesariamente significaba unha conculcación do principio de neutralidade no caso de que tamén ofrezan espazos adecuados aos demais grupos que forman parte da corporación. Nin a queixa nin o informe municipal sinalaban que iso fora así, polo que resultou preciso trasladar ao concello a necesidade de respectar a neutralidade e imparcialidade no uso dos medios institucionais ou, no seu caso, ofrecer medios igualmente institucionais aos grupos que exercen o labor de oposición na corporación para a aportación das súas opinións políticas.

Como o pasado ano, tamén este recibimos unha queixa polo uso de medios e bens públicos para “propaganda partidista” polo Concello de Oleiros. En 2019 o concello corruxira



diferentes aspectos obxecto das anteriores queixas no período electoral, pero o deber de neutralidade ideolóxica afectaba non só aos procesos electorais.

A nova queixa referíase ao contido dun periódico publicado polo concello. O xornal establece un reparto de espazos para os distintos grupos con representación na corporación proporcional aos resultados acadados nas derradeiras eleccións locais. Nun espazo inclúese ao grupo da reclamante, polo que non se apreciou irregularidade. Iso sen prexuízo dos contidos dos espazos tanto do grupo no goberno como dos da oposición, que no seu caso poderían ser avaliados a través das eventuais accións xudiciais que se consideraran.

Neste mesmo senso o *Defensor del Pueblo* sinalou (Informe ás Cortes Xerais de 2018) que a liberdade de expresión en instalacións públicas ten un límite no principio de neutralidade ideolóxica dos poderes públicos. Os cidadáns teñen unha pluralidade de posicións que deben ser respectadas para que ninguén se sinta molesto ou alleo á institución pública. “A aparencia de imparcialidade é complemento necesario do deber das administracións públicas a que se refiren o artigo 103.1 da Constitución española”. “As institucións públicas non deben ser correlatos dos partidos políticos e demais entidades da sociedade civil (real e lexitimamente plurais). Representan a todos e precisamente por iso -e porque deben non so estar, senón tamén parecer estar, ao servizo de todos- han gardar unha exquisita neutralidade, tamén no terreo dos símbolos”.

Engadía o Defensor que o respecto á neutralidade ideolóxica debe conectarse co respecto ás demais forzas políticas que concorren nunha sociedade libre, aberta, democrática e tolerante. E finaliza indicando que “sen prexuízo do especial coidado sobre este asunto que reclama a celebración de eleccións, o deber de respectar non so a imparcialidade senón tamén a súa aparencia subsiste máis aló dos procesos electorais que tiveran lugar”.

6. Outras queixas relacionadas coa transparencia

Noutra queixa tratamos as restricións de acceso ás praias de Cangas do Morrazo ás persoas non residentes. Formulamos ao concello unha recomendación: que as medidas municipais de control de acceso ás praias do termo municipal non se baseen en criterios como a residencia no concello ou similares, posto que non resultan acordes coa igualdade de todos no exercicio do dereito de acceso a eses bens de dominio público.

As praias forman parte do dominio público marítimo terrestre, polo que pertencen a todos, sen exclusións derivadas de circunstancias tales como a residencia, o empadramento, a domiciliación do vehículo ou outras circunstancias. Tamén sinalábamos que a utilización do dominio público marítimo terrestre e, en todo caso, do mar, da ribeira



e das praias, é libre, pública e gratuíta para os usos comúns e acordes coa natureza de aquel.

A forma elixida para aplicar restricións de acceso debido á emerxencia sanitaria era contraria ao carácter demanial das praias, do que deriva a necesidade de dispoñer criterios de acceso iguais para todas as persoas, ou, no caso de establecer criterios desiguais, que estes veñan motivados polo interese público, como é o caso do acceso para persoas con discapacidade ou para a habilitación dos servizos (establecementos hostaleiros, segundas vivendas...). A elección da residencia como criterio selectivo en beneficio só dunha parte da cidadanía non resultaba adecuada.

O Concello de Cangas do Morrazo aceptou a recomendación e sinalou que para darlle efectividade remitiu o asunto á Xunta de Goberno Local e que o acordo xa non estaba en vigor.

Outras queixas referíanse a diferentes aspectos relacionados coa caza (falta de información pública na aprobación das épocas hábiles, ou falta de información relativa a outras cuestións).

No relativo a que a norma anual que regula as épocas hábiles de caza se aprobe sen información pública a consellería aclarou que a lei prevé que a tempada se regulará mediante resolución e oído o Comité Galego de Caza, e que se extingue co transcurso da tempada, polo que non é unha disposición de carácter xeral. Os comités representan aos distintos sectores en materia cinexética e propoñen os períodos hábiles e as vedas.

En canto á falta de información relativa a cuestións relacionadas coa caza (actas dos comités, plans de xestión, calendarios dos campionatos de caza, procedementos de autorización, plans anuais de aproveitamentos cinexéticos, plans de ordenación cinexética, autorizacións de cazarías, resultados cinexéticos das cazarías, autorizacións de xestión cinexética en vedados, autorizacións para cazar aves prexudiciais, autorizacións de competicións de caza, calendarios, autorizacións para realizar batidas, montarías ou esperas en zonas libres de caza, autorizacións para realizar batidas ou montarías por danos ocasionados polas especies cinexéticas, autorizacións por danos ocasionados polas especies cinexéticas, autorizacións para realizar soltas de especies cinexéticas, autorizacións para a caza do paspallás, pombo torcaz e rula común, autorizacións para as soltas de exemplares de especies cinexéticas, etc.), reclamábase que debera ser de acceso público (publicidade activa).

A lei galega 1/2016, de transparencia e bo goberno, prevé que “serán obxecto de publicación: ...a información medioambiental que debe facerse pública de conformidade coa normativa vixente, incluíndo, en todo caso, a relativa a calidade das augas continentais e mariñas, e a de emisións de gases de efecto invernadoiro” (artigo 18.2.b)). Así, en



principio a única información con obriga de publicidade activa en materia de medio ambiente é a determinada pola lexislación sectorial, coa excepción da relativa a calidade das augas continentais e mariñas e a de emisións de gases de efecto invernadoiro, que debe publicarse en todo caso. Por tanto, só é obrigada a publicación activa dos aspectos previstos na normativa de caza.

Indicamos que esa mesma lei prevía tamén que “os suxeitos incluídos no ámbito de aplicación da presente lei fomentarán a difusión de calquera outra información pública que se considere de interese para a cidadanía” (artigo 20), e que “o portal de transparencia e goberno aberto incorporará, nos termos que se establezan regulamentariamente, outra información da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia cuxo acceso se solicite con maior frecuencia” (artigo 29.4).

Así, a extensión vincúlase a dous conceptos, o interese para a cidadanía e a frecuencia nas solicitudes. Así, as solicitudes que se dean con certa frecuencia deben responderse de forma xeral ou de oficio, co fin de evitar a reiteración e simplificar a resposta co envío dun enlace electrónico. A lei sinala ao respecto que tal cousa se concretará regulamentariamente, o que aínda non sucedeu. Tal previsión ten o seu motivo na necesidade de coñecer a evolución das solicitudes e a súa frecuencia. Porén, resulta aplicable con efectos xerais -a espera da concreción do desenvolvemento regulamentario, posto que se trata dunha previsión de fomento da transparencia consecuencia lóxica da efectividade dos principios legais previstos tanto na lei autonómica como na estatal.

Pola súa banda, 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, prevé, como normativa sectorial, determinadas publicacións.

Por tanto, das moitas materias das que se solicitaba publicidade activa só as que teñan un interese xeral ou as que se soliciten con frecuencia -algo que estaría a disposición das ONGs que, como a reclamante, teñen como fin a defensa ambiental- deberan ser publicadas de oficio. Porén, dado que non existe unha lista pechada, como si sucede co resto da publicidade activa, cando a dita publicidade non se dea e se considere que debe darse, tal circunstancia podería ser reclamada á administración ou órgano competente, e, no seu caso, poderían promoverse as correspondentes reclamacións.

Pode apreciarse interese, por exemplo, na información sobre os controis de lobos, unha especie de interese comunitario e protexida mesmo nas CC.AA. ao norte do río Duero, como Galicia, na que se cualifica como “especie cinexética”. Recentemente unha Sentenza do Tribunal Supremo indicou que “o lobo constitúe unha especie de interese comunitario e como tal protexida, se ben, polo grado de protección ao norte do río Duero, se permite a adopción de medidas de xestión, actividade cinexética, sempre que se manteña a especie



en estado de conservación favorable e que non se comprometa a súa conservación, de xeito que é a actividade cinxética a que se subordina á conservación da especie e non á inversa”, algo que esta institución indicara en anteriores ocasións.

Ademais, á marxe da información que debera aportarse de oficio, calquera persoa, incluída a entidade reclamante, pode solicitar a información pública que considere, por exemplo toda a citada na queixa. E no caso de falta de resposta nun mes, ou de denegación total ou parcial, ábrese a posibilidade de interpor os correspondentes recursos

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/72/20	Falta de contidos no portal de transparencia	Concello de Touro 10 de marzo	Aceptada	Q/72/20
Q/2221/19	Falta de resposta a solicitudes de información pública	Concello do Pino 13 de agosto	Aceptada	Q/2221/19
Q/3380/20	Restricións de acceso ás praias ás persoas non residentes	Concello de Cangas 7 de outubro	Aceptada	Q/3380/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6135/19	Falta de resposta do Concello de Ferrol a solicitudes de acceso á información por parte dun sindicato	Conclusión positiva	06/02/2020
Q/6177/19	Negativa a información pública sobre un traballador do Concello de Vilalba	Conclusión positiva	13/02/2020
Q/239/20	Acceso á información pública do Concello de Santiago de Compostela sobre accidentes de tráfico no período 2015-2018	Conclusión positiva	26/02/2020
Q/3173/20	Falta de resposta a unha solicitude ao Colexio de Administradores de Fincas de Galicia	Conclusión positiva	29/07/2020
Q/3287/20	Problemas no acceso á información da paxina web do portal de transparencia do Concello de Lugo	Conclusión positiva	10/12/2020
Q/3462/20	Falta de transparencia do goberno municipal do Concello de Agolada	Conclusión positiva	16/09/2020



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/4298/20	Advertencias de seguridade do Ministerio de Asuntos Exteriores en relación coas Filipinas	Conclusión positiva	30/12/2020



**RESUMO DAS QUEIXAS
POR ÁREAS: OBRAS
PÚBLICAS E
EXPROPIACIÓNS**





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

As queixas desta área que comprenden subáreas de distinta tipoloxía tales como obras públicas, estradas, expropiacións, augas de dominio público, portos e responsabilidade patrimonial, reflectiron esencialmente problemáticas similares ás que se veñen producindo nos últimos anos.

Con relación ás obras públicas, os temas dos que tratan as queixas presentadas son bastante heteroxéneos. Abranguen dende as deficiencias na execución de obras á redacción de proxectos de infraestruturas pola eventual afectación de propiedades privadas. Algunhas das queixas formuladas durante este ano, amosan oposición de plataformas cidadás á execución de proxectos públicos de infraestruturas, polo que ao afectar a unha pluralidade de persoas se presentan ben a través de asociacións veciñais ou acompañando listaxes de asinantes.

Outro motivo frecuente de queixa no ámbito das obras públicas o constitúe o deficiente estado de conservación das vías de comunicación, das estradas que emprega a cidadanía nos seus desprazamentos cotiás. As restricións de mobilidade do ano 2020 pola pandemia do COVID-19, sen dúbida condicionaron a formulación das queixas recibidas, aínda así, dos informes remitidos polas administracións locais ou provinciais nas queixas tramitadas, evidénciase a existencia dalgúns problemas de conservación e mantemento nalgunhas estradas. Cómpre significar que as queixas nesta materia adoitan ser na súa maioría atendidas e resoltas.

En materia de expropiacións, salienta que se incoou unha investigación de oficio por unha expropiación de vivenda habitual durante o estado de alarma da que se informará no apartado correspondente deste informe anual e que se concluíu de xeito satisfactorio

As queixas habituais sobre expropiacións refírense ao atraso no aboamento dos prezos xustos e xuros derivados das expropiacións, ou á necesidade de tramitar con máis celeridade os expedientes de fixación dos prezos xustos. Outras son sobre o 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 que afectan o dominio público hidráulico, nelas obsérvanse dilacións na tramitación de expedientes nos que intervén o organismo Augas de Galicia, polo que o criterio seguido na súa tramitación estriba en impulsar os procedementos administrativos en curso.



Finalmente, no que se refire ás queixas sobre responsabilidade patrimonial das Administracións Públicas, sinalar que as persoas que as promoven denuncian dilacións na resposta das administracións concernidas en relación cos escritos dirixidos ás mesmas en demanda de responsabilidade patrimonial por uns danos sufridos dos que as fan responsables.

Aínda que a dilación na tramitación deste tipo de procedementos é bastante habitual, o certo é que na maioría dos casos nos que intervéñ esta institución termina producíndose unha resolución, que aínda que sexa desestimatoria da pretensión indemnizatoria, satisfai o desexo do solicitante de coñecer a postura da administración fronte á reclamación presentada.

O feito comprobado de que certo número das reclamacións presentadas acaben sendo desestimadas polas administracións, aínda que evidencia a tradicional reticencia administrativa a asumir responsabilidades, non implica necesariamente unha actuación excesivamente rigorista por parte dos organismo públicos, xa que en moitos casos a desestimación da pretensión indemnizatoria está axeitadamente fundada en dereito e non é máis que a resposta fronte á proliferación de reclamacións que reflicten a crenza de que todo dano nun espazo público debe ser necesariamente resarcido pola administración titular do mesmo.

A evolución xurisprudencial nesta materia pasou dun recoñecemento amplo da responsabilidade obxectiva da administración por todo dano producido nun espazo público ou en relación coa prestación dun servizo público, a considerar necesario que se acredite de forma fidedigna, clara e directa a relación de causalidade entre o dano producido e o mal funcionamento dun servizo público.

O silencio administrativo tamén nesta área continúa sendo causa de intervención desta institución ante as administracións públicas afectadas, tendo en conta que as persoas quéixanse de que non reciben resposta sobre os problemas que expoñen ou que a contestación é insuficiente ante as cuestións que expuxeron á Administración. Devén necesario unha vez máis, insistir en que as Administracións Públicas han de incrementar o esforzo en facilitar unha resposta razoada sobre as intervencións que pretende desenvolver, explicando de forma pormenorizada os motivos polos que determinadas demandas non poden ser atendidas, ben pola súa imposibilidade legal ou por outras razóns de interese público que deben detallar.

Con frecuencia a administración, pretendendo eludir as obrigacións do procedemento na materia, a partir da intervención da institución, e os reiterados impulsos, decide reconducir os expedientes no sentido adecuado, o que explica que non se formularan recomendacións ou suxestións tendo en conta que xa se obtivo unha solución satisfactoria



ou ben se manifestaron compromisos cuxa materialización agardamos se produza con presteza.

A cidadanía o que espera é que se lle responda, xa sexa estimando a súa pretensión de forma clara e precisa ou, no seu caso, desestimándoa de maneira motivada para que poida coñecer as razóns que avalan a resolución adoptada e no seu caso utilizar as vías de recurso que considere oportunas.

Noutras queixas tramitadas ao longo deste ano sobre o que se está a informar, observouse, logo da investigación desenvolvida, que a actuación administrativa fora correcta e axeitada a dereito, polo que finalizou a práctica de actuacións dende a institución, o que lle foi comunicado ás persoas promotoras dos expedientes.

Para rematar, hase de mencionar que se incoou unha queixa de oficio polo emprego do herbicida glifosato por parte do *Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana* nunha estrada de titularidade estatal na provincia de Lugo, que se remitiu ao *Defensor del Pueblo* e sobre a que se informará no apartado correspondente da área de Medio Ambiente.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas desta área por asuntos é lixeiramente superior á cifra rexistrada no ano 2019, incrementándose nun 7,6 %.

Inadmitíronse tan so 2 queixas o que representa un número de inadmisións das máis baixas de tódalas áreas. A causa de inadmisión en 1 expediente foi que se trataba dunha problemática na que non se realizara unha actuación administrativa previa, polo que se orientou ao promotor sobre o órgano ao que reclamar para que de ser o caso que este non lle respondera ou se a resposta non fora completa, unha vez documentado dito extremo se dirixiran novamente a esta institución a fin de que se iniciara a correspondente investigación e noutro foi que se trataba dun desacordo cunha resolución do Xurado de Expropiación de Galicia firme, que lle fora notificada en tempo e forma e fronte á que non interpuxera recurso no seu momento.

Se remitiron ao *Defensor del Pueblo* tan so 2 expedientes. Nun caso se trataba de actuacións competencia do *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico* e noutro dunha eventual responsabilidade patrimonial do daquela Ministerio de Fomento, agora *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*.

Concluíronse un 65,4 %. No ano 2019 concluíanse 29 a data de peche do exercicio e no



2020 concluíronse 34, o que significa que se incrementou o número de expedientes concluídos nun 17 %. Das queixas admitidas, continúan en tramitación a peche de exercicio 18 expedientes.

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área foi diversa durante este ano. Abarcou problemáticas relativas a danos producidos con ocasión da execución de obras públicas; deficiencias no estado de conservación das estradas de titularidade provincial ou autonómica; colectivos que solicitaron a protección da institución mostrando rexeitamento e oposición a novos proxectos de infraestruturas viarias; expropiacións forzosas, e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

Como novidade, sinalar que se incoou tamén unha queixa de oficio sobre unha expropiación municipal dunha vivenda, da que se dará conta no apartado correspondente.

Concluíronse durante este ano dous expedientes de queixas colectivas, cuxa tramitación se iniciara no 2019, unha de 1181 asinantes sobre un proxecto de infraestruturas viarias na estrada PO-531-N-550, coñecido como a variante de Alba en Pontevedra, e outra sobre a instalación de bandas BTA na rotonda de Vilariño (Cambados) de 118 asinantes

Tramitáronse 12 expedientes de queixa correspondentes a anos anteriores, a maiores das colectivas sinaladas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	56		56	
Admitidas	52	92,86 %	52	92,86 %
Non admitidas	2	3,57 %	2	3,57 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	3,57 %	2	3,57 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	34	65,38 %	34	65,38 %
En trámite	18	34,62 %	18	34,62 %



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2013	1	0	1	1	0
2017	1	0	1	1	0
2019	1310	0	1310	1310	0

Non se contabilizan nesta última táboa, os expedientes remitidos no seu momento ao *Defensor del Pueblo*, nos que a data deste informe se seguen practicando actuacións das que o Alto Comisionado das *Cortes Generales* informa periodicamente.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Estradas

Nunha queixa asinada por 119 persoas solicitábase a intervención da Valedora do Pobo amosando desacordo coas bandas sonoras instaladas na VG-4.2 e na VG-4.3 no Concello de Cambados. Instaláranse por motivo de seguridade viaria para reducir a velocidade dos vehículos que acceden á glorieta, tanto dende a VG4.2 como desde a VG4.3.

A Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) realizou un estudo de avaliación acústica, para comprobar a adecuación á lexislación vixente dos niveis sonoros producidos polo tránsito do tráfico rodado polas bandas transversais de alerta existentes na VG-4.2 no seu carril dereito, do pq 4+220 ao 4+430, e na VG-4.3, no seu carril esquerdo, do pq 0+000 ao 0+300, no Concello de Cambados,

O procedemento de avaliación incluíu varridos previos, co fin de determinar os puntos máis representativos da zona afectada. Tamén se realizou unha valoración preliminar mediante unha medición en continuo durante 24 horas, correspondente aos episodios acusticamente máis significativos.



As medicións leváronse a cabo durante varios días. De acordo coa lexislación vixente realizáronse 3 series de medicións (período mañá, tarde e noite), con tres medicións en cada serie, dunha duración mínima de 5 minutos, con intervalos temporais mínimos de 5 minutos entre cada unha das series.

Tras as medicións e cálculos realizados, o estudo concluíu que non se incumprían os obxectivos de calidade acústica establecidos polo anexo II do RD 1367/2007 para as áreas acústicas tipo a (sectores do territorio con predominio de chan de uso residencial).

A AXI comprometéase, aínda así, a analizar a posibilidade de aplicar outras medidas de seguridade viaria que poidan evitar as molestias sonoras causadas polas devanditas bandas transversais de alerta.

Así pois, tras a investigación realizada dedúcese que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos e logo de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación da queixa, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que a motivaba e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo, polo que concluíu a tramitación desta queixa colectiva.

Tramitouse tamén durante este ano unha queixa colectiva presentada por 18 asinantes que solicitaban acceso a unhas parcelas da súa propiedade afectadas pola construción de Autovía da Costa da Morte (Carballo -Baio), con referencia AC/06/140.01.75-PC.

Solicitada a preceptiva información o órgano autonómico competente, coñecemos que: os proxectos construtivos aprobados da infraestrutura AG-55 non contemplaban o acceso ás parcelas dende a estrada de A Piolla a Zas, como solicitaban as persoas promotoras da queixa; que todas as parcelas teñen acceso a través do camiño de servizo ao que se accede polo paso inferior, de modo que os camiños executados na fase de construción da autovía da Costa da Morte garantían o acceso a todas as parcelas limítrofes á autovía; que para conectar o camiño de acceso a Monte Agudo coa estrada municipal E-27 sería preciso acometer expropiacións segundo se sinalan nos mapas do informe que podemos achegarlle aos asinantes da queixa; que podería supoñer un eventual problema de seguridade pola discontinuidade entre os sistemas de contención de vehículos; que serían preciso autorizacións de patrimonio cultural toda vez que a zona de A Piolla está afectada pola área de cautela; que semellaba máis sinxelo conectar o camiño de acceso a Monte Agudo nun punto en que se atopen á mesma cota e non sexa preciso a realización de movementos de terras que precisen sondaxes arqueolóxicas. Por conseguinte, ao trasladarlle a información detallada e a infografía e reportaxe fotográfico remitido e incorporado ao expediente, finalizouse a tramitación deste expediente.

Outra queixa colectiva que se concluíu no ano obxecto de informe foi a relativa á oposición



a un proxecto de infraestruturas viarias en Pontevedra. A Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) está a tramitar o Proxecto de trazado da estrada de conexión PO-531-N-550 (Variante de Alba), de clave PO/17/187.01, e cumprindo co disposto no artigo 21.1 da Lei 8/2013, do 28 de xuño de estradas de Galicia, someteu dito proxecto ao trámite de información pública, que se anunciou no DOG o 25/06/2019. A través deste trámite calquera persoa ou colectivo puido formular por escrito, ante a Axencia Galega de Infraestruturas, as observacións relativas á concepción global do trazado deseñado que considera.

Por tratarse dunha actuación de novo trazado, someteuse ademais ao trámite de avaliación de impacto ambiental, de acordo co disposto na Lei 21/2013 de 9 de decembro de avaliación ambiental. Por isto, o 20/05/2019 remitiuse á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda o Estudo de Impacto Ambiental da estrada de conexión PO-531-N-550 (Variante de Alba), de clave PO/17/187.01, aos efectos da emisión do informe de impacto ambiental.

Ao coñecer que o procedemento non está pechado senón que se atopaba en fase de análise dos informes presentados durante o período de consultas ás administracións públicas afectadas e ás persoas interesadas e que o proxecto se atopaba, aínda, no relativo a súa tramitación administrativa, en fase de valoración e definición das actuacións contidas no mesmo, polo que correspondía que dende os órganos competentes se continuaran practicando trámites comunicouse á promotora da queixa que a institución non ía practicar en principio máis actuacións neste expediente, polo que se dispuxo o arquivo provisional. Non obstante poderase reabrilo, no seu caso, pola aportación de novos datos ou circunstancias que motiven unha nova valoración desta institución.

Noutra queixa se solicitaba a intervención desta institución polo mal estado en que se atopaba unha vía na parroquia de Mandiá, no Concello de Ferrol. Achegaban varias fotografías sobre a problemática. Apenas un mes despois, concluíuse positivamente, toda vez que o referido concello comunicou que o proxecto fora incluído no Plan de Obras e Servizos da Deputación da Coruña e que xa se publicara no Perfil do Contratante do Concello na Plataforma de Contratación do Estado polo que, rematado o prazo de presentación de ofertas, a súa adxudicación e execución sería efectuada con presteza, o que lle comunicamos á promotora da queixa dando por finalizadas as actuacións.

2. Portos

No escrito inicial de queixa o promotor dun expediente sinalaba que no ano 2018 sufrira unha caída polo mal estado do firme do Porto de Sada, e que levaba dous anos sen recibir resposta á iniciación do expediente de responsabilidade patrimonial.



No informe de Portos de Galicia, finalmente incorporado ao expediente, detallábase a cronoloxía das actuacións practicadas logo da presentación da reclamación patrimonial por danos sufridos pola caída e indicábase que, xa no seu momento, se notificara ao promotor da queixa a posta de manifesto do expediente de responsabilidade patrimonial, remitíndose todos os documentos que obraban no expediente para poder presentar alegacións ao mesmo e que este as presentara.

A Lei 6/2017 do 12 de decembro, de Portos de Galicia, supuxo un cambio na organización portuaria de Galicia e o Estatuto Orgánico da entidade pública empresarial Portos de Galicia pasou a rexerse polo preceptuado no título I desa lei.

Así, a resolución dos procedementos en materia de responsabilidade patrimonial, competencia que ata entón residía na Consellería competente en materia de Portos pasou a asumirse directamente pola entidade e en concreto polo Consello Reitor. Ese Órgano Colexiado vense reunindo en catros sesións anuais, o que non foi compatible coa axilización da tramitación destes procedementos.

Pois ben, logo da investigación iniciada e de cantas actuacións se practicaron, finalmente soubemos que en data 18 de novembro de 2020 se aprobara no Consello Reitor de Portos de Galicia a proposta de delegación de competencias do Consello Reitor na Presidencia de Portos de Galicia das resolucións ás reclamacións patrimoniais das Administracións Públicas; polo que se deduce que a intervención desta institución, a instancias do promotor da queixa, propiciou que se adoptara un cambio na xestión e resolución dos expedientes de responsabilidade patrimonial, que unha vez se publique no D.O.G. redundará nunha axilización das resolucións dos expedientes de responsabilidade patrimonial pendentes que foran presentados e que non tiveran resolución.

Continúa en curso de tramitación, cando se redacta este informe, unha queixa colectiva sobre unha concesión no Porto de Celeiro, da que se informará no informe anual correspondente.

3. Expropiacións

O promotor dunha queixa documentaba terse dirixido en diferentes ocasións ao Concello de Celanova en relación cunha expropiación dunha propiedade de súa nai. A pesar de que se dirixira en diferentes ocasións ao órgano local, aínda que lle ofreceran resposta, sinalaba que aínda estaban pendentes algúns extremos.

Logo de cantas actuacións se practicaron, finalmente o concello comunicou que a persoa interesada tiña a súa disposición o expediente administrativo completo para consultar o que considerara oportuno. Ademais, puidemos trasladarlle ao interesado xunto coa



comunicación da conclusión: informe do técnico municipal; planos do estado antes (1) e despois (2) da expropiación a escala 1/250, onde se pode medir a superficie; plano onde se pode ver a parte das fincas que foron expropiadas (3); plano de Ordenación Urbana, do PXOU vixente na data da expropiación e na actualidade, e plano e informe asinado polo técnico redactor do proxecto de urbanización.

No ano 2019 efectuárase unha recomendación ao Concello de Salvaterra do Miño no marco dunha queixa sobre un expediente de expropiación para a execución do Proxecto do Colector Xeral do Río Tea para que remitira con presteza ao Xurado de Expropiación de Galicia (XEG) o expediente relativo ao proxecto “Colector Xeral do Río Tea” das parcelas 143 e 168, e outras a fin de que se determinara o xustiprezo.

En agosto do 2020, finalmente puidemos comunicarlle ao promotor do expediente que o concello nos remitira copia do oficio de remisión das pezas separadas de ditas fincas ao XEG.

Con relación a unha expropiación dunha vivenda no Concello de Oleiros, por tratarse dunha actuación de oficio, daremos conta da mesma no seguinte apartado.

4. Queixas de oficio

Incoouse unha investigación de oficio ao coñecer que unha familia, cuxa vivenda fora expropiada polo Concello de Oleiros, a tiña que entregar a pesar da excepcionalidade da situación do estado de alarma.

Ao ter coñecemento a través dos medios de comunicación de que unha familia de Bastiagueiro tiña como data límite para entregar as chaves da vivenda, expropiada por ese concello para a creación dun parque público, o día 11 de abril, esta institución estableceu de inmediato comunicación cos responsables municipais na procura de consensuar unha solución que permitira cohonstar o interese público do órgano local expropiante, co interese das persoas residentes na propiedade afectada, no contexto de estado de alarma motivado pola pandemia do COVID-19.

O obxectivo da intervención desta Valedoría foi que se puidera prorrogar o tempo de permanencia da familia na vivenda de xeito que se reanudara o cómputo do prazo para facer entrega das chaves unha vez levantado o estado de alarma.

Logo de cantas actuacións se practicaron con presteza dende a institución, tan pronto tivemos coñecemento da problemática, logrouse que o mesmo día en que se incoou a queixa de oficio, se manifestara por parte do concello que lle ían conceder á familia un mes máis a partir do 11 de abril, data que nese momento se prevía se levantaría o estado de



alarma, de xeito que non se producira a entrega das chaves da vivenda afectada ata que se cumprira ese novo prazo ou se levantara o estado de alarma.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/25940/17	Falta de resposta da administración	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/01/2020
Q/4548/19	Desacordo coas bandas sonoras instaladas na VG-4.2 e na VG-4.3	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/02/2020
Q/5593/19	Desacordo coas bandas sonoras instaladas na VG-4.2 e na VG-4.3	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/02/2020
Q/1972/20	Expropiación de vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/03/2020
Q/3737/20	Mal estado dunha vía	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/10/2020
Q/3971/20	Expediente de responsabilidade patrimonial	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA, TURISMO E DEPORTES



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

No ano 2016 aprobouse a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia que vén unificar as anteriores leis nunha soa norma reguladora do patrimonio cultural da comunidade autónoma, mantendo as peculiaridades derivadas da natureza dos Camiños de Santiago e aproveitando a unificación dos aspectos comúns a todos os bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia, o réxime de obrigacións xerais de conservación e o réxime sancionador. Constitúe, xunto coa lei básica de 1985 en materia de patrimonio histórico-artístico español, o marco normativo xeral.

Na súa exposición de motivos a lei afirma que “a ponderación e integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais e a aposta pola colaboración inter-administrativa e a participación cidadá están presentes ao longo de todo o articulado a través dos principios xerais, dos dereitos e obrigas da cidadanía, da información pública, do acceso aos bens máis sobranceiros e do recoñecemento da libre iniciativa”. Estes obxectivos non parecen terse acadado pois a protección do patrimonio cultural cede moitas veces ante outras actuacións sen que se xustifique o seu sacrificio polo interese xeral que esas outras actuacións veñen a atender.

O expediente de queixa tramitados na institución da Valedora do Pobo neste eido pódense dividir en dous tipos:

-Desde o punto de vista material, as queixas derivan da falta da adecuada protección do patrimonio cando existen intereses económicos que ameazan a súa integridade e da falta de coordinación entre administracións afectadas.

O preámbulo da actual Lei do patrimonio cultural de Galicia alude á integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais e a aposta pola colaboración inter-administrativa e a participación cidadá. Son realmente obxectivos ambiciosos pois están, hoxe en día, moi lonxe da realidade dunha gran parte dos nosos bens culturais desde o punto de vista da protección, a conservación, o acrecentamento, a difusión e o fomento do patrimonio cultural galego.

Esta situación ten unha incidencia particular no patrimonio arqueolóxico e nas paisaxes culturais. A institución da Valedora do Pobo recibe queixas promovidas por persoas ou asociacións de defensa ambiental ou cultural polas condicións de preservación do patrimonio arqueolóxico principalmente no caso dos bens expostos a actividades mineiras na súa contorna, ou pola desprotección xeral do conxunto de gravados rupestres prehistóricos ao aire libre.



A situación é complexa pola incidencia das competencias municipais sobre planeamento urbanístico nas actividades mineiras. No exercicio destas competencias, en ocasións, incídese noutras actividades, públicas ou privadas, de carácter netamente económico. A xurisprudencia do Tribunal Constitucional e do Tribunal Supremo tense pronunciado en supostos de restricións impostas pola normativa urbanística municipal no que o ámbito territorial ao que afectaban as limitacións era tan extenso que con iso podería afectar ós intereses económicos xenerais. Pero, en termos amplos, débese procurar a harmonización da protección do patrimonio e do medio ambiente coa explotación dos recursos económicos, o que esixe que cando tales intereses ou obxectivos poidan estar contrariamente afectados por unha decisión administrativa se realice un xuízo de valor que pondere a importancia duns e doutros, que pode vir dado *ex lege* ou resulte das específicas condicións e características do territorio e dos bens ameazados.

O problema agrávase no caso dos conxuntos de petróglifos prehistóricos ao aire libre. A propia Consellería de Cultura, Educación e Universidade recoñece que, pola súa extraordinaria dispersión nos terreos de monte, os petróglifos e as paisaxes nas que se inxiren están hoxe ameazados como consecuencia do retroceso do modo de vida agrario tradicional, e pola presenza de especies arbóreas pirófitas e de rápido crecemento. A crise incendiaria de 2006 é un bo exemplo desta problemática, da que a consellería é consciente pero considera que se trata dun problema estrutural que require solucións estruturais que non se poden artellar desde un único departamento da administración.

Sen embargo, en ocasións, accións máis modestas son moito máis eficaces na preservación destes bens que, pola súa singularidade, son descoñecidos ou pouco apreciados polos habitantes do territorio no que se atopan. Consideramos que son os concellos os primeiros que deben ter un claro coñecemento destes BIC e arbitrar as medidas máis efectivas de protección e lle corresponde á consellería o control do cumprimento destas medidas. A sensibilización de veciños e propietarios de fincas rústicas é esencial para a posta en valor deste patrimonio. Recibimos queixas sobre o paso de maquinaria pesada sobre mámoas ou a súa destrución ao abrir pistas forestais ou camiños. É preciso corrixir ou mitigar estes problemas, valorando accións como a roza no entorno dos petróglifos ou a modificación da cuberta vexetal nas inmediacións dos gravados.

O problema é particularmente grave en Galicia cando se produce un conflito de intereses coas administracións sectoriais, en particular, no ámbito das explotacións mineiras, as infraestruturas enerxéticas e a administración forestal.

-Desde o punto de vista formal, a meirande parte dos expedientes de queixa derivan da falta de resposta de escritos ou solicitudes de información ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural ou ante o concello afectado; atrasos en expedientes sancionadores;



falta de información sobre o curso dado ao procedemento na tramitación de denuncias presentadas e por desacordos de determinadas asociacións socio-culturais e de defensa do patrimonio coas restricións de acceso á información ambiental solicitada.

En moitos dos expedientes de queixa tramitadosponse de manifesto non só a inactividade das distintas administracións afectadas, facendo un uso inadecuado do silencio administrativo, senón unha clara desatención dos dereitos das persoas ou asociacións denunciante.

Produce un particular malestar ás persoas ou asociacións de defensa do patrimonio a falta de resposta en prazo da administración con competencias en materia de protección do patrimonio cultural. A carga de traballo da administración e a insuficiencia dos seus recursos materiais e persoais produce demoras na tramitación das solicitudes. Para as persoas que promoven as queixas, a falta de notificación ao interesado provoca unha situación de indefensión, perdendo a capacidade para a realización de actos administrativos para os que existe lexitimación (alegacións, recursos, práctica de proba) en tempo e forma por causa do absoluto descoñecemento das actuacións do órgano administrativo.

O mesmo sucede coa falta de actuación da administración perante as denuncias presentadas. En moitas queixas reclámase pola inactividade da administración e o incumprimento do seu deber de protección de determinadas zonas arqueolóxicas, consentindo nelas actividades que poderían ter causado danos irreparables. A administración alega que, perante o elevado número de denuncias, non pode tramitalas todas de xeito inmediato xa que os seus medios son limitados e a documentación aportada polos denunciante é inxente e non sempre permite unha áxil actuación. Esta circunstancia non pode servir, en ningún caso, como unha escusa da falta da preceptiva actividade administrativa. As asociacións e colectivos que actúan en defensa do patrimonio atópanse, en moitos casos, con retrasos nas actuacións ás que está legalmente obrigada a administración aducindo falta de medios ou recursos que en ningún caso se admitirían respecto das persoas privadas titulares, posuidoras e arrendatarias e dos demais titulares de dereitos reais sobre bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia.

Pero é preciso, sobre todo, unha absoluta transparencia en canto á actuación das administracións públicas. A Valedora do Pobo ten que intervir por non comunicarse aos denunciante, como é o seu dereito, se se iniciou ou non o procedemento, cando a denuncia vai acompañada dunha solicitude de iniciación; as dilixencias informativas prólonganse por períodos de tempo inaceptables; dáse acceso parcial á información pública que é reclamada por persoas e asociacións. A dificultade de obter acceso aos informes, estudos, memorias de actividade ou outros documentos de interese leva a presentar moitas das queixas ante a institución da Valedora do Pobo por non dar



satisfacción ao dereito dos solicitantes cando se evitarían conflitos e queixas cunha actividade máis transparente e colaboradora coas demandas de participación por parte dos cidadáns.

Finalmente, detéctase falta de tramitación das solicitudes de protección de determinados xacementos arqueolóxicos. É habitual a presentación de queixas de asociacións de defensa do patrimonio pola falta de tramitación das solicitudes de protección de determinados xacementos arqueolóxicos, nomeadamente na provincia de Lugo.

A actual Lei 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia distingue dous tipos de bens do patrimonio cultural, obxecto de recoñecemento formal: os bens de interese cultural e os bens catalogados, que se integrarán no Rexistro de Bens de Interese Cultural e no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia, respectivamente. Os bens inventariados, segundo a anterior Lei 8/1995, de 30 de outubro, adquiren, coa excepción dos declarados BIC, a condición de bens catalogados ao abeiro do apartado 1 da disposición adicional 2ª da actual LPCG. Por conseguinte, na actualidade non existe un inventario dotado de valor xurídico senón instrumentos de rexistro complementarios dentro da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, desprovistos de valor xurídico, que permiten o coñecemento e localización dos bens patrimoniais. Xa que logo, a inscrición de xacementos arqueolóxicos no rexistro de BIC ou no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia non a ten que determinar o Servizo de Patrimonio Cultural —hoxe Servizo de Xestión Cultural— dunha xefatura territorial, senón que sería o resultado dos respectivos procedementos regulados nos artigos 15 e seguintes da LPCG, que deberán ser resoltos, en función do grado de protección do elemento cultural, polo Consello da Xunta de Galicia ou pola persoa titular da consellería competente en materia de patrimonio cultural, segundo os artigos 20.1 e 28.1 da LPCG, respectivamente.

Existe ademais outra vía indirecta para a incorporación dun ben inmovible no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, que é mediante a súa inclusión nun catálogo urbanístico, tal como establece o artigo 30 da Lei. No caso obxecto das queixas, algúns dos xacementos arqueolóxicos aludidos xa aparecen recollidos no Plan básico autonómico de Galicia, aprobado polo Decreto 83/2018, do 26 de xullo, polo que non procedería a tramitación dun procedemento para incluílos no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, xa que gozarían desde ese intre da condición de bens catalogados.

En síntese, das nosas actuacións derívase á falta de coordinación entre os responsables da xestión do patrimonio e doutras áreas encargadas da xestión e ordenación do territorio da Xunta de Galicia e a nivel comarcal ou local. Neste senso, a ordenación do territorio e a planificación patrimonial son unhas das principais funcións das administracións na consecución do desenvolvemento sostible que debe, inevitablemente, ter en consideración



a dimensión espacial, enmarcándose na realidade concreta dun territorio. Así, a posta en valor da totalidade do patrimonio debe ter unha visión mais ampla, prestando especial atención ao patrimonio existente no medio rural galego, mediante a coordinación de todas as administracións implicadas e as políticas relacionadas co medio ambiente, urbanismo, infraestruturas, cultura, turismo, ordenación do territorio, medio rural, etc.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	218		38	
Admitidas	213	97,70%	33	86,84%
Non admitidas	3	1,37%	3	7,90%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>		0,93%	2	5,26%

As tres queixas inadmitidas referíanse a relacións xurídico-privadas, a falta de execución de resolucións xudiciais de reposición da legalidade por actuacións en bens catalogados ou polo desacordo coa actividade de inspección turística da Axencia de Turismo de Galicia.

Foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* unha queixa sobre o cobro arbitrario de tarifas pola SGAE (*Sociedad General de Autores de España*) e pola discriminación entre deportistas federados e non federados sobre as condicións nas que se podía realizar actividade física e deportiva ao aire libre fóra das competicións oficiais durante o estado de alarma.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	19	8,93%	19	57,57%
En trámite	194	91,07%	14	42,43%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:



Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	1	1	2	2	0
2019	6	6	12	12	0

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. As afeccións das actividades industriais no patrimonio cultural

Como xa sinalamos, as actividades industriais adoitan xerar unha gran conflitividade polas afeccións que producen no patrimonio cultural (explotacións mineiras, parques eólicos, liñas eléctricas, aproveitamentos forestais...). Bótase en falta nestes casos a imprescindible coordinación entre os diferentes ámbitos implicados (patrimonio cultural, augas, ordenación do territorio, medio ambiente, infraestruturas enerxéticas...), de xeito que as administracións autonómica e local e as empresas actúen no marco da protección de patrimonio cultural. As administracións tratan de protexer o seu ámbito competencial sen realizar, en moitos casos, unha adecuada ponderación de intereses.

A. As infraestruturas enerxéticas

No momento de redactar este informe estase a tramitar unha queixa interposta por 181 veciños de Angueira de Castro, no Concello de Rois, e do Concello de Brión, por mor da autorización administrativa concedida para a construción da Liña de Alta Tensión 220 KV Lousame-Tibo. No escrito de queixa, entre outros aspectos relevantes, sinálase o seu impacto irreversible no valor arqueolóxico, histórico, etnográfico, cultural, paisaxístico e natural da zona, que inclúe a Aldea de Angueira de Castro, o Castro Lupario, a Aldea de Beca, Faramello, Francos, a Ponte de Paradela e o tramo do Camiño Portugués de Santiago que a percorre.

A Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, en data 11/11/2019 emitiu resolución informando favorablemente o proxecto de execución da LAT 220 kV, na que se recolle expresamente: "os proxectos de execución recollen os trazados definitivos das liñas eléctricas. Estes trazados presentan pequenas modificacións respecto aos trazados informados pola DXPC o 13.10.2014, mais estas modificacións non supoñen afeccións



ao patrimonio cultural identificado da zona".

Ante esta situación, o 28 de novembro de 2019, os veciños do Concello de Rois solicitaron á anterior Consellería de Economía, Emprego e Industria (Xefatura Territorial da Coruña) a modificación do proxecto presentado pola empresa promotora (*Red Eléctrica de España, S.A.U.*) por non axustarse á legalidade vixente, tendo en conta que o trazado elixido para a construción da liña que atravesa e ocupa a zona descrita, por unha banda, carece de xustificación algunha, e doutra banda, atenta directamente contra o patrimonio cultural de Galicia, así como contra o patrimonio natural e a saúde das persoas. De feito, dun informe técnico elaborado por un arqueólogo e entregado en marzo de 2020 despréndese que no proxecto presentado pola empresa promotora da LAT ao seu paso pola Aldea de Angueira e a súa contorna, non se identificou todo o patrimonio cultural e arqueolóxico existente na zona xa que non se fixo unha prospección intensiva. Na propia resolución de Patrimonio recóllese que o trazado das liñas apenas se puido revisar debido á densa vexetación e ás dificultades orográficas, o que impediu identificar todos os elementos patrimoniais existentes e a dimensión dos mesmos, incluída a senda do camiño real do Faramello empedrada de lousas e o conxunto histórico e arquitectónico de Angueira de Castro. Faise constar que existe unha delimitación errónea do Castro Lupario no proxecto, xa que non se contemplan dúas liñas de aterraxamentos cara o sur do xacemento que formarían parte do propio castro. Neste caso, a zona de protección de 200 metros estenderíase cara ao sur e leste, introducíndose no trazado da liña eléctrica.

Igualmente, os bens que forman parte do catálogo do PXOM de Rois están afectados pola mesma protección que ofrece a lei aos bens catalogados, en virtude do artigo 30 da LPCG, indicándose que o trazado da liña afecta á zona de protección dos mesmos, sen que no informe de Patrimonio se contemple a súa afectación nin se determinen as medidas que deben adoptarse para a súa protección.

Na data do 24 de decembro de 2019 os veciños presentaron ante a anterior Consellería de Cultura e Turismo a solicitude de declaración de Ben de Interese Cultural tanto do Castro Lupario como da área na súa contorna, sen que no momento de presentación da queixa recibiran resposta, o que motivou que con data 11/03/2020 se presentase ante a Xunta de Galicia unha petición de información ao obxecto de que se informase do estado en que se atopaba a solicitude de BIC presentada.

Do mesmo xeito, a construción da liña afecta a un tramo do Camiño Portugués no Faramello, protexido pola LPCG, que recolle no seu artigo 75: "O resto dos roteiros dos Camiños de Santiago a que se refire o artigo 73.2 terán a consideración de bens catalogados, coa categoría de territorios históricos". Con todo, a construción da liña afectaría á súa zona de protección, como se reflicte no informe arqueolóxico. Finalmente, a queixa salienta que o trazado autorizado ten un forte impacto paisaxístico e sobre o



entorno natural.

Os asinantes da queixa solicitaban que se instase a modificar o trazado da liña e que se paralizase a súa execución en tanto non se resolveran as alegacións que presentaron ante a Consellería de Economía, Emprego e Industria, indicando o seguinte:

- Que o proxecto presentado polo promotor (REE) non se axusta á legalidade e o seu trazado e carece de xustificación algunha.
- Que atenta contra o patrimonio cultural de Galicia, contra o patrimonio natural e contra a saúde das persoas.

No informe emitido polo Servizo de Enerxía e Minas da Xefatura Territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria na data do 07/05/2020, entre outras cuestións,ponse de manifesto que se someteu a información pública a autorización administrativa e o Estudo de Impacto Ambiental (EIA) da liña Lousame-Tibo. Non consta contestación á petición de informe solicitada, entre outros, aos concellos de Rois e Brión. En relación co Castro Lupario, recibíronse informes da Axencia de Turismo de Galicia, Dirección Xeral de Innovación e Xestión da Saúde Pública, Instituto de Estudos do Territorio, Dirección Xeral de Conservación da Natureza, Dirección Xeral de Patrimonio Cultural e Secretaría Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo. Neste trámite recibíronse por parte do público en xeral tres alegacións, ningunha das cales fai referencia ao Castro Lupario, á súa contorna ou a calquera aspecto dos manifestados na queixa.

O 22/08/2019 sométese a información pública esta solicitude, debidamente publicada en diarios oficiais, xornais e taboleiros de anuncios dos concellos afectados, e que estivo exposta, entre outros lugares, nos concellos de Rois e Brión. Recibíronse un total de 39 alegacións, das que dúas tiñan relación co Castro Lupario e a súa contorna, é dicir, coa queixa que nos ocupa, que aínda que constan como presentadas fóra de prazo, están a ser consideradas no procesos de resposta ás alegacións por parte do órgano substantivo e da empresa promotora.

O Servizo de Enerxía e Minas da Xefatura Territorial da consellería manifesta que na actualidade, está á espera de que a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural emita un novo informe, se así o estima procedente, para poder valorar axeitadamente as alegacións presentadas no procedemento de autorización administrativa de construción polos asinantes da queixa.

A Consellería de Cultura sinala que o informe da empresa A Citania presenta unha nova delimitación do ámbito de protección integral do Castro Lupario, constituído por dous bancais dispostos ao sur do xacemento. O primeiro parece claro pero o segundo é dubidoso. De todos os xeitos, esta nova delimitación quedaría englobada no ámbito de



protección da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, e non modifica a avaliación.

Porén, ese informe da Citania presenta novos bens arqueolóxicos non considerados nos traballos de avaliación do proxecto de referencia. No informe da consellería consta que varios dos petróglifos presentados foron obxecto de avaliación por parte do Servizo de Arqueoloxía simplemente á vista das fotografías presentadas.

Na data do 25 de setembro de 2020, recibíuse nesta institución un novo escrito do representante dos asinantes da queixa no que dan conta da presentación dunha proposta de mellora/complemento remitida á Dirección Xeral de Patrimonio Cultural en datas 15 de setembro de 2020 e 16 de setembro, en relación á solicitude de Declaración de Ben de Interese Cultural que se tramita ante o citado organismo baixo o número de expediente S1.2020.005.BIC. Esta proposta de mellora remitiuse á Dirección Xeral de Patrimonio Cultural coa finalidade de complementar a citada solicitude no sentido de especificar e concretar que a dita solicitude está dirixida á declaración de ben de interese cultural do conxunto formado polo Castro Lupario e a Aldea de Angueira de Castro, así como a fundamentar dita solicitude nunha documentación técnica axeitada. A proposta de mellora baséase na seguinte documentación:

- O informe arqueolóxico elaborado por A Citania en marzo do 2020 que consta xa en poder da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural xunto con todos os seus anexos e que pode ser obxecto de análise técnico na súa integridade. Este informe foi elaborado con posterioridade á data de presentación da solicitude de BIC, polo que se acompaña agora como documentación de mellora/complemento.

- Un informe complementario realizado coa finalidade de concretar e motivar a solicitude de declaración de BIC do conxunto formado polo Castro Lupario e a Aldea de Angueira de Castro, e fundamentar dita solicitude sobre a base dunha documentación de carácter técnico en relación aos valores culturais que se acreditan e aos seus compoñentes. Este informe arqueolóxico, no que se concreta o contido do primeiro, tamén foi remitido á Consellería de Industria a fin de que fose debidamente valorado polo citado órgano no momento da resolución das alegacións presentadas.

Por todo o anterior, solicítouse da consellería que con urxencia se facilitase información sobre os tres anteriores extremos: o novo informe que debe emitir a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural para poder valorar axeitadamente as alegacións presentadas no procedemento de autorización administrativa de construción polos asinantes da queixa; o feito de que o Servizo de Arqueoloxía desbotara bens arqueolóxicos non considerados nos traballos de avaliación do proxecto de referencia á vista das fotografías presentadas; e a incidencia neste procedemento administrativo de autorización dunha liña de alta tensión da proposta/mellora da solicitude de BIC do conxunto formado polo Castro Lupario e a



Aldea de Angueira de Castro.

Ante a falta de remisión do informe complementario houbo que formular á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria un recordatorio dos seus deberes legais estando pendente de resposta na data de peche deste informe.

2. Falta de coordinación entre as administracións con competencias na protección do patrimonio cultural

A falta de coordinación entre administracións prodúcese ao teren competencias en materia de patrimonio tanto a Xunta de Galicia, a través da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural como os concellos. A Lei de patrimonio cultural de Galicia, na súa exposición de motivos, salienta que os concellos deben exercer o grao de autonomía local recoñecida constitucionalmente tamén en materia de patrimonio cultural en defensa lexítima dos seus intereses e sinala que a administración local galega ten demostrado un grao de madureza e de responsabilidade que o lexislador autonómico debe recoñecer mediante a configuración de procedementos administrativos de proximidade que a fagan interlocutora eficaz e eficiente ante as veciñas e os veciños das diversas localidades que caracterizan o noso país.

Porén, na realidade práctica, non se percibe sempre esta responsabilidade e os concellos non realizan a necesaria ponderación de intereses ou, cando a realizan, a protección do patrimonio queda subordinada a actuacións de maior incidencia práctica na vida dos veciños como sucede coas redes de servizos públicos ou as infraestruturas viarias. Noutros casos, a desprotección dos bens prodúcese por concorrer neles competencias de varias administracións.

Como exemplo, no ano 2018, representantes dos colectivos pola defensa do Patrimonio Anovaterra e A Forneiriña, denunciaron ante esta institución o estado de abandono do cruceiro de Faxil, situado na parroquia de Agudelo, no Concello de Barro, que se atopaba inclinado dende facía tempo sen que existira ningún tipo de actuación nin por parte do Concello de Barro, nin da Consellería de Cultura nin da Consellería de Medio Rural. Denunciaban o risco de caída do citado cruceiro e solicitaban a adopción de medidas de restauración e consolidación urxentes. En vista do manifestado polas persoas que promoveron a queixa, esta institución iniciou actuacións solicitando informe a todas as administracións implicadas no problema.

A Consellería de Medio Rural recoñeceu no seu primeiro informe que recibiran a denuncia. No citado escrito mencionábase que o dito cruceiro está situado na parcela 2772 do



polígono 517 resultante do proceso de concentración parcelaria de Agudelo-Barro-Valiñas e que a citada parcela sobre a que se sitúa o cruceiro ten a atribución de masa común, polo que lle corresponde a titularidade inicial á Xunta de Galicia (art. 33 bis da Lei 4/2015 de 17 de xuño). Nas bases definitivas, o citado cruceiro sitúase sobre a parcela número 366 do polígono 17 dos planos parcelarios e esta parcela constaba como titularidade da Comunidade de Montes Veciñais en Man Común de Agudelo.

A Consellería de Medio Rural precisa no seu informe que durante o período de investigación da propiedade unicamente se investiga a titularidade dos terreos e non das construcións que as ocupan. A titularidade das parcelas de bases achegadas ao proceso así como dos novos predios de substitución resultantes do acordo refírese sempre aos terreos que conforman estes predios pero non ás construcións ou elementos que puideran existir sobre eles, que non se investigan por non ser obxecto do proceso de concentración e, polo tanto, non consta a súa titularidade.

Do anterior, a Consellería de Medio Rural considerou que, ao tratarse dun elemento arquitectónico patrimonial, a súa protección correspondería á anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no ámbito das súas competencias sobre o patrimonio cultural.

Desde o Servizo técnico-xurídico da anterior Consellería de Cultura e Turismo remitiuse a esta institución o seu informe. Consta tamén na consellería a denuncia presentada pola representante de A Forneiriña, en relación ao estado de abandono e risco de caída do cruceiro de Faxil, sito no contorno de protección do Camiño de Santiago Portugués. O servizo de Vixilancia e Inspección da Subdirección de Protección do Patrimonio Cultural iniciou expediente de dilixencias previas e enviou oficio ao concello aos efectos de que adoptaran as medidas oportunas para protexer o dito cruceiro e impedir a súa destrución.

Pola súa parte, o Concello de Barro remitiunos o seu informe sinalando que, despois de manter conversas coa Xefatura Territorial de Pontevedra para a súa reparación, xa procedera ao encargo da redacción do proxecto para posteriormente envíalo a dita xefatura para solicitar a autorización pertinente e posteriormente, á realización das obras oportunas.

Ao non ter unha información concluínte e máis recente sobre o estado do cruceiro naquel momento, na data do 28 de maio de 2019 solicitouse informe complementario á Consellería de Cultura e Turismo e ao Concello de Barro. Segundo se nos comunicou, o citado proxecto nunca foi recibido no Servizo de Arquitectura da Subdirección de Conservación e Restauración de Bens Culturais da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, e posto en contacto coa Xefatura Territorial de Pontevedra tampouco tivo entrada en dito departamento. Podíase concluír, xa que logo, que o Concello de Barro non enviou o



proxecto que dixo ter contratado, e consecuentemente o proxecto e a intervención derivada non foron autorizados e executados. A consecuencia era que o cruceiro continuaba no mesmo estado de conservación no que se atopaba no ano 2018 cando se presentou a denuncia.

Na data do 5 de agosto, rexístrase nesta institución un novo informe da Consellería de Cultura como complemento á resposta ao escrito desta institución. A Subdirección Xeral de Conservación e Restauración de Bens Culturais da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, informa que en xuño de 2019 un técnico do Servizo de Arquitectura da Subdirección Xeral de Conservación e Restauración de Ben Culturais se presentou no lugar de Faxil, en Barro, Pontevedra, para avaliar o estado de conservación no que se atopa o cruceiro de Fillois. O cruceiro amosa un deterioro considerable na zona da base, ocasionado polo afundimento dun dos laterais no chan a causa da natureza inestable do terreo, o que provocou un forte desprazamento do conxunto fóra da súa vertical. Por este motivo actualmente aparece apuntalado para evitar a súa caída. Presenta unha forte colonización biolóxica en forma de liques e especies briófitas que ocultan considerablemente a labra, provocando unha retención de humidade na superficie pétreo que está favorecendo o seu deterioro.

Despois das anteditas consideracións, desde os servizos da citada subdirección xeral considérase necesaria unha intervención dedicada a recuperar a estabilidade do cruceiro, atendendo á súa restauración integral. Previamente á súa execución debería presentarse un proxecto que detalle os procedementos técnicos necesarios para levala a cabo. O proxecto de restauración deberá ser redactado por técnico restaurador especialista na materia e informado polos servizos técnicos da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.

O informe da Consellería de Cultura e Turismo destaca finalmente que dito cruceiro non está adscrito nin é propiedade da Consellería de Cultura e Turismo, e que conforme co artigo 32 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, é o propietario quen está obrigado a conservalo, mantelo e custodialo debidamente, e a evitar a súa perda, destrución ou deterioro.

Pola súa parte, o Concello de Barro contestou, con respecto á petición de aclaracións formulada por esta institución sobre a intervención de restauración no cruceiro de Faxil, que fixera xestións diante do Servizo Provincial de Patrimonio (Consellería de Cultura e Turismo) para buscar un consenso con este Servizo á hora de reparar este elemento. O concello comunica que no proceso de elaboración do proxecto comprobou que este cruceiro de Faxil está situado nunha parcela propiedade da Xunta de Galicia (Servizo de Infraestruturas Agrarias da Consellería de Medio Rural), ao tratarse dunha masa común (Fondo de Terras) do Proceso de Concentración Parcelaria Agudelo - Barro - Valiñas. O



secretario do concello emitiu informes advertindo de que son os propietarios/as dos terreos onde se sitúan os elementos patrimoniais a protexer os que deben velar polo seu coidado e protección.

Da investigación realizada resulta que a parcela na que se atopa o cruceiro é unha masa común resultante dun proxecto de concentración parcelaria, sendo a Consellería de Medio Rural o órgano regulador das concentracións parcelarias (art. 34 da lei 4/2015 de 17 de xuño, de Mellora da Estrutura Territorial Agraria de Galicia).

Ata a data non consta que se fixera ningunha xestión para a tramitación da autorización e encargo do traballo. As competencias da Consellería de Cultura limitáanse a autorización da intervención no BIC para a súa restauración, ao abeiro dun proxecto específico que debe ser encargado aos servizos técnicos competentes. Pero o ben non está adscrito á Consellería de Cultura nin é da súa propiedade, senón que é a Consellería de Medio Rural o órgano titular dos terreos sobre os que se sitúa o cruceiro.

O artigo 32 da Lei 5/2016, de 4 de maio, sinala que as persoas propietarias, posuidoras ou arrendatarias e, en xeral, as titulares de dereitos reais sobre bens protexidos integrantes do patrimonio cultural de Galicia están obrigadas a conservalos, mantelos e custodialos debidamente e a evitar a súa perda, destrución ou deterioración. A mesma lei indica que as intervencións que se pretendan realizar en bens de interese cultural ou catalogados, así como, de ser o caso, no seu contorno de protección ou na súa zona de amortecemento, terán que ser autorizadas pola consellería competente en materia de patrimonio cultural, coas excepcións que se establecen na propia lei.

Xa que logo, fixemos chegar á Consellería de Medio Rural un recordatorio de deberes legais para que adoptase as medidas precisas para evitar a perda, destrución ou deterioración do Cruceiro de Faxil, en Barro, ao seren un BIC do que é propietario por situarse en terreos dos que é titular esa consellería, co fin de levar a cabo unha intervención dedicada a recuperar a estabilidade do cruceiro, atendendo á súa restauración integral.

Formulouse tamén a recomendación de que a Consellería de Medio Rural se puxese de acordo coa Consellería de Cultura e Turismo co fin de que persoal técnico restaurador especialista na materia redactase o proxecto de restauración e puidera ser informado polos servizos técnicos da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, como establece a lei.

No ano 2020 comunicamos ás persoas que promoveron este expediente que ante a falta de resposta expresa á recomendación e ao recordatorio de deberes legais, e aos seus sucesivos requirimentos, debíamos entender rexeitada a resolución desta institución.

Porén, finalmente, a Secretaría Xeral Técnica da Consellería do Medio Rural remitiu a comunicación da directora xeral de Desenvolvemento Rural relativa á recomendación



efectuada, informando que se ordenou ao Servizo de Infraestruturas Agrarias da Consellería do Medio Rural en Pontevedra que se iniciasen as actuacións para a elaboración do correspondente proxecto e proposta orzamentaria a fin de levar a cabo as obras necesarias para a recuperación do citado cruceiro de Faxil.

Desta resposta dedúcese que, malia cun retraso non xustificado, a consellería aceptou a resolución formulada por esta institución.

O mesmo sucedeu por mor dos expedientes iniciados diante da Consellería de Cultura, Educación e Universidade e do Concello de Cangas nas denuncias promovidas pola Asociación Ecoloxista Luita Verde pola agresión directa ao Castro da Igrexa e a súa area integral de protección. Nese escrito solicitábase a comprobación dos feitos denunciados, a paralización da nova actividade no lugar, a apertura dun expediente sancionador e a restauración dos terreos ao seu estado anterior.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe das administracións afectadas sobre as cuestións promovidas polo interesado. A consellería informaba que como consecuencia da denuncia formulada por Luita Verde o 8 de febreiro de 2020, abriu un expediente de dilixencias informativas, requirindo información ao Concello de Cangas, quen respondeu aportando copia da licenza municipal de apertura de quioscos desmontables outorgada no expediente municipal 2562/2019, así como da autorización da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda da Xunta de Galicia. Tendo en conta que, para as citadas actuacións, non consta que se teña solicitado autorización da Xefatura Territorial, procedeuse á incoación dun expediente de dilixencias informativas ao concello polo outorgamento de licenza sen contar coa previa e preceptiva autorización desa Consellería.

O Concello de Cangas nos remitiu copia da contestación enviada ao colectivo ecoloxista Luita Verde como denunciante, así como os oficios de data 18/06/2020 e 30/09/2020, enviados a Patrimonio informando do expediente en cuestión. Segundo a información do concello, enviúselles directamente ao promotor da queixa, en resposta ás súas denuncias, a documentación que consta no concello así como os informes da inspección de obras dese concello de data 16.06.2020, e do técnico municipal de datas 24.01.2020 e 10.03.2020 respectivamente. Consta no expediente que foi recibido un parte de servizo da Policía Local sobre inspección do lugar de instalación de quiosco de praia en Nerga, no que se indica que hai unhas instalacións de subministro de auga e electricidade e que o verán pasado se realizou unha instalación no quiosco de praia no lugar. O concello informa que, con data 27/02/2020, recibe notificación da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda onde se comunica a resolución para autorización de instalación de quiosco desmontable na zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre na praia de



Nerga. Na referida notificación, nos antecedentes da resolución, enumérase a documentación presentada polo solicitante e menciónase o documento de cesión da finca, un informe do Servizo Provincial de Costas de Pontevedra e un informe do arquitecto municipal do Concello de Cangas.

Nos fundamentos xurídicos da resolución motívase a autorización e non se atopa obxección á instalación solicitada, quiosco de 20 m² e terraza de 50 m². No punto 4 do apartado primeiro da resolución, onde se outorga a autorización, dise que se deberán obter as licenzas municipais e demais autorizacións e informes preceptivos, segundo o disposto na lexislación sectorial que sexa de aplicación.

O arquitecto municipal do Concello de Cangas non fixo ningunha mención á ubicación do terreo en solo non urbanizable das Costas Mariñas e de patrimonio histórico, segundo as vixentes Normas Subsidiarias de Planeamento municipais e dentro da área de protección integral do xacemento do Castro da Igrexiña. Por este motivo, incorreuse na omisión de informar sobre un aspecto determinante na tramitación previa da solicitude de autorización de instalación do quiosco de praia pola Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. No exercicio das súas competencias, tería que informarse polo concello que o lugar da instalación solicitada do quiosco, ademais de estar calificado urbanisticamente en solo non urbanizable de protección de costas, tamén está en solo non urbanizable de patrimonio histórico, segundo as vixentes Normas Subsidiarias de Planeamento, correspondente á área de protección integral do xacemento arqueolóxico do Castro da Igrexiña, incluído no Catálogo Complementario de Monumentos e Conxuntos Histórico-Artísticos obxecto de protección das Normas Subsidiarias de Planeamento do termo municipal de Cangas, cun grao de protección integral do dito xacemento.

Só no informe do 10/03/2020 do departamento de urbanismo menciónase que a parcela obxecto de informe se empraza dentro do ámbito de protección do ben catalogado Castro e Petróglifo da Igrexiña.

Xa que logo, a resolución da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda adoece dun vicio ao non contar coa información urbanística e patrimonial legalmente precisa para fundamentar a autorización.

Polo mesmo motivo, a licenza do concello non tería que terse concedido ao non constar o preceptivo informe do servizo de Patrimonio da Xefatura Territorial da anterior Consellería de Cultura e Turismo en Pontevedra, informe preceptivo para o outorgamento da licenza, tendo en conta que o Castro da Igrexiña está incluído no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia e que calquera actuación no seu ámbito de protección precisa da correspondente autorización da Consellería de Cultura segundo o artigo 130, e) da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia.



Cómpre sinalar que a autorización da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda habilita para a instalación do quiosco ao seu propietario nas tempadas de verán dos anos 2020, 2021, 2022 e 2023.

Como conclusión desta investigación, considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar ao Concello de Cangas a recomendación de que á marxe do resultado do procedemento de dilixencias informativas aberto na actual Consellería de Cultura, Educación e Universidade, o concello procedera á revisión de oficio da concesión da licenza municipal ao abeiro dos artigos 106 ao 11 da Lei de Procedemento Administrativo; que puxera en coñecemento das Consellerías de Cultura, Educación e Universidade e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda a iniciación desta revisión de oficio do procedemento administrativo de outorgamento da licenza municipal aos oportunos efectos, sobre a autorización para a instalación dun quiosco desmontable na zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre na praia de Nerga, no termo municipal de Cangas (Pontevedra); e o recordatorio de deberes legais de que no sucesivo, o Concello de Cangas aplicase con rigor a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, no outorgamento de permisos, licenzas ou autorizacións municipais cando sexa precisa autorización previa da consellería competente en materia de patrimonio cultural para calquera intervención en bens de interese cultural ou catalogados ou nos seus contornos de protección ou na súa zona de amortecemento, cando esta sexa preceptiva.

Na data do 12 de novembro rexistrouse nesta institución a resposta do Concello de Cangas a ditas resolucións, no que se indicaba que non se concedeu ningunha licenza de obra nin de actividade para o quiosco solicitado, senón que simplemente se deu conta no expediente da autorización da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo polo que non procedía revisar de oficio ningunha licenza, toda vez que non existían.

Existía, en consecuencia, unha discrepancia entre o informe da Consellería de Cultura e a resposta que viña de remitir o concello no relativo á existencia ou non dunha licenza municipal. Esta licenza, segundo o concello, nunca foi concedida mentres que no informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria se comunica a apertura dun procedemento de dilixencias informativas, requiríndose información ao Concello de Cangas quen respondeu aportando copia da licenza municipal de apertura de quioscos desmontables outorgada no expediente municipal 2562/2019.

Era preciso esclarecer tamén cal foi a actuación da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo unha vez que o Concello de Cangas lle remitiu copia do novo informe técnico emitido polo arquitecto municipal o 10.03.2020 para que tivesen en conta que o quiosco se emprazaba dentro do ámbito de protección do ben catalogado Castro e



Petróglifo da Igrexiña, e se procedera a revisar a autorización concedida ata o ano 2023.

Na data de peche deste informe, estamos pendentes de recibir as aclaracións a estas discrepancias.

A. Derrubamento da cuberta da Fonte de Troncoso, no Concello de Mondariz-Balneario

Iniciouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente ao deterioro que derivou no derrubamento da cuberta da Fonte de Troncoso, no Concello de Mondariz-Balneario.

Consultada a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, a administración informou que existe un conxunto de dous corpos que constitúe un ben protexido segundo o catálogo do vixente instrumento de planeamento do Concello de Mondariz-Balneario, o Proxecto de Ordenación de Medio Rural, aprobado definitivamente en data 17.01.2001. Neste catálogo aparece, na ficha 24 con protección integral, como elemento da arquitectura civil e edificación illada, co corpo situado máis cara ao leste, que alberga o manancial da fonte (corpo con enreixado no seu perímetro), e o situado máis ao oeste, levantado en pedra (soto e baixo), que acolleu no seu día o taller de embotellado de auga. É este corpo situado ao oeste o que sufriu a caída da súa cuberta de tella a catro augas preexistente.

Por denuncia dun particular, do mes de abril de 2019, tívose noticia na Dirección Xeral do Patrimonio Cultural de que no conxunto denominado Fonte de Troncoso (de referencia catastral 101100300NG47C0001QZ), do termo municipal de Mondariz-Balneario (inmóble con dos corpos dos que consta como titular catastral a entidade mercantil Balneario de Mondariz, S.L., transformada posteriormente en Balneario de Mondariz, S.A., se derrubou pouco tempo antes o edificio oeste. O 29 de abril de 2019, a Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural procedeu a abrir dilixencias informativas e dirixiu oficio á entidade que figura como titular catastral (tendo en conta o disposto no artigo 3 do Real decreto lexislativo 1/2004, do 5 de marzo, polo que se aproba o texto refundido da Lei do catastro inmobiliario), advertindo da esixencia legal do deber de conservación do inmóble, e de que os feitos poderían constituír un ilícito sancionable segundo a Lei 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia (LPCG), ao deberse o derrubamento presuntamente ao incumprimento do deber de conservación sinalado entre outros polo seu artigo 32, e tratarse dun edificio catalogado, entendendo que a ficha do catálogo, como se deduce entre outros do plano 2 do citado instrumento de planeamento do concello, abarca os dous corpos edificados.

Na comunicación indicada, ademais da advertencia de que os feitos poderían dar lugar á incoación de un procedemento sancionador, informábase en relación coa esixencia de



restitución do ben protexido. Indicábase, así mesmo, que o proxecto técnico da intervención para a devandita restitución debería presentarse ante o Concello de Mondariz-Balneario, para a súa remisión á Consellería de Cultura, Educación e Universidade, coa finalidade de obter a súa autorización, ou ben directamente ante a Xefatura Territorial da Consellería en Pontevedra, sen prexuízo da existencia da preceptiva licenza municipal.

Ao propio tempo, expresábase que o devandito proxecto estaría condicionado, entre outras normas que serían de aplicación, polo disposto no artigo 89.1 de la LPCG, que establece o seguinte: *"Calquera intervención sobre un ben integrante do patrimonio arquitectónico declarado de interese cultural ou catalogado basearase nunha rigorosa análise crítica dos seus valores culturais, que incluírá unha avaliación do ben e dos seus elementos característicos e que se dirixirá a asegurar o mantemento das características e valores que configuran a súa significación, realizando para iso unha investigación apropiada e recompilando a documentación necesaria. A análise terá como obxectivo básico a salvagarda da autenticidade e integridade do ben e avaliará desde as distintas perspectivas de estudo a actuación que se propón."*

O 22 de maio de 2019 a entidade Balneario de Mondariz, S.A. presentou escrito de alegacións no que manifestaba substancialmente que a entidade titular rexistral da finca na que se atopa construído o Pavillón Fonte do Troncoso, é Fuentes Capital, S.A. (antes denominada Fuentes de Mondariz, S.L.), sociedade en liquidación segundo os autos de concurso ordinario 261/11 do Xulgado do Mercantil núm. 5 de Madrid. Di tamén que a entidade Balneario de Mondariz, S.A. é a titular do aproveitamento de augas minerais do manancial de Troncoso. Informa por último a alegante que conveu co Concello de Mondariz-Balneario a cesión gratuíta da Fonte do Troncoso, permanecendo o obstáculo de que Fuentes Capital S.A. é o titular do inmovible; e que está a realizar xestións co liquidador de Fuentes Capital S.A. para que se poida realizar a súa cesión ao Concello.

En relación co deber de restitución, evidentemente a esixencia do seu cumprimento require da intervención no procedemento do titular do pleno dominio do predio afectado, e non cabe dúbida de que a decisión sobre a titularidade do ben pasa pola actuación e coñecemento da expresada administración concursal. Por esta razón o 5 de xuño de 2019 comunicouse o alegado por Mondariz Balneario, S.A. ao administrador concursal da entidade Fuentes Capital, S.A., para os fins de que se tivese en conta como procedese no procedemento concursal.

A falta de resposta polo expresado órgano xudicial e o grave problema que o deterioro crecente do ben supón para facer realidade o cumprimento do deber de conservación polos seus titulares, motivaron que o 28 de setembro de 2020 a Dirección Xeral do



Patrimonio Cultural dirixise un novo oficio ao Xulgado do Mercantil núm. 5 de Madrid solicitando información sobre a titularidade actual da Fonte do Troncoso, e sobre os datos necesarios para a remisión de notificacións, por resultar imprescindible para o cumprimento dos fins sinalados.

Por último, respecto ao manifestado pola persoa que promoveu esta queixa en relación coa solicitude de información sobre este asunto dirixida a esta Administración pola Fiscalía Xeral do Estado, sinálase que a Dirección Xeral do Patrimonio Cultural respondeu a este requirimento o 11 de xuño de 2020.

Con data do 27 de decembro de 2019, a Fiscalía da Área de Vigo acordou archivar as dilixencias de investigación penal 113/2019 (iniciadas no expte. gub. 211/2019), relativas ao derrubamento da Fronte do Troncoso, ben catalogado no planeamento urbanístico vixente en Mondariz-Balneario, por apreciar que non existiu indicio de intencionalidade no derrubamento nin tampouco grave imprudencia.

O informe da consellería remataba manifestando que se avanzou coa maior celeridade na determinación das persoas xurídicas responsables dos feitos, para no seu día continuar co exercicio das competencias que o ordenamento confire á Consellería de Cultura, Educación e Universidade en materia de esixencia da restitución do ben danado e, se fose o caso, o exercicio da potestade sancionadora.

O Concello de Mondariz Balneario informou a esta institución que a súa prioridade era garantir a seguridade dos transeúntes pero tamén tiña un interese moi particular en facerse coa propiedade da Fonte de Troncoso para poder reparar os danos que presentaba e devolverlle o esplendor do que un día gozou esta obra arquitectónica tan valiosa para o pobo de Mondariz Balneario. Con este propósito, o concello mantivo contacto co administrador concursal da mercantil Fontes Capital, S.A. En distintos correos electrónicos manifestóuselle o estado de deterioración no que se atopaba a fonte e trasladóuselle o malestar dos veciños, xa que ese elemento forma parte da identidade dese concello. A idea que se lle trasladou foi que o ben se adxudicase no procedemento concursal de forma gratuíta ao concello. O administrador concursal informou que trasladou ao Xulgado distintos escritos neste sentido pero indicou tamén que o mesmo non figuraba como activo da concursada e que tampouco existía saldo para acometer as reformas solicitadas.

A última comunicación do administrador concursal, o 6 de outubro de 2020, indica que o Xulgado deu traslado da solicitude de adxudicación ás demais partes personadas sen que houbera alegacións polas devanditas partes.

Esta institución da Valedora do Pobo, ao amparo do artigo 20 da súa lei reguladora, non pode entrar no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderá a súa investigación se, iniciada a actuación, se interpuxera por persoa



interesada demanda ou recurso ante os Tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, sen embargo, a investigación sobre os problemas xerais expostos nas queixas presentadas.

Tendo en conta as particularidades deste caso e a urxencia de actuar para evitar un dano irreparable nun elemento cultural catalogado e singularmente apreciado polos veciños de Mondariz Balneario, en aras da colaboración entre administracións e institucións públicas, dirixímonos a ese órgano xudicial para que trasladara a esta institución información sobre o estado no que se atopaba este procedemento.

Con data de 23 de novembro de 2020, o Xulgado nº 5 do Mercantil de Madrid comunicou a esta institución o Auto de 20/11/2020 polo que se autorizou a cesión do inmovible da Fonte de Troncoso ao Concello de Mondariz Balneario e se explicaban determinadas circunstancias do concurso ordinario 261/2011, de Fuentes Capital S.A.

3. Falta de tramitación de denuncias por actividades mineiras a carón de castros

Polo presidente da Asociación Sociocultural Mariña Patrimonio promovéronse seis expedientes de queixa pola falta de tramitación, por parte dos concellos de Mondoñedo e Lourenzá, de denuncias por actividades mineiras en determinadas parcelas a carón de castros.

En concreto, dous expedientes correspondíanse coa falta de tramitación polo Concello de Lourenzá de denuncias por posibles movementos de terras, explanacións e entullos relacionados coas actividades mineiras en dúas parcelas catastrais sen as autorizacións preceptivas. As denuncias foran presentadas polas Asociacións Mariña Patrimonio e Adegas.

O Concello de Lourenzá, nun primeiro informe, sinalou que na visita de campo realizada polo arquitecto técnico municipal observou que unha das parcelas está destinada a aparcamento; e na outra, se observaban movementos de terra non recentes.

Solicitada a reapertura do expediente, requirimos información complementaria ao Concello de Lourenzá trasladándolle que, en relación á primeira das parcelas, o informe do concello recolle que está "destinada a aparcamento", pero non se indica que para a construción deste aparcadoiro se realizaron explanacións e movementos de terras, actividades que precisan licenza municipal. O técnico tampouco facía referencia á data en que se levaron a cabo as explanacións e os movementos de terras, polo que se sinalaba que eran recentes, posiblemente de 2018.



Na segunda parcela, o arquitecto técnico municipal observou movementos de terras non recentes. Segundo os datos da asociación promotora do expediente, entre 2011 e 2014 a canteira comezou a depositar estériles mineiros nesta parcela, actividade que se realizou posiblemente ata o ano 2018, cando este entullo foi clausurado e explanado. O técnico municipal non fai mención aos acopios mineiros que se atopan na parcela.

Para o técnico municipal as parcelas motivo da denuncia non estarían dentro da delimitación do Castro de Trinidad—Flores, mais coa documentación que manexaba a asociación promotora do expediente demóstrase que as mencionadas parcelas están dentro da delimitación do Castro da Trinidad—Flores. Con todo, o técnico recoñece que as parcelas están dentro do territorio histórico do Camiño de Santiago.

No seu criterio, dado que no informe do Concello de Lourenzá queda moi claro que os movementos de terras, explanacións e entullos mineiros non teñen licenza municipal e debido a que o Concello de Lourenzá non tramitou as mencionadas denuncias e que isto pode contribuír á destrución duns bens patrimoniais protexidos, solicitaban a reapertura da queixa por entender que non quedaban xustificadas os motivos da non tramitación.

No informe remitido polo Concello de Lourenzá, desde a alcaldía infórmase que tras requirir aos titulares catastrais para que presentasen a correspondente solicitude de licenza, con fecha 9 de outubro de 2019 solicitaron licenza municipal para aparcamento e depósito de material de escollera, atopándose en tramitación o expediente.

Xa que logo, abriuse un expediente municipal pola solicitude de licenza ao que se lle daría a tramitación que corresponda, incluído o requirimento das oportunas autorizacións no caso de que se constate que existe unha afección a bens patrimoniais protexidos pola ubicación desas parcelas, cuestión na que existe discrepancia entre o técnico municipal, que considera que as parcelas motivo da denuncia non estarían dentro da delimitación do Castro de Trinidad — Flores, e a asociación. Este aspecto debería ser esclarecido no curso do procedemento administrativo de concesión da licenza, así como o grao de protección que teñen pola súa ubicación dentro do territorio histórico do Camiño de Santiago.

Tamén a instancias de Mariña Patrimonio iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia dos escritos referentes á non tramitación polo Concello de Mondoñedo dunha denuncia de posibles infraccións urbanísticas, danos ao patrimonio e por acumulación de estériles mineiros no territorio histórico do Camiño de Santiago do Norte e na zona de delimitación do Castro de Trinidad.

Como conclusión da correspondente investigación e en aplicación do disposto no art. 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, pola nosa banda formulamos ao Concello de Mondoñedo un recordatorio de deberes legais. Dando cumprimento á obriga establecida no art. 32.2 da citada Lei, o concello respondeu á resolución que se lle fixo



chegar, e nesa resposta sinala que visto o informe técnico emitido pola Arquitecta municipal a raíz do requirimento efectuado por esta institución en relación coas queixas presentadas pola Asociación Sociocultural Mariña Patrimonio, débese concluír que non existe licenza de actividade para a totalidade do ámbito afectado pola explotación mineira. A actividade de explotación mineira ocupa unha superficie superior á autorizada por parte do concello.

Tanto a ampliación da canteira como as obras e a actividade de fabricación e distribución de formigón son admisibles en calquera categoría de solo rústico, sempre que sexan permitidos pola correspondente lexislación sectorial, neste caso a de Montes e Patrimonio. Non consta que se presentase ata a data a comunicación previa de actividade para a ampliación da canteira. No caso de ser usos legalizables tal e como establece a Lei 2/2016, por parte do concello deberase requirir ao interesado para que no prazo de tres meses presente a solicitude da oportuna licenza ou comunicación previa correspondente, manténdose a suspensión das obras e usos en tanto esta non fose outorgada ou non se presentase comunicación previa con toda a documentación oportuna.

O informe técnico indicaba que, no caso de que se denegase a licenza ou non se cumpriran os requisitos legais para a comunicación se debería acordar a restitución da legalidade para os movementos de terra, procedéndose a impedir definitivamente os usos a que desen lugar, tal e como establece o artigo 152 da lei 2/2016.

Esta institución fixo chegar ao Concello o recordatorio de deberes legais sinalados no artigo 152 da Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia. O concello acordou incoar expediente para a adopción de medidas de reposición da legalidade urbanística, respecto das actuacións de ampliación da canteira e obras e actividade de fabricación e distribución de formigón e ordenar a suspensión inmediata dos devanditos actos, que se estaban a realizar sen o preceptivo título habilitante. Esta resolución foi notificada aos interesados para formular alegacións e presentar os documentos e xustificacións que estimasen pertinentes e comunicouse ao Rexistro da Propiedade a incoación do procedemento de reposición da legalidade, para a súa publicidade e práctica dos asentos.

Da resposta dedúcese que o concello aceptou a resolución formulada por esta institución.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/245/20	Recordatorio de deberes legais para que se cumpra o deber de expedir de oficio os certificados acreditativos do silencio administrativo	Director da Axencia Galega de Industrias Culturais 06/03/2020	ACEPTADA	Q/245/20
Q/2092/19	Recordatorio de deberes legais para a suspensión de obras e usos sen título habilitante en curso de execución ou sen se axustar ás condicións sinaladas nel e de dar trámite ás denuncias presentadas	Concello de Mondoñedo 17/04/2020	ACEPTADA	Q/2092/19
Q/2095/19	Recordatorio de deberes legais para a suspensión de obras e usos sen título habilitante en curso de execución ou sen se axustar ás condicións sinaladas nel e de dar trámite ás denuncias presentadas	Concello de Mondoñedo 17/04/2020	ACEPTADA	Q/2095/19
Q/16877/18	Recomendación dirixida á Consellería de Medio Rural para que se poña de acordo coa Consellería de Cultura e Turismo co fin de que persoal técnico restaurador redacte o proxecto de restauración do Cruceiro de Faxil ao seren un BIC do que é propietaria	Xunta-Consellería do Medio Rural 11/06/2020	ACEPTADA	Q/16877/18
Q/3033/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilagarcía de Arousa para que responda expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación	Concello de Vilagarcía de Arousa 29/09/2020	ACEPTADA	Q/3033/20
Q/3657/20	Recomendación dirixida ao Concello de Cangas para que proceda á revisión de oficio da concesión da licenza municipal ao abeiro dos artigos 106 ao 11 da Lei de Procedemento Administrativo e poña en coñecemento das Consellerías de Cultura, Educación e Universidade e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda a iniciación desta revisión de oficio do procedemento administrativo de outorgamento da licenza municipal aos oportunos efectos, sobre a autorización para a instalación dun quiosco desmontable na zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre na praia de Nerga	Concello de Cangas 03/11/2020	PENDENTE	Q/3657/20



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4039/20	Recordatorio de deberes legais para que o Concello de Cangas aplique con rigor a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, no outorgamento de permisos, licenzas ou autorizacións municipais cando sexa precisa autorización previa da consellería competente en materia de patrimonio cultural para calquera intervención en bens de interese cultural ou catalogados ou nos seus contornos de protección ou na súa zona de amortecemento, cando esta sexa preceptiva.	Concello de Cangas 03/11/2020	PENDENTE	Q/4039/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2094/19	Non tramitación polo Concello de Lourenzá dunha denuncia por actividades mineiras sen autorización	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/2096/19	Non tramitación polo Concello de Lourenzá dunha denuncia por actividades mineiras sen autorización	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5599/19	Falta de resposta a una reclamación ao Servizo Municipal de Deportes do Concello de Verín	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5937/19	Falta de resolución e de respostas ao interesado sobre o expediente incoado para incluír no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia dun determinado inmovible	Conclusión positiva	02/03/2020
Q/4072/20	Derrubamento da cuberta da Fonte de Troncoso, ben catalogado no Concello de Mondariz-Balneario	Conclusión positiva	25/11/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Baixo a denominación de garantía dos dereitos dixitais a institución da Valedora do Pobo realiza a actividade de supervisión das administracións públicas e das empresas que prestan o servizo universal de telecomunicacións e empresas que proveen de servizos de internet no que atinxe aos dereitos dixitais recoñecidos na normativa europea e na Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais. Sen prexuízo do recoñecemento que esta lei fai da *Agencia Española de Protección de Datos* como autoridade administrativa independente para garantir o cumprimento dos principios e disposicións da lei no que afecta á protección da datos persoais, existen ámbitos da actuación administrativa plenamente suxeitos ao disposto no artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, e polo tanto, a supervisión da actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade co fin de garantir os dereitos fundamentais e as liberdades públicas recoñecidos na Constitución e os dereitos individuais e colectivos recollidos, en especial, no título preliminar do Estatuto de Autonomía de Galicia.

A preocupación fundamental da institución neste ámbito de actividade é amparar a toda a cidadanía galega no seu dereito ao acceso universal a internet (artigo 81 da L. O. 3/2018 e xa que logo, a obrigación do Estado para garantir que todos os cidadáns poidan acceder á rede con independencia da súa condición persoal, social, económica ou de lugar de residencia. Tamén contempla a lei a importancia de superar cuestións como a fenda xeracional ou a de xénero a través de actuacións de formación específica.

No ámbito concreto de Galicia, o acceso aos medios electrónicos e a imposición por parte dalgunhas administracións da utilización de medios dixitais segue a ser unha dificultade para amplos sectores da poboación. O confinamento domiciliario derivado do estado de alarma declarado no mes de marzo de 2020 puxo de manifesto o illamento de amplísimas zonas do territorio galego por instalacións insuficientes, escaseza de cobertura ou, directamente, a ausencia total de redes de telecomunicación. Por outra parte, moitas persoas seguen a ter dificultades para presentar ou rexistrar documentos dirixidos a órganos ou organismos doutras administracións por unha inadecuada aplicación do sistema de portelo único; ou polas esixencias, sobre todo en algúns concellos, de presentar documentación a través da sede electrónica.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	48		48	
Admitidas	44	91,67%	44	91,67%
Non admitidas	1	2,08 %	1	2,08 %
Remitidas ó <i>Defensor del Pueblo</i>	3	6,25%	3	6,25%

Foron remitidos ao *Defensor del Pueblo* tres expedientes: sobre a imposibilidade de establecer conexión e acceder ao contido dunha ligazón cun servizo da Sub Delegación do Goberno de Pontevedra para formular alegacións a un proxecto; e pola regulación do dereito á propiedade dos inventos e patentes.

Foi inadmitida unha queixa pola cesión de datos persoais a empresas de cobro de débedas polos acredores, ao non existir ningunha actuación administrativa previa.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	18	40,91%	18	40,91%
En trámite	26	59,09%	26	59,09%

Continúan en trámite no momento de pechar este informe expedientes iniciados no ano 2020 sobre o incumprimento das condicións da subvención para extensión de redes de banda ultrarrápida en poboacións do rural; a imposibilidade de acceso a un rexistro por cuestións técnicas e problemas para rexistrar a un animal de compañía; a falta de consentimento da consulta dos seus datos persoais un procedemento tramitado por erro na anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional; un deficiente sinal de telefonía e televisión nunha aldea de Mondoñedo; o nesgo racista e discriminatorio contra a etnia xitana nunha información nas redes sociais corporativas do Concello da Coruña; o desacordo co funcionamento do sistema de cita previa da ATRIGA para tramitar a transmisión de vehículos; a falta de instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Santiago e problemas de cobertura e banda de internet; unha información inexacta no *Facebook* oficial da Xunta de Galicia sobre a redución da



peaxe da AP-9; a imposibilidade de presentación de documentación en formato dixital no Rexistro do Concello de Santiago de Compostela e fallos no Rexistro electrónico; problemas na instalación de fibra óptica en Tui e a falta de entrega pola Consellería de Política Social do informe dos movementos rexistrados polos sensores do servizo de tele asistencia de Cruz Vermella.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2019	5	9	14	12	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O dereito ás comunicacións electrónicas coas administracións

A Lei 11/2007, de 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos expón que a progresiva utilización de comunicacións electrónicas, derivada do recoñecemento do dereito para comunicarse por medio electrónico coa Administración, suscita a cuestión non xa da adaptación desta –recursos humanos e materiais– a unha nova forma de relacionarse cos cidadáns, senón tamén a cuestión da maneira de adaptar as súas formas de actuación e tramitación dos expedientes e en xeral adaptar os procedementos á realidade que impoñen as novas tecnoloxías.

O feito de recoñecer o dereito dos cidadáns para comunicarse de xeito electrónico coa Administración expón, en primeiro lugar, a necesidade de definir claramente a «sede» administrativa electrónica coa que se establecen as relacións, promovendo un réxime de identificación, autenticación, contido mínimo, protección xurídica, accesibilidade, dispoñibilidade e responsabilidade. En canto ao funcionamento interno da Administración, as novas tecnoloxías permiten oportunidades de mellora (eficiencia e redución de custos) que fan ineludible a consideración das formas de tramitación electrónica, tanto para a tramitación electrónica de expedientes, como para calquera outra actuación interna da Administración.

Certamente, o uso de medios electrónicos non pode significar diminución algunha do dereito do interesado nun expediente para acceder ao mesmo na forma tradicional, así



como tampouco pode supoñer un freo ou un atraso para que a Administración internamente adopte os mecanismos máis adecuados, neste caso medios electrónicos, que lle permitan mellorar procesos e reducir o gasto público. Conxugar ambos os requirimentos é posible grazas ás medidas da política de fomento de desenvolvemento da Sociedade da Información que veñen impulsando nos últimos anos. Neste sentido a Administración debe incorporar as novas tecnoloxías ao seu funcionamento interno e, simultaneamente, débese garantir que aqueles cidadáns que por calquera motivo (non dispoñibilidade de acceso ás novas tecnoloxías ou falta de formación) non poidan acceder de xeito electrónico á Administración Pública, dispoñan dos medios adecuados para seguir comunicándose coa Administración cos mesmos dereitos e garantías. A solución a ese dobre obxectivo pasa pola formación do persoal ao servizo da Administración que atende ao público para que fagan posible a comunicación destes cidadáns coa administración electrónica, así como pola dispoñibilidade de puntos de acceso electrónico públicos en sedes administrativas. Ou tamén, desde logo, establecer as previsións xerais que sexan garantía dos dereitos dos cidadáns e dun tratamento igual ante todas as Administracións en todos eses supostos.

As queixas tramitadas e concluídas neste apartado reflicten esta situación. Así sucedeu coa obrigatoriedade de asinar dixitalmente as baixas por ILT dos empregados públicos; a falta de remisión de documentación presentada no portelo do Concello de Amoeiro ao órgano autonómico competente; unha reclamación da entrega dun dispositivo de activación do DNI electrónico na comisaría da Policía Nacional; a imposibilidade de acceso para presentar por internet unha solicitude; un funcionamento deficiente da aplicación web da presentación de reclamacións perante a Comisión de Transparencia a desatención da petición de incluír na carpeta cidadá os trámites dos seus expedientes en diversas consellerías e axencias públicas; a imposibilidade de actualización do certificado electrónico por mor da COVID-19 nunha Comisaría de Barcelona; a solicitude de ampliación do prazo de inscrición para as oposicións de educación ou habilitación de formularios alternativos de rexistro ou a imposibilidade de acceso á historia clínica do sistema nacional de saúde dende o portal E-Saúde con firma electrónica da FNMT por esixencia do DNI electrónico.

En materia de protección de datos, e sen prexuízo das competencias específicas da *Agencia Española de Protección de Datos* concluíronse varios expedientes relativos á falta de resposta dun concello a un escrito sobre vulneración da Lei de Protección de Datos; a actuación dun funcionario da Consellería de Política Social; a cancelación de datos do ficheiro dunha entidade bancaria ou a vulneración do dereito á intimidade persoal e a imaxe dun menor de idade pola publicación dunha fotografía nun medio de comunicación.



2. Insuficiencia das redes de telecomunicación e falta de cobertura

Neste ámbito, tramitáronse queixas polos problemas coa recepción da sinal da TVG en O Vicedo e avarías frecuentes; a alta de conexión wifi gratuíta no Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela para pacientes ingresados; a insuficiencia de cobertura de internet no medio rural e problemas para continuar a súa formación académica *on line*; ou o desacordo coa tecnoloxía da *app Radar COVID-19* por non ser instalable en terminais antigas. Neste punto debemos resaltar a falta de cumprimento da obrigación de proporcionar cobertura que permita o acceso a servizos de banda ancha á velocidade de 30 Mbps ou superior, que debían executar os operadores titulares de concesións demaniais na banda de 800 MHz antes do 1 de xaneiro de 2020, polo menos, ao 90 por cento dos cidadáns de unidades de poboación de menos de 5.000 habitantes.

3. A neutralidade nos medios de comunicación

Xunto con queixas particulares sobre o bloqueo en RRSS por parte de perfís oficiais de cargos públicos, partidos políticos ou institucións ou unha queixa polos contidos dun programa da TVG sobre a profesión veterinaria, iniciáronse actuacións por mor da presentación de escritos por varios partidos políticos ou agrupacións electorais promovendo un trato igualitario a todas as candidaturas electorais nos medios de comunicación. En síntese, as queixas manifestaban que as eleccións ao Parlamento de Galicia do 12 de xullo de 2020, convocadas en tempos difíciles e en cumprimento da lei, se daban en condicións extraordinarias de loita contra a pandemia. Todas as opcións que concorían buscaban protexer a saúde, pero xurdía tamén a oportunidade de que Galicia fora un exemplo de democracia, pluralidade e transparencia .

As candidaturas que nese intre non estaban representadas no Parlamento, non ían dispoñer, en condicións de normalidade, das súas principais ferramentas para chegar ao electorado: mesas de propaganda, repartición de folletos nos mercados, nos barrios, mitins, charlas e debates. As eleccións son unha das máximas expresións da democracia. O escrito sinalaba textualmente que

(...) non podería existir unha democracia plena sen pluralidade política, sen información que permita decidir conscientemente o voto. E para iso deben tomarse medidas que aseguren a pluralidade política, a igualdade, o dereito á información e á liberdade de expresión, amparados na Constitución e a Lei Electoral.



PRIMEIRO. Para que se cumpran os principios de proporcionalidade, igualdade e neutralidade informativa, e ante a imposibilidade de facer valer os medios básicos de propaganda electoral, todas as candidaturas deben recibir un trato democrático, flexible e compensatorio nos medios de comunicación.

Non actuar así suporía unha inxustificada discriminación e vulnerar a pluralidade xurídica, privando a estas candidaturas da posibilidade de dar a coñecer á cidadanía os seus proxectos e ideas. Se o acceso aos programas electorais se ve limitado, impídese coñecer en iguais circunstancias que ó resto e recórtase o lexítimo dereito á información.

SEGUNDO. A igualdade non consiste en tratar a todas as candidaturas por igual, senón en tratar a cada cal en atención ás circunstancias e necesidades particulares, a fin de que poidan acceder ás mesmas metas que o resto. Por iso débese favorecer o coñecemento por parte da cidadanía de todas as candidaturas, e poder celebrar unhas eleccións con todas as garantías constitucionais.

TERCEIRO. Non é esixible ao electorado que polos seus propios medios pescuden cales son os programas electorais das candidaturas, e máis nun momento no que a seguridade impide facelos chegar en condicións democráticas. Non dispoñer dunha distribución do tempo igualitaria, proporcional e compensatoria nos medios de comunicación, supón unha vulneración de dereitos.

Por todo iso, as e os abaixo asinantes esiximos un trato democrático, igualitario, proporcional e compensatorio nos medios de comunicación durante a campaña electoral para todas as candidaturas, tanto na cobertura, como nos debates e entrevistas. Porque para decidir, hai que coñecer en condicións democráticas.”

Na actuación levada a cabo por esta institución informóuselles do contido da lei de réxime electoral xeral e do Acordo do 19 de xuño de 2020 sobre distribución de espazos electorais gratuítos de propaganda electoral en medios de comunicación de titularidade pública, en relación coas eleccións ao Parlamento de Galicia do 12 de xullo de 2020.

A Xunta Electoral de Galicia, na sesión do 19 de xuño de 2020, adoptou o seguinte acordo:

Primeiro. Aprobar, nos termos da proposta formulada pola Comisión de Control Electoral, a distribución dos espazos gratuítos de propaganda electoral nos medios de comunicación de titularidade pública, autonómica e estatal (desconexión territorial).

– Autonómica: Televisión Galega e Radio Galega (artigo 29 da Lei 8/1985, do 13 de agosto, de eleccións ao Parlamento de Galicia).



– Estatal: Televisión Española en Galicia e Radio Nacional de España en Galicia (artigo 64 da Lei orgánica 5/1985, do 19 de xuño, do réxime electoral xeral).

Segundo. Anunciar no Diario Oficial de Galicia que nesta data a Xunta Electoral de Galicia acordou a distribución de espazos gratuítos nos medios de comunicación de titularidade pública en favor das entidades políticas concorrentes ao proceso electoral convocado.

A dita distribución está publicada na páxina web da Xunta Electoral de Galicia: <http://www.parlamentodegalicia.es/XuntaElectoral/>

Contra o acordo de distribución, os representantes xerais das entidades políticas concorrentes ás eleccións ao Parlamento de Galicia que se consideren afectadas poderán interpoñer recurso de alzada ante a Xunta Electoral Central, que deberá presentarse ante a Xunta Electoral de Galicia (xunta.electoral.galicia@parlamentodegalicia.gal) ata as 10.00 horas do luns 22 de xuño e tramitarse conforme o procedemento establecido no artigo 21 da Lei orgánica 5/1985, do 19 de xuño, do réxime electoral xeral, e na Instrución da Xunta Electoral Central 11/2007, do 27 de setembro. Conforme o comunicado aprobado pola Xunta Electoral de Galicia, o 13 de marzo de 2020, o recurso deberá presentarse por correo electrónico no seguinte enderezo: xunta.electoral.galicia@parlamentodegalicia.gal, o que se publicou no Diario Oficial de Galicia en virtude do disposto no artigo 18.6 da Lei orgánica 5/1985, do 19 de xuño, do réxime electoral xeral.

Xa que logo, a autoridade competente realizou a referida distribución de acordo, en principio, cos criterios legais, existindo, para o caso de desacordo dos interesados, a posibilidade do recurso, ámbito alleo á competencia desta institución.

4. Procedemento habilitado para a expedición da tarxeta de transporte Xente Nova

Iniciouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente ao desacordo co procedemento habilitado para a expedición da tarxeta de transporte Xente Nova. En síntese, a persoa que promoveu o expediente indicaba que a Xunta de Galicia ten dispoñible, para o transporte interurbano nas áreas metropolitanas, dúas tarxetas para bonificar. A primeira é a tarxeta metropolitana que permite o pago do transporte interurbano con distintas bonificacións de carácter social (familia numerosa...).

A segunda é a Tarxeta Xente Nova que permite o viaxe gratuíto interurbano nas áreas metropolitanas ós menores de 19 anos, e dende o 01/01/2020, ós menores de 21 anos.



Os seus tres fillos teñen dereito á tarxeta gratuíta Xente Nova. Poderían viaxar gratuitamente, pero para iso cómpre solicitala. O proceso de solicitude da tarxeta xente nova faise a través dunha páxina web na que, indicando o enderezo, informa da oficina de ABANCA que se atope máis preto. O primeiro problema é que resulta necesario ter teléfono móbil e correo electrónico. O segundo problema é que só se pode tramitar a tarxeta en determinadas oficinas de ABANCA. A páxina web informa de cales son as máis próximas ao domicilio.

Este requisito de solicitar a tarxeta exclusivamente en determinadas oficinas supón tantas limitacións (distancia, horario) que imposibilita que os seus fillos dispoñan dun servizo gratuíto que lles permitiría viaxar gratis en rutas interurbanas nas áreas metropolitanas activas. Os habitantes de toda a provincia de Ourense e do interior de Lugo tense que desprazar ata 150 Km para solicitar unha tarxeta que permite ós menores de 21 anos viaxar gratis, mentres as familias do resto de Galicia teñen unha oficina de ABANCA habilitada para a expedición de esas tarxetas a carón da súa casa.

Como conclusión da correspondente investigación e en aplicación do disposto no art. 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, pola nosa banda formulamos á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade unha recomendación:

- Que conforme á disposición transitoria terceira da Orde, proceda a concretar a progresión na expansión territorial do ámbito de aplicación da tarifa Xente Nova, tendo en conta que entrou en vigor o 1 de xaneiro de 2020 e a súa vixencia é ata o 31 de decembro de 2020.
- Que se estableza, para o caso de que o usuario careza de medios telemáticos para a solicitude da devandita tarxeta, un modelo de solicitude presencial.

Dando cumprimento á obriga establecida no art. 32.2 da citada Lei, a consellería respondeu á resolución que se lle fixo chegar, e nesa resposta sinala o seguinte:

En canto á progresión da expansión territorial do ámbito de aplicación da tarifa Xente Nova a programación actual da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade é a de ampliar o ámbito de aplicación da tarifa Xente Nova ao conxunto do territorio da comunidade autónoma nos próximos meses.

En concreto, este último 28 de decembro publicouse no Diario Oficial de Galicia a Resolución do 17 de decembro de 2020, da Dirección Xeral de Mobilidade, pola que se amplía o prazo de vixencia da tarifa específica Xente Nova no transporte público interurbano de competencia da Xunta de Galicia, para o ano 2021, polo que o prazo de vixencia vese ampliado desde o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro de 2021. Para tal fin, dotouse ademais unha partida orzamentaria de 3,2 millóns de euros, que se ven



ampliados no proxecto de orzamentos que está a ser tramitado polo Parlamento de Galicia ata máis de 4 millóns de euros, cos que se fará fronte á ampliación territorial a toda a Comunidade Autónoma.

Adicionalmente, o 18 de decembro formalizouse un novo convenio de colaboración entre a Xunta de Galicia e ABANCA, Corporación Bancaria, S.A., para a aplicación da tarxeta do transporte de Galicia Xente Nova, no que se renova a liña de colaboración dirixida á comercialización da TMG Xente Nova, esencial para o mantemento e ampliación da tarifa Xente Nova, tanto a través da propia xestión loxística necesaria para tal fin, coa habilitación de oficinas bancarias, como pola adquisición este mesmo ano de 52.000 novas tarxetas que a Xunta de Galicia financia con máis de 149.000 euros, para a súa distribución gratuíta entre as persoas beneficiarias desta tarifa.

Finalmente, de xeito simultáneo no tempo, o pasado 23 de decembro implantáronse os últimos contratos de concesión de servizos públicos de transporte regular de viaxeiros de uso xeral que foran obxecto de licitación, servizos que deberán contar cos equipamentos tecnolóxicos indispensables para a operatividade da TMG Xente Nova. Deste modo, avánzase tamén na consecución deste requisito indispensable para a operatividade da TMG Xente Nova e, polo tanto, para a súa expansión territorial.

Todo o anterior permitirá que, finalmente, se conte co conxunto de elementos necesarios para a implantación no conxunto do territorio da TMG Xente Nova, tanto a nivel orzamentario como en canto aos equipamentos tecnolóxicos esenciais para o seu funcionamento.

Deste modo, atendendo ao requirimento formulado, infórmase que a programación actual da ampliación do ámbito territorial é que no mes de xuño de 2021 se acade a implantación da tarifa Xente Nova en toda a Comunidade Autónoma.

Finalmente, en canto á segunda recomendación da Valedora do Pobo de que se estableza, para o caso de que o usuario careza de medios telemáticos para a solicitude da devandita tarxeta, un modelo de solicitude presencial, informamos que se prevé a realización das xestións de adquisición da TMG Xente Nova de modo presencial en oficinas de ABANCA seleccionadas para tal fin, dado que as persoas interesadas deben identificarse, achegar determinada documentación e recoller, no mesmo acto, a tarxeta física. A única actuación electrónica que se prevé é a relativa á reserva de cita previa, para a que ABANCA habilitou unha aplicación sinxela que, ademais, minimiza o posterior tempo de presenza na oficina. De todos os modos, aquelas persoas usuarias que non dispoñan de cita previa, ou de medios tecnolóxicos para solicitala, poderán acudir directamente ás oficinas habilitadas para o efecto. Evidentemente, como consecuencia do COVID-19, o acceso a oficinas bancarias sen cita previa pode verse



afectado por mor das preferentes medidas sanitarias adoptadas”.

Desta resposta dedúcese que a consellería aceptou a resolución formulada por esta institución.

5. Queixa de oficio por falta de cobertura de telefonía móbil

Como consecuencia da noticia aparecida no diario *La Voz de Galicia* no día 25 de novembro de 2020 en relación coa falta de cobertura de telefonía móbil que complica a asistencia sanitaria aos residentes en Caxoto, unha aldea de Oourol, abriuse unha investigación de oficio. Na noticia sinalábase, esencialmente, que ao non dispor de cobertura móbil, os veciños estaban a perder citas médicas no Hospital Público da Mariña. Algúns residentes din que lles chamaban do hospital pero como non tiñan cobertura non os podían localizar. Tampouco podían chamar a un taxi as persoas que non tiñan coche, pola mesma circunstancia.

Polo exposto anteriormente iniciouse a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos. En concreto solicitamos da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia que nos facilitase información, no ámbito das súas competencias, sobre as comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados, no caso de confirmarse; e sobre as medidas que se adoptaron ou se adoptarían, no caso de confirmarse tal cousa; e sobre as demais circunstancias que se considerasen relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa. No momento de pechar este informe, a queixa continuaba en tramitación.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/117/20	Procedemento habilitado para a expedición da tarxeta de transporte Xente Nova	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 16/06/2020	Aceptada	Q/117/20



2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/5981/19	Falta de resposta do Concello de Ponteareas a un escrito sobre vulneración da Lei de Protección de Datos	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6030/19	Problemas coa recepción da sinal da TVG en O Vicedo e avarías frecuentes	Conclusión positiva	15/01/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA E COMERCIO



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A normativa estatal e autonómica regula cada un dos sectores que integran esta área e é reflectida na tramitación e resolución dos expedientes de queixas adscritos ao seu ámbito material. O coñecemento das queixas tramitadas nesta área refírense a actividades industriais e á supervisión das competencias das administracións galegas en materia de comercio interior e protección de consumidores.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas promovidas no ano 2020 ascende a 157 queixas, todas elas promovidas por reclamantes individuais. Iso supón un aumento en 49 queixas en contraposición ás tramitadas no ano 2019. A estes datos hai que sumar as 47 queixas resultas no ano 2020 que procedían de expedientes tramitados entre os anos 2017 e 2019.

De conformidade co exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	157		157	
Admitidas	109	69,43%	109	69,43%
Non admitidas	25	15,92%	25	15,92%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	23	14,65%	23	14,65%

Tal e como se expresa no cadro estatístico, 23 queixas foron remitidas do *Defensor del Pueblo*, 36 seguen en trámite e 25 non foron admitidas a trámite, o que, en termos comparativos, supón un aumento de 8 queixas inadmitidas con respecto ás propias do ano 2019. 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 (dezanove expedientes).



- Por expor á presente institución relacións xurídico-privadas existentes entre compañías comerciais e o particular afectado (dous expedientes).
- Por inexistencia de pretensión (un expediente).
- Por competencia xudicial (un expediente).
- Por inexistencia de interese lexítimo (un expediente).

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	73	66,97%	73	66,97%
En trámite	36	33,03%	36	33,03%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite o 31-12-2019	Reabertas	Total	Resultas	En trámite o 31-12-2020
2017	1	0	1	0	1
2018	4	0	4	4	0
2019	42	2	44	43	1

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Industria

No relativo ao marco normativo estatal, debemos mencionar a Lei 24/2013, do sector eléctrico; a Lei 18/2014, de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia; a Real Decreto Lei 7/2016, do 23 de decembro, polo que se regula o mecanismo de financiamento do custo do bono social e outras medidas de protección ao consumidor vulnerable de enerxía eléctrica. Tamén resulta operativa a aplicación do Real Decreto 413/2014, do 6 de xuño, que regula a actividade de produción de enerxía eléctrica a partir das fontes de enerxía renovables; o Real Decreto 564/2017, do 2 de xuño, que aproba o procedemento básico para a certificación da eficiencia enerxética dos edificios e o Real Decreto 897/2017 do 6 de outubro, en relación co bono social, o consumidor vulnerable e



medidas.

Na vertente autonómica, cabe destacar a Lei 7/2017, de medidas da eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica; o Decreto 107/2017, sobre ascensores instalados na comunidade autónoma e o Decreto 108/2017, sobre prestación de servizos en talleres de reparación de vehículos.

2. Comercio

Dentro do marco xurídico configurado principalmente pola Lei autonómica 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia, a oficina do Valedor do Pobo tramitou 17 expedientes de queixa.

O fundamento das reclamacións iniciadas non é homoxéneo e por tanto, é difícil de agrupar. Destacan as reclamacións interpostas por desacordos coa xestión de usos dos espazos nun mercado; falta de resposta á hora de fixar un protocolo para a continuación de feiras e mercados suspendidos pola COVID-19; discriminación a vendedores ambulantes autorizados; solicitude de información sobre datas de apertura en mercados; non exposición de autorizacións municipais de venda ambulante; situación económica do colectivo de industriais de feiras; desacordo cos tipos de autorización para desenvolver actividades na rúa; falta de restablecemento das atraccións de feira; falta de axudas ao sector de orquestras de baile e festas populares; competencia desleal en establecementos do Camiño de Santiago e nun negocio próximo, ou pasividade do Concello de Sta. María de Oia na regulamentación da venda ambulante.

Do conxunto exposto, resolvéronse positivamente os expedientes Q/2007/19 e Q/2021/19, ambos por competencia desleal, e o expediente Q/2083/19 pola pasividade do Concello de Sta. María de Oia na regulamentación da venda ambulante.

3. Consumo

Esta actividade enmárcase en dúas leis principais. Unha de carácter estatal, a Lei 1/2007 e outra autonómica, a Lei 2/2012, ambas reguladoras da protección xeral do consumidor e usuario.

Nesta subárea agrúpanse todos os expedientes tramitados no ámbito dos servizos públicos de subministración de auga e electricidade, sector enerxético, telefonía e comunicacións, servizos financeiros e supervisión da actuación do Instituto Galego de Consumo e da Competencia nas reclamacións que foron sometidas ás xuntas arbitrais. De forma que esta



institución tramitou 53 expedientes de queixa.

Hai que destacar que, nalgúns expedientes tramitados, os reclamantes solicitaron á administración autonómica o recoñecemento do seu dereito para comparecer nos procedementos sancionadores abertos sumando á súa condición de denunciante a de interesado lexítimo, con obxecto, principalmente, de coñecer as resolucións que poñían fin ao procedemento sancionador.

En materia de subministración de auga, tramitáronse catro expedientes de queixa sobre reclamación por cobranza indebida de facturas de auga por discrepancias na descrición catastral dun ben inmovible; facturación a pesar da falta de servizo de subministración de auga; suma do consumo estimado e do consumo real resultando un canon por exceso na subministración de auga ou a falta de actuación de Augas de Galicia para legalizar determinados aproveitamentos.

En materia de gas e electricidade, tramitáronse 18 expedientes de queixa sobre falta de subministración eléctrica en vivenda; falta de subministración dun punto de luz para leira edificable; indemnizacións polas perdas ocasionadas por cortes de subministración eléctrica; falta de subministración por falta de pagamento; notificación do corte de subministración eléctrica a unha persoa en situación de vulnerabilidade; denegación do bono social e falta de resposta por parte da comercializadora; desacordo coa facturación ou coas lecturas dos contadores; cobranza dun seguro tras a baixa dun contrato de subministración; incumprimento dun laudo arbitral sobre devolucións de alugueres de contadores eléctricos ou filtración de auga a un garaxe por causa dos condutos dun centro de transformación de enerxía eléctrica.

Concluíronse positivamente varios expedientes sobre reclamación pola conexión do servizo de gas natural; sobre inactividade da Deputación de Lugo para subministración de luz e sobre desacordo coa facturación.

Cabe destacar a tramitación do expediente Q/2117/20, por notificación de corte de subministración eléctrica a unha persoa en situación de vulnerabilidade. Desde a asociación "Si, hai saída contra a violencia de xénero de Lugo" presentouse queixa ante a Valedora denunciando que unha muller, nunha situación económica precaria, fora notificada do corte de subministración por parte dunha comercializadora. Desta maneira, vulnerábase a prohibición do Real Decreto-lei 8/2020, do 17 de marzo e posteriormente do Real Decreto-lei 11/2020, do 31 de marzo, polos que se adoptan medidas urxentes complementarias no ámbito social e económico para facer fronte ao COVID-19, estendendo a prohibición de interromper as subministracións básicas a todos os consumidores mentres durase o estado de alarma.



A citada asociación informou que se puxo en contacto coa comercializadora, a cal rexeitou facilitar un aprazamento do pago das facturas e que o corte se realizaría no momento no que finalizase o estado de alarma. Ao coñecer a institución esta situación, abriuse expediente e remitiuse o escrito á Consellería de Política Social e á Consellería de Economía, Emprego e Industria.

O Servizo Provincial do Instituto Galego de Consumo en Lugo emitiu informe indicando que, xa que non fora identificada a prexudicada, non era posible coñecer as condicións contractuais nin a situación real da subministración, polo que debía identificarse, no caso de que xa presentase anteriormente algunha queixa ou, en caso contrario, presentar unha reclamación.

Hai que destacar que o corte de subministración eléctrica a persoas en situación vulnerable supón a privación dun dereito esencial. Son moitos os usuarios que están a sufrir unha incapacidade para afrontar o pago dos recibos debido ás dificultades económicas que padecen como consecuencia da crise sanitaria do COVID-19. A enerxía eléctrica, como a auga, son bens esenciais, polo que hai que prestar especial atención e protección a aquelas persoas ou familias que polas circunstancias socioeconómicas en que se atopan, non teñen asegurado a devandita subministración ou non poden custealo.

A nosa Carta Magna recoñece a protección á vivenda, e a subministración eléctrica, na nosa sociedade actual, é imprescindible para o exercicio doutros dereitos fundamentais. A Directiva 2009/72/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 13 de xullo de 2009, sobre normas comúns para o mercado interior da electricidade, destaca que os Estados membros deben adoptar as medidas necesarias para protexer aos consumidores vulnerables, sinalando expresamente medidas relacionadas co pago das facturas e outras análogas. As empresas subministradoras están obrigadas a fornecer enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios, sen interrupcións e coa calidade esixida; a informalos das incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo e a facilitarlles, en todo caso, vías de reclamación efectivas, evitando respostas xenéricas ou evasivas.

O expediente Q/746/20 iniciouse mediante queixa por falta de subministración de gas en vivenda por falta de pagamento. O prexudicado poñía de manifesto que, por un atraso no aboamento da factura de gas, que finalmente foi realizado, lle retiraron o contador do seu domicilio deixándoo sen subministración. Esta institución requiriu a *Naturgy* información a respecto diso, a cal expuxo que, como distribuidora, actuou conforme as indicacións da comercializadora, Alterna Operador Integral, S.L., primeiro cesando o punto de subministración e posteriormente procedendo ao alta do punto de subministración, non considerando a procedencia dunha indemnización polos días sen subministración.



A Institución, pola súa banda, ditaminou que se trataba dunha deficiente tramitación da solicitude de cesamento por parte da comercializadora, Alterna Operador Integral S.L., ante a distribuidora, Gas Natural. O interesado podería presentar unha reclamación ante o Instituto Galego de Consumo pola actuación da empresa e solicitar a dita compensación e, en caso de non obter resposta nun prazo razoable, tería a posibilidade de presentar unha nova queixa ante a institución por inactividade da devandita administración.

4. Telecomunicacións

En materia de telecomunicacións, tramitáronse 18 expedientes de queixa relativos a falta de cobertura de fibra óptica; falta de cableado de fibra óptica en núcleo rural; cobranzas indebidas en facturación; problemas coa permanencia nun contrato de telefonía móbil; suspensión do servizo de móbil e internet; facturación de liña telefónica tras dar de baixa o contrato ou imposibilidade de solicitar cita previa na ITV a través de número gratuito.

Conclúese positivamente un expediente sobre cobranzas indebidas na facturación do servizo por parte de Vodafone.

5. Transporte aéreo

Cabe facer especial mención aos 10 expedientes de queixa tramitados en materia de transporte aéreo, dos cales oito son relativos á non devolución dos billetes de avión e seguros de viaxe a Xapón dun programa de intercambio da Dirección Xeral de Xuventude cancelado por motivo do COVID-19. Os restantes versan sobre indemnización pola perda dun voo de conexión por atrasos e a non devolución do importe do billete pola cancelación dun voo.

No caso dos oito expedientes, iniciouse a queixa pola non devolución dos billetes de avión e seguro de viaxe a Xapón a través dun programa de intercambio da Dirección Xeral de Mocidade cancelado pola crise sanitaria provocada pola COVID-19. Esta institución requiriu información á Consellería de Política Social que sinalou que nas propias bases da convocatoria do programa A Xuventude non mundo, edición 2020, establecíase expresamente que a persoa participante asumiría, entre outros extremos, os gastos de desprazamento ata a localidade de realización do intercambio, asumindo esta obrigaón no momento de presentar a solicitude.

Ademais, a administración informou os beneficiarios da posibilidade de presentar reclamación ante o Instituto Galego de Consumo para poder reclamar ante a compañía



aérea o reintegro ou cambio do importe do billete e en última instancia, ofreceulle a opción de reservar a praza para o programa do ano 2021, sempre que as condicións socio-sanitarias o permitisen. Esta institución non apreciou unha actuación irregular na citada administración ao proceder segundo as normas establecidas para ese efecto.

6. Instituto Galego do Consumo e da Competencia.

A actividade do Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGC) é obxecto de queixas polo atraso na tramitación e resolución de expedientes sometidos ás xuntas arbitrais de consumo da Comunidade Autónoma de Galicia. Na maioría dos expedientes tramitados poñíase de manifesto a falta de resposta por parte deste organismo, desacordo con laudos arbitrais en materia de consumo e contra o arquivo dunha reclamación por falta de competencia deste ente e tamén pola falta de actuación do IGCC. Tramitáronse nove expedientes de queixa.

Concluíronse positivamente os expedientes por falta de resposta ás reclamacións ante o IGCC; sobre interposición de queixa contra o IGCC pola tramitación dunha denuncia sen ter información o reclamante do seu estado e por falta de resposta do IGCC nunha denuncia de consumo.

Outro expediente de queixa abriuse como consecuencia da inactividade na tramitación dunha reclamación de consumo polo IGCC. Tras a investigación realizada por esta institución, e tras requirir información á Consellería de Economía, Emprego e Industria, o IGCC revisou o caso e facilitou á persoa que promoveu a queixa a información necesaria para a súa solución.

O artigo 51 da nosa Constitución establece un mandato directo aos poderes públicos de garantir a defensa dos consumidores e usuarios, protexendo, mediante procedementos eficaces, a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos dos mesmos. A nivel autonómico, o Instituto Galego do Consumo e da Competencia é o organismo competente en materia de protección, defensa, promoción e información dos dereitos das persoas consumidores e usuarias, e a garantía, promoción e preservación dunha competencia efectiva nos mercados no ámbito da Comunidade Autónoma galega, na perspectiva de conseguir a máxima eficiencia económica e a protección e aumento do benestar dos consumidores, tal e como se infire do artigo 3 do Decreto 118/2016, do 4 de agosto, polo que se crea este ente e os seus estatutos.

A Administración pública ten como cometido servir obxectivamente á cidadanía, xustificando as súas actuacións no interese xeral. Un interese xeral que no Estado social e democrático de Dereito reside na mellora permanente e integral das condicións de vida



das persoas. Unha das características que define á boa administración pública é a sensibilidade social, que supón colocar ás persoas no centro da actuación administrativa, prestando servizos reais aos cidadáns e atendendo ás súas necesidades reais. En materia de consumo, as normas de protección dos consumidores obrigan aos entes administrativos a que dispoñan de servizos que informen sobre os dereitos e obrigacións que lles corresponden ou reciban e tramiten as consultas, reclamacións e denuncias sobre os asuntos de consumo. En consonancia co disposto no artigo 21 e 29 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, o IGCC ten a obrigaón de resolver en tempo e forma en aras brindar protección ao cidadán e consumidor.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/25459/17	Instalación dunha antena de telefonía móbil nun edificio	Concello de Santiago de Compostela 29 de outubro	Aceptada	Q/25459/17

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2007/19	Competencia desleal nun negocio próximo	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2021/19	Competencia desleal en establecemento do Camiño de Santiago	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2038/19	Pasividade do Concello de Sta. María de Oia na regulamentación da venda ambulante	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2325/19	Reclamación pola conexión do servizo de gas natural	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2840/19	Falta de resposta ás reclamacións ante o IGCC	Conclusión positiva	29/01/2020



Q/2860/19	Inactividade da Deputación de Lugo para subministración da luz.	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2952/19	Queixa contra o IGCC pola tramitación dunha denuncia sen ter información o reclamante do seu estado	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/2988/19	Desacordo coa actuación dunha empresa de administración de leiras	Conclusión positiva	29/01/2020
Q/4344/19	Desacordo coa facturación de Naturgy	Conclusión positiva	6/02/2020
Q/4542/19	Falta de resposta do IGCC nunha denuncia de consumo	Conclusión positiva	6/02/2020
Q/2037/20	Cobranzas indebidas na facturación do servizo por parte de Vodafone	Conclusión positiva	7/09/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL

CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



I. INTRODUCCIÓN

Nesta área trátase de supervisar a actividade das administración públicas nos sectores primarios fundamentais da economía galega e, por outra parte, a protección do medio rural, concibido como un conxunto de actividades relacionadas e equilibradas, no que as funcións produtivas deben convivir en harmonía coa defensa do contorno, da paisaxe e do patrimonio coa finalidade de conseguir tres obxectivos fundamentais:

-a mellora da calidade de vida da poboación no seu medio e a loita contra o abandono do mesmo.

-a loita contra os efectos do cambio climático.

-a fixación da poboación non territorio rural por medio da mellora dos servizos públicos esenciais e da rede de comunicacións

En definitiva, procúrase a dinamización do rural galego, configurada no documento estratéxico do Plan de Desenvolvemento Rural 2014-2020, e impulsada polo programa LEADER e os proxectos de Mobilización de terras agrarias e HORTA.

En relación co medio mariño, debemos ter presente que Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Comunidade Europea pola súa actividade extractiva pesqueira, polo desenvolvemento da acuicultura, pola calidade dos seus produtos, polo seu espírito empresarial e pola súa importancia económica e social, xeradora de emprego directo e inducido na poboación galega.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	98		98	
Admitidas	92	93,88%	92	93,88%
Non admitidas	5	5,10%	5	5,10%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	1,02%	1	1,02%



Non se admitiron a trámite cinco expedientes polos seguintes motivos: no caso da falta de limpeza de masa forestal nunha leira situada á beira doutra cunha vivenda, falta de resposta da Autoridade Portuaria de Vigo e da Administración do Berbés a unha solicitude, e por problemas coa servidume de paso dunhas leiras en Moaña non se produciu unha actuación previa ante a administración competente. Tamén se inadmitiu unha queixa pola colocación ilegal de marcos nun proceso de concentración parcelaria no Concello de Tomiño por estar fora do prazo legal para iniciar a nosa investigación.

Unha queixa pola prohibición dos mercados alimentarios de proximidade foi remitida ao *Defensor del Pueblo* por tratarse de competencias estatais.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	35	38,07%	35	38,07%
En trámite.	57	61,96%	57	61,96%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgun momento de 2020, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite o 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite o 31-12-2020
2018	3	5	8	7	1
2019	26	22	48	45	3

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Agricultura

A intervención desta institución nesta subárea destaca especialmente nas denuncias recibidas pola falta de limpeza de leiras rústicas. Esta falta de coidado provoca que nestas parcelas se incremente gravemente o risco de incendios forestais. E é que, nos últimos anos, Galicia sufriu diversos episodios de devastadores incendios en zonas forestais próximas a zonas urbanizadas pola dispersión das edificacións en determinados puntos do



territorio.

Nesta materia é fundamental unha rigorosa aplicación das normas básicas da comunidade galega recollidas na Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais en Galicia, que establece que o medio rural galego constitúe un patrimonio esencial para o desenvolvemento sustentable do país, especialmente en Galicia, onde os terreos de monte constitúen máis do 65% da súa superficie, integrados en 313 municipios con 31.550 núcleos de poboación, máis do 90% deles cunha poboación inferior aos 500 habitantes. Como resulta dos estudos sobre esta materia, unha parte das causas estruturais que inciden na proliferación de incendios forestais está relacionada coa situación de abandono e progresivo despoboamento que, ao longo das últimas décadas, veu producíndose no espazo rural galego, que provocou unha abrupta desagrarización e abandono de terras cultivadas en moitas comarcas rurais de Galicia.

A lei galega establece que todas aquelas leiras, tanto forestais como agropecuarias, situadas a menos de 50 metros dunha edificación e a menos de 400 do monte terán que estar despexadas de vexetación e sen árbores. Así, a xestión da biomasa constitúe a principal das medidas preventivas, xa que actúa sobre a carga de combustible vexetal, procedendo á súa modificación ou a súa remoción total ou parcial tratando de romper a continuidade horizontal e vertical da biomasa presente nos montes e terreos forestais e, en xeral, en todo o chan clasificado como rústico; permitindo, ademais, no caso de producirse os incendios forestais, que a súa propagación non sexa de forma incontrolada. A responsabilidade de mantelas nesas condicións é dos propietarios, e se fan caso omiso, o concello correspondente pode impoñerlles unha serie de multas coercitivas. En caso de desobediencia clara ou de risco evidente para a poboación, o concello mesmo podería acometer a limpeza pola súa conta de forma subsidiaria, reclamando o reintegro de gastos ao propietario.

En xeral, os expedientes tramitados nesta materia resólvense cun resultado positivo, comunicando os concellos afectados aos propietarios das leiras o seu deber de levar a cabo as actuacións requiridas pola lexislación para o mantemento das mesmas.

No contexto da crise da COVID-19 iniciada no ano 2020, a Consellería do Medio Rural ditou a resolución do 19 de maio de 2020 relativa á xestión da biomasa, limpeza, roza e mantemento tanto en montes e terreos forestais, ou en leiras en chan rústico que alberguen especies vexetais leñosas ou herbáceas, como nas leiras existentes en chan urbano, urbanizable e de núcleo rural en cumprimento do Acordo do Centro de Coordinación Operativa da emerxencia sanitaria na Comunidade Autónoma de Galicia do 16 de maio. Nesta resolución resólvese:

1. *Autorizar que as persoas titulares de montes ou terreos forestais e de leiras en chan*



rústico que alberguen especies vexetais leñosas ou herbáceas, ou as persoas que ostenten dereitos sobre os mesmos que o habiliten a tal fin, desenvolvan actividades de xestión da biomasa, incluíndo rozas, os traballos de mantemento e a limpeza de restos nos devanditos terreos.

2. *Autorizar que as persoas titulares dos predios, ou as persoas que ostenten dereitos sobre os mesmos que o habiliten a tal fin, desenvolvan actividades de xestión da biomasa, incluíndo as rozas, os traballos de mantemento e a limpeza de restos en leiras en chan urbano, de núcleo rural e urbanizable.*

3. *As persoas comprendidas nos apartados 1 e 2 anteriores, que se despracen para a realización de actividades de xestión da biomasa deberán levar consigo unha declaración responsable que comprenda as leiras en que van levar a cabo as ditas actividades, incluíndo a identificación da parcela e a súa referencia catastral; ademais, deberán levar consigo os apeiros, utensilios ou ferramenta necesarios para desenvolver as actividades de xestión da biomasa ou, de non levalos consigo, incluír na declaración responsable que os teñen depositados na parcela ou lugar determinado. No caso de que as persoas comprendidas nos apartados 1 e 2 anteriores contratasen con terceiros a realización de actividades de xestión da biomasa e precisen desprazarse ás leiras das que son titulares para dirixir os traballos ou por calquera outro motivo ligado ás actividades de xestión da biomasa que requira da súa presenza, deberá incluír na declaración responsable os seguintes datos que permitan identificar a empresa ou persoa física coa que acordou a execución dos traballos: nome ou razón social, NIF, domicilio ou sede e a previsión das datas nas que levarán a cabo os traballos. Cando concorran estas circunstancias, non será obrigatorio que as ditas persoas leven consigo os apeiros, utensilios ou ferramentas.*

Deste xeito resolvíase o problema xerado polo confinamento domiciliario da poboación e autorizábase aos propietarios das leiras para levar a cabo este tipo de actuacións en plena primavera, próxima xa a época de perigo alto de incendios forestais.

Esta institución, despois de tramitar algún expediente a instancia de afectados na materia e debido á preocupación de persoas do medio rural que posúen hortas de autoconsumo e que non desenvolven unha actividade agraria, iniciou unha investigación de oficio na materia, posto que a normativa na situación do estado de alarma permitía ás persoas con cultivos ou viñedos con fins non comerciais realizar desprazamentos mínimos e imprescindibles para o mantemento e atención daqueles cultivos e viñedos, sempre que o desprazamento non supuxese unha distancia superior aos 500 metros da vivenda habitual.

Esta institución trasladou á administración a necesidade de ter en conta a realidade do rural galego no relativo tanto á dispersión da súa poboación como ao minifundismo e a localización dos diferentes terreos propiedade dun único titular, que frecuentemente non



están próximos á vivenda habitual.

Esta actuación de oficio foi acollida de forma favorable pola Consellería do Medio Rural que acordou flexibilizar os desprazamentos ás hortas de autoconsumo, de modo que se podían realizar os desprazamentos mínimos e imprescindibles para o mantemento e atención das hortas sempre dentro do termo municipal da residencia habitual, sen superar os 5 quilómetros de distancia desde a casa, eliminando a anterior limitación de 500 metros.

Ademais, grazas á intervención da institución, resolvéronse expedientes que acusaban a falta de resposta da Consellería do Medio Rural ante denuncias por plantación ilegal de eucaliptos en parcelas de uso agrario non forestal o que supón unha infracción en materia de montes, tal e como se regula na Lei 7/2012 de montes de Galicia, debido a que se cambia o destino das leiras sen ningunha autorización; e por realizar unha plantación de eucaliptos en zona poboada con especies do anexo 1, sen obter a autorización preceptiva para a plantación de eucaliptos (artigo 128-i-2). A administración afectada procedeu á tramitación e investigación do asunto constatando a infracción sinalada e solicitando a retirada das plantacións que non cumprían coa normativa.

Tramitáronse queixas derivadas das discrepancias cos procesos de concentración parcelaria en canto á excesiva duración do proceso de tramitación e conclusión da concentración parcelaria, a incorrecta clasificación dalgunhas leiras ou a inclusión de parcelas de monte veciñal en zonas de concentración parcelaria.

Do mesmo xeito, recibíronse queixas orixinadas polo atraso na resolución dos recursos de reposición interpostos por comunidades de montes en man común en materia de deslindes debido ao estado de alarma, queixas que foron contestadas pola Consellería do Medio Rural alegando que, pola implantación do traballo de forma telemática, os recursos expostos non foran remitidos desde o Servizo Provincial de Montes á Subdirección Xeral de Réxime Xurídico, que era a competente para o seu estudo, análise e realización da proposta de resolución sobre o fondo do asunto. Estes expedientes foron resoltos positivamente ao responder a consellería indicando que se impartiron as ordes oportunas sobre as xestións procedementais a realizar para que, con moita brevidade, se remitisen os recursos presentados para o seu estudo, análise e proposta de resolución.

É importante destacar o elevado número de queixas que recibe esta institución en relación á falta de resposta ou a inactividade por parte das administracións competentes ante os escritos, recursos ou reclamacións dos cidadáns. En todos os casos, é preciso lembrar o contido do artigo 21 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas segundo no cal a Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos, calquera que sexa a súa forma de iniciación..



2. Pesca

A pesca é considerada como un sector estratéxico, tanto polo seu peso económico como pola súa dimensión social. A actividade pesqueira contribúe a que se fixe poboación nas zonas costeiras máis deprimidas. Da actividade principal extractiva derivaron nos últimos anos outras actividades que axudaron a suavizar a caída de emprego neste sector primario. A pesca ten en Galicia unha importante dimensión internacional. Podemos dicir que é o sector da nosa economía máis internacionalizado. O espírito emprendedor do noso sector pesqueiro levouno a coñecer todos os mares do mundo e a investir en países afastados que, en moitos casos, presentaban graves dificultades de desenvolvemento.

Durante este ano só foron tramitados dous expedientes na materia. Un relativo á falta de apoio normativo no Real Decreto 463/2020 da prohibición de pesca de lamprea na marxe internacional media do río Miño por parte da Comandancia de Mariña de Tui.

A outra foi unha queixa de oficio, posto que o sector do marisqueo foi un dos máis prexudicados pola crise do COVID-19. Por iso, desde esta institución iniciouse unha investigación de oficio debido á preocupación das persoas que traballan no sector do marisqueo galego.

A maior parte da diminución dos ingresos produciuse nos primeiros meses da crise, coincidindo coas dificultades operativas que forzaron a parada temporal de parte da frota. Ademais, trátase dunha actividade cuxo consumidor principal é o sector hostaleiro a nivel nacional, polo que ao pechar os establecementos de restauración o produto recollido non tiña saída.

Ademais, trátase dun sector formado case exclusivamente por traballadores autónomos, polo que non poden optar a facer ERTES nin a permisos retribuídos e recuperables como os articulados respecto á paralización doutras actividades decretada polo Goberno central. Aínda que caben as prestacións por cesamento de actividade se se acredita unha caída dos ingresos dun 75%, é unha medida que non satisfai minimamente as necesidades dos afectados.

Tras o informe remitido pola Xunta de Galicia enténdese que a administración galega, a través da súa Consellería do Mar tomou conciencia do problema ao que se enfrontaba o sector marisqueiro e puxo en práctica todas as iniciativas necesarias tanto no ámbito autonómico, como defendendo os dereitos dos traballadores deste sector tanto ante o Goberno central que asumira o mando único como coas intensas xestións antes as institucións comunitarias para os efectos de lograr minorar as graves consecuencias que a crise do COVID-19 trouxo ao sector do marisqueo galego.



3. Medio rural

Neste ámbito tramitáronse dúas queixas durante este período, unha debido a unha solicitude de axudas para paliar os danos dos xabarís nos cultivos agrícolas e avulneración dos prazos do procedemento, e outra relativa á retirada dun niño de abella velutina pola súa proximidade a un tendido eléctrico. A retirada destes niños é un dos alicerces esenciais nos que se asenta o plan galego de control da velutina.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/452/20	Limpeza dunha finca	Concello das Pontes de García Rodríguez 25/11/2020	Pendente	Q/452/20
Q/3338/20	Superficie dunha finca de concentración parcelaria en Ramirás	Consellería do Medio Rural 14/12/2020	Pendente	Q/3338/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/187/20	Expediente sancionador por falta de xestión de biomasa forestal sen notificación	Conclusión positiva	18/06/2020
Q/259/20	Cascallos nunha leira no Concello de Gondomar	Conclusión positiva	30/09/2020
Q/309/20	Solicitude de poda de árbores na estrada da Estación de Cambre	Conclusión positiva	16/04/2020
Q/511/20	Silencio administrativo sobre unha solicitude de inscrición dun tractor no Rexistro oficial de maquinaria agrícola	Conclusión positiva	02/07/2020
Q/2000/20	Situación do sector marisqueiro pola crise da COVID-19	Conclusión positiva	25/04/2020



CAPÍTULO 3**RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL**

Q/2059/20	Posibilidade de saída do domicilio para traballos agrícolas sen fins comerciais para persoas que non posúen o carné de aplicador de produtos fitosanitarios e limpeza de cortellos	Conclusión positiva	30/04/2020
Q/2079/20	Actividade agrícola de autoconsumo durante a crise de a COVID-19	Conclusión positiva	27/04/2020
Q/3489/20	Falta de resposta da Consellería do Medio Rural ante denuncia por plantación ilegal de eucaliptos en parcelas de uso agrario non forestal	Conclusión positiva	15/01/2021
Q/3490/20	Falta de resposta da Consellería do Medio Rural ante denuncia por plantación ilegal de eucaliptos en parcelas de uso agrario non forestal	Conclusión positiva	15/01/2021





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA

CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



I. INTRODUCCIÓN

A supervisión das queixas da cidadanía relativas ao funcionamento da Administración de Xustiza conta con limitacións materiais derivadas da lei reguladora desta institución, que impide entrar no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e ordena suspender as actuacións se, unha vez iniciadas, se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os Tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, con todo, a investigación sobre os problemas xerais expostos nas queixas presentadas. En calquera caso, esta institución debe velar porque a Administración resolva expresamente, en tempo e en forma, as peticións e recursos que lle foron formulados.

Deste modo, algúns dos escritos presentados deben ser dirixidos ao Ministerio Fiscal para que este investigue a súa realidade e adopte as medidas oportunas conforme a lei, ou ben dea traslado das mesmas ao *Consejo General del Poder Judicial*, segundo o tipo de reclamación de que se trate; todo iso sen prexuízo da referencia que no seu informe xeral ao Parlamento de Galicia poida facer ao tema.

Porén, a Dirección Xeral de Xustiza constitúe o centro directivo da Administración autonómica encargado do desenvolvemento na nosa comunidade das competencias transferidas en materia de xustiza mediante a cooperación cos órganos do Poder Xudicial, co Ministerio de Xustiza e demais institucións relacionadas co ámbito xudicial para abordar as necesidades da xustiza en Galicia, coordinando a provisión aos xulgados e tribunais dos medios materiais e persoais precisos para acadar unha xustiza áxil e de calidade, aberta ao cidadán.

Nesta área, existen tres ámbitos principais da nosa actividade. En primeiro lugar, as dilacións nos procedementos, especialmente nos procesos de familia. Xa é habitual que a maioría das queixas presentadas pola cidadanía incidan na demora na tramitación dos procedementos xudiciais, sobre todo nos procesos de familia cando hai menores implicados e, particularmente, nos que se admitiu como proba o informe psico social encomendado ao Imelga. A situación de retraso non se corrixiu a pesar da ampliación dos equipos e dos medios cos que conta este organismo.

Outro ámbito habitual de queixas é a denegación do dereito ao servizo de xustiza gratuíta. As comisións de asistencia xurídica gratuíta (CAXG) son órganos colexiados mixtos nos que participan representantes da Administración autonómica, do Ministerio Fiscal e dos colexios profesionais de avogados e procuradores. Están adscritas á Dirección Xeral de Xustiza. En Galicia están constituídas sete comisións de asistencia



xurídica gratuíta: A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo. Cando o volume de asuntos que soporta unha comisión o xustifique, poderán crearse delegacións. A coordinación corresponde á Dirección Xeral de Xustiza.

As comisións de asistencia xurídica gratuíta informan a Dirección Xeral de Xustiza sobre o seu funcionamento, facilitando os datos e as estatísticas que lles sexan requiridos, e propoñen as actuacións que consideren necesarias para o correcto funcionamento do servizo de asistencia xurídica gratuíta. Así mesmo, corresponde á Dirección Xeral de Xustiza a dirección funcional e a coordinación dos servizos e unidades administrativas respecto das funcións de soporte administrativo das comisións de asistencia xurídica gratuíta.

Finalmente, os colexios profesionais de avogados e procuradores regulan e organizan, a través das súas xuntas de goberno, os servizos de asistencia letrada e de defensa e representación gratuítas para os que soliciten avogado de oficio en calquera xurisdición ou non designen avogado na xurisdición penal. Deben garantir, en todo caso, a súa prestación continuada, atendendo a criterios de funcionalidade e de eficiencia na aplicación dos fondos públicos postos á súa disposición e, cando o censo de profesionais o permita, a especialización por ordes xurisdicionais. As queixas da cidadanía adoitan centrarse no desacordo ou desconformidade coa actuación do avogado/a designado para a defensa dos seus intereses, sexa por falta de información no devir do seu asunto, cando a sentenza ditada no procedemento non é conforme os seus intereses e, por último, por entender que a actuación do letrado/a non foi conforme ás normas deontolóxicas do colexio ao que pertence.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	116		116	
Admitidas	67	57,56	67	57,56
Non admitidas	25	21,55	25	21,55
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	24	20,69	24	20,69



A competencia sobre institucións penitenciarias non está transferida á Comunidade Autónoma de Galicia de tal xeito que debemos dar traslado ao *Defensor del Pueblo* das queixas presentadas polos internos dos cinco centros penitenciarios galegos (Teixeiro-Curtis, en A Coruña; Bonxe e Monterroso en Lugo; A Lama en Pontevedra e Pereiro de Aguiar en Ourense). En xeral, o ámbito material das queixas das persoas reclusas refírense á súa situación penitenciaria (propostas alternativas dun interno no C.P. de Teixeiro para o cumprimento da condena; desacordo coa situación penitenciaria de internos no C.P. de A Lama e no C.P. de Pereiro de Aguiar; solicitude do 3º grao por un interno do C.P. de Teixeiro; queixa dun interno nun módulo de illamento no C.P. de A Lama; solicitude de liberdade condicional dunha interna no C.P. de A Lama con problemas de saúde); ao trato recibido polos funcionarios de prisións ou suspensión do vis a vis e outras restricións derivadas das medidas de prevención fronte á COVID-19, situación esta que se produciu non so durante o estado de alarma senón cos peches perimetrais posteriores e que resultou moi perturbadora para a poboación reclusa.

Outra situación de enorme impacto no ámbito dos dereitos humanos e que trasladamos ao *Defensor del Pueblo* foron os incidentes relacionados coa morte violenta do cidadán español Diego Bello Lafuente.

As queixas non admitidas a trámite foron 25. En vinte casos, a situación denunciada estaba sometida ao coñecemento de xulgados e tribunais e, polo tanto, eran asuntos de competencia xudicial. Así, unha solicitude de réxime de visitas á súa nai; o desacordo cunha partición de herdanza e a actuación do contador-partidor e da súa avogada; a situación xudicial da pensión dunha muller vítima de violencia; o desacordo cun auto de prisión provisional sen fianza ou cunha sentenza do Xulgado de Social de Santiago de Compostela; denuncia por roubo da escritura dun piso cun procedemento xudicial aberto no Xulgado de Instrución nº 8 de A Coruña e venda do inmovible; alegación de falsidade na proba practicada; situación rexistral dun título de propiedade alterado con incidencia nun procedemento de desafiuzamento; o rexeitamento ao contido de resolucións xudiciais sobre impago de pensións alimenticias; a queixa pola actuación do Xulgado de Instrución nº 8 de Vigo e do equipo psico social do IMELGA tras a denuncia presentada polos abusos sexuais sobre unha menor; desestimación de medidas cautelares urxentes nun procedemento de familia e recurso ante a Audiencia Provincial; denegación da proba proposta nun procedemento de violencia de xénero; desacordo coa actuación do titular do Xulgado de 1ª Instancia e Instrución nº 2 de Carballo e solicitude de copia da gravación da vista; falta de información sobre prazos dun recurso contencioso-administrativo contra unha resolución desestimatoria do Consello da Avogacía galega; ou o desacordo coas condicións laborais impostas polas empresas de servizo de axuda no fogar e a actuación sindical.



Nun expediente houbo que inadmitir a denuncia sindical pola falta de emisión dun informe da Xunta de Galicia requirido polo CXPX para a implantación das gardas de 24 horas nos xulgados de instrución de Coruña e Vigo por non ser competencia desta institución.

Noutro caso, a persoa que promovía a queixa solicitaba o beneficio de xustiza gratuíta pero non iniciara aínda o procedemento para solicitala ante o colexio de avogados correspondente.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	39	58,21	39	58,21
En trámite	28	41,79	28	41,79

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2019	23	13	36	35	1

No ano 2020 concluíronse dúas actuacións de oficio iniciadas no ano 2019 e das que demos conta nese informe anual:

- A. A designación dun mesmo letrado/a de oficio para os procedementos dos Xulgados de familia con menores afectados.

Nos procedementos ante os Xulgados de familia, especialmente dende o momento que calquera cidadán ou cidadá solicita a designación de letrado de oficio e sempre que haxa menores interesados, dende o SOX (Servizo de Orientación Xurídica) non se está a designar, como si ocorre nos casos de violencia, o mesmo letrado ou letrada para todos os procedementos dunha mesma persoa: medidas provisionais, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de



execución e mesmo procedementos penais derivados de ditas causas como sucede na falta de pagamento de pensións, abandono de menores e outros delitos relacionados. Deste modo, a persoa que promove estes procedementos pode atopar co feito de que ten dous, tres, catro ou máis letrados/as distintos, sen comunicación entre eles, que dificultan en extremo tanto o traballo dos profesionais designados na resolución dos procedementos como a relación cos propios cidadáns/á na atención e comunicación con eles.

Constatada esta situación recomendouse designar o mesmo letrado/a que será o que asista a mesma persoa en todos os procedementos de familia: medidas provisionais, medidas coetáneas, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución, modificación de medidas definitivas e mesmo procedementos penais derivados de delitos, excepto os que finalmente resulten da competencia dos xulgados de violencia sobre a muller, en cuxo caso resultarán de aplicación as disposicións específicas ao respecto. Esta medida é beneficiosa dado que se garante un máis efectivo exercicio do dereito de defensa e non existe disposición legal que o impida nunha interpretación integradora.

A recomendación realizada por esta institución foi aceptada por todos os colexios de avogados.

B) A falta de cursos de formación nos colexios de avogados en perspectiva de xénero e violencia de xénero

Ante o coñecemento, desde distintos operadores xurídicos, da falta de cursos de formación en perspectiva de xénero e violencia de xénero, e dado que desde a reforma da Lei Orgánica do Poder Xudicial os devanditos cursos xa son obrigatorios tanto para o acceso á carreira xudicial como para a especialización nas distintas ordes xurisdicionais (civil, penal, contencioso-administrativo, social e mercantil), abriuse unha actuación de oficio ante os colexios de avogados de Galicia.

A investigación de oficio realizada ante os distintos colexios profesionais rematou coa recomendación de manter os esforzos realizados polos colexios a prol de formar en violencia de xénero aos avogados e avogadas, en especial, os letrados da quenda especializada en violencia de xénero; e ampliar a formación a todos aqueles avogados e avogadas que actúan en procesos de violencia de xénero segundo a definición de violencia de xénero no Convenio de Istambul, concepto máis amplo que o recollido na lexislación española.

Por outra parte, impulsar para todos os seus colexiados/as unha formación de calidade en materia de non discriminación, que inclúa perspectiva de xénero e a transversalidade, a través de actividades de formación interdisciplinares que abrangan



todas as ramas do Dereito.

A recomendación foi aceptada por todos os colexios de avogados.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Existencia de letrados pertencentes á quenda de oficio para atención a mulleres vítimas de violencia machista, que foron xulgados e sentenciados por actos de violencia de xénero

A finais do ano 2020 recibimos una queixa desde a Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia, que agrupa a 67 asociacións de mulleres das catro provincias. Xunto con elas desenvólvense actividades e, dende hai anos, existe unha liña de traballo centrada na atención a mulleres vítimas de violencia de xénero e á formación das mulleres que compoñen as entidades federadas para que actúen como coidadoras e colaboradoras na prevención e detección da violencia de xénero, e como grupos de apoio ás vítimas.

No transcurso de este traballo con mulleres vítimas, a presidenta da Federación comunicou ter coñecemento directo da existencia de letrados pertencentes á quenda de oficio para atención a mulleres vítimas de violencia machista, que foron xulgados e sentenciados por actos de violencia machista contra as súas parellas. Dende a entidade, maniféstase o rexeitamento a esta situación considerando improcedente que persoas condenadas por violencia machista, poidan exercer como avogados na quenda de oficio de violencia de xénero. A Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia puxo esta información, recollida de primeira man de mulleres vítimas de violencia de xénero, en coñecemento da institución coa intención de que poda ser comprobada e sobre todo, para garantir que se articulen os mecanismo e/ou controles necesarios para que isto non se poda producir. Os delitos de violencia de xénero, tal e como recolle a lei, prodúcense contra as mulleres polo feito de ser mulleres, polo tanto quen os comete e é condenado por elo, debería ter, a criterio desta organización, unha inhabilitación específica para actuar nos procedementos que teñen que ver coa aplicación de dita lei, baixo o principio de prevención. Neste intre, temos investigacións abertas sobre este problema.



2. Dilacións nos procedementos

Neste exercicio coñecemos varias queixas por dilacións nos procedementos xudiciais.

En todos os supostos, esta institución informou aos promotores dos expedientes, da maneira máis clara, os límites da nosa competencia e, especialmente, o motivo polo que a súa queixa se remite, inmediatamente, ao *Consejo General del Poder Judicial*.

Nos xulgados de Familia, cando os xuíces/as ou tribunais acordan a proba psico social, o IMELGA ten que emitir o preceptivo informe. Séguese a constatar que os tempos medios de emisión deste informe van desde os oito meses a máis dun ano. A situación constitúe un problema estrutural e recorrente que non se ten corrixido aínda a pesar das medidas adoptadas para ampliar e reforzar estes equipos. Porén, unha vez recibidos os informes dos órganos xudiciais despois de presentada a queixa, compróbase que o procedemento, desde que se presenta a demanda no xulgado correspondente ata o momento procesual de admisión de proba psico social, ten uns tempos adecuados, pero unha vez que é admitida e acórdase a emisión do informe psico social, o procedemento dilátase varios meses.

Nun deses expedientes, unha das partes opoñíase á valoración do equipo psico social do IMELGA solicitada polo outro proxenitor. Os feitos estaban daquela sometidos ao coñecemento da autoridade xudicial, sendo o xuíz competente o que decide sobre a admisión ou inadmisión das probas para practicar no proceso, sendo revisable esta decisión ante a instancia superior nos casos admitidos pola lei, polo que unicamente poden ser revisados polo exercicio dous recursos sinalados na propia resolución. Porén, se comunicou á persoa que promoveu a queixa que o *Consejo General del Poder Judicial* viña de aprobar a guía de criterios de actuación xudicial para decidir sobre a custodia dos fillos tras a ruptura matrimonial. Nesta guía, analiza a xurisprudencia e destaca, entre outras consideracións, a necesidade dunha reforma e melloras profundas nesta materia.

Sobre o retraso nas valoracións, o IMELGA informou que constaba unha petición de pericial psico social con rexistro de entrada nesa Subdirección o 27 de xullo de 2019. O expediente estaba pendente de citación, tendo diante trinta expedientes mais antigos nunha situación de espera similar, con menores igualmente implicados en procesos de separación e divorcio. Esta espera para a avaliación e elaboración de informes en materia de familia é debida a que os equipos psico sociais da Subdirección do Imelga de Santiago se atopan nunha situación de desbordamento que ten a súa orixe no notable incremento de peticións de pericia na orde penal e de apoio ós Xuíces e Fiscais na forma de probas preconstituídas dende finais de 2018 e todo o 2019, actuacións que, pola súa



natureza, teñen carácter prioritario ou inaprazables; nas múltiples incidencias de persoal xurdidas neste dous últimos anos, con varias baixas e cambios de persoal cuxa cobertura leva tempo e supón a incorporación de persoal inexperto, e no parón imposto pola COVID-19 e as medidas organizativas acadadas pola Administración de Xustiza para previr o contaxio no seo dos órganos xudiciais e, con ilo, a paralización da Administración de Xustiza.

Fronte a esta situación, o Imelga pediu o incremento de plantilla en, polo menos, un psicólogo para a devandita Subdirección, e a adopción dunha medida extraordinaria de reforzo, para tratar de reducir a lista de espera xerada. Ademais, dispúxose un sistema de seguimento e xestión da pericia psico social que permita facer un seguimento dos tempos na elaboración dos informes e detectar os posibles retrasos e atrancos de xeito precoz, para así poder tomar medidas que impidan situacións de desbordamento coma as actuais.

A previsión de cita para iniciar o estudo da unidade familiar afectada pola queixa era de dez meses, prazo que podería verse acurtado en función da adopción de medidas de reforzo ou contratación de persoal.

Continúan en trámite tres expedientes de queixa por mor dos retrasos na emisión dos informes dos equipos psico sociais.

Novamente este ano houbo queixas presentadas pola cidadanía en relación coas dilacións nos procedementos cuxa resolución depende dos xulgados do Social. Como xa se constatará, o problema non estriba na tramitación ordinaria, que na meirande parte dos casos é a adecuada, o que se comproba a través do informe solicitado ao xulgado ou tribunal competente en todas e cada unha das queixas admitidas por tal motivo. É o tempo transcorrido desde que se sinala data de xuízo ata que se celebra, onde poden transcorrer meses ou mesmo anos. Atopámonos, de novo, ante un problema estrutural que, como indicamos, non é descoñecido para o *Consejo General del Poder Judicial* e tamén da súa exclusiva competencia.

Outras dilacións producíronse na tramitación da inscrición no Rexistro de parellas de feito de A Coruña como coñecemos por unha queixa presentada. A declaración do estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19, publicada no Real decreto 463/2020, do 14 de marzo (BOE núm. 67), concretouse nas recomendacións sanitarias e previsións normativas da Xunta de Galicia, así como no Acordo do Consello da Xunta de Galicia, do 13 de marzo de 2020, polo que se declarou a situación de emerxencia sanitaria no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia e se activou o Plan territorial de emerxencias de Galicia (Platerga), xunto co establecido no apartado segundo do Acordo do Centro de Coordinación Operativa (Cecop), do 15 de



marzo de 2020, mediante o que se adoptan medidas preventivas en lugares de traballo do sector público autonómico como consecuencia da evolución epidemiolóxica do coronavirus COVID-19 (DOG núm. 51, do 15 de marzo). Segundo este acordo, todos os empregados públicos que realizasen funcións dentro de edificios ou instalacións administrativas que non se puideran desenvolver mediante o traballo non presencial, deberían permanecer nos seus domicilios quedando as súas actividades suspendidas temporalmente. Deste xeito, as 105 citas programadas para os meses de marzo, abril e maio do trámite da emisión de vontade de constituírse parella de feito que o Decreto regulador do Rexistro de Parellas de Feito de Galicia require que se realice de xeito necesariamente presencial ante a persoa Encargada do Rexistro (artigo 11.2.d do Decreto 240/2007 polo que se crea e se regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia) quedaron suspendidas ata as instrucións de apertura e acceso de público ao edificio, e sen prexuízo da actividade que se estivo a desenvolver na modalidade de tele traballo para as actuacións nas que así era posible.

Consonte informou a Encargada do Rexistro de Parellas de Feito de Galicia na provincia da Coruña, en varias ocasións falou co reclamante, indicándolle as circunstancias do procedemento administrativo de inscrición no Rexistro autonómico de Parellas de Feito e explicándolle a situación que se estaba a producir por mor da suspensión das comparecencias persoais nos 105 expedientes pendentes do dito trámite na Xefatura Territorial na Coruña.

En conclusión, a demora veu motivada polas circunstancias excepcionais da declaración de estado de alarma que afectou á actividade administrativa, como foi o procedemento de inscrición no Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, o cal require, segundo a súa normativa reguladora, que ambos os dous membros da parella declaren a súa vontade de constituírse como tal mediante comparecencia persoal ante a persoa Encargada do Rexistro da provincia correspondente. A este respecto, no mes de maio na Xefatura Territorial da Coruña volvéronse facer as ditas comparecencias, comezando polas suspendidas, polo que o reclamante foi citado cando lle correspondería segundo a organización do servizo e as indicacións no acceso aos edificios administrativos da Xunta de Galicia.

Á vista do anterior, esta institución considerou que as Administracións públicas encárganse de xestionar os servizos públicos en favor da cidadanía e deben ser capaces de identificar os tempos precisos para o desenvolvemento da súa actividade dun xeito racional e razoable. Para iso sería adecuado manter unha axenda para sinalar con anticipación as comparecencias persoais e preceptivas, de acordo cos tempos necesarios para a Administración e co efecto de dar seguridade á cidadanía. Esta combinación de ambos factores é unha poderosa ferramenta de axilidade,



funcionalidade e seguridade, tendo en conta ademais, o establecido no artigo 19 do Decreto 146/2014, de 13 de novembro, polo que se modifica o Decreto 248/2007 de 20 de decembro, polo que se crea e regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, que establece que o tempo máximo de resolución dos expedientes, desde o seu inicio, será de tres meses.

Formulouse a suxestión de que no caso concreto do cidadán que presentou a queixa, se lle informase da data probable para a realización da comparecencia persoalísima, tendo en conta o establecido no artigo 19 do Decreto 146/2014, de 13 de novembro, polo que se modifica o Decreto 248/2007 de 20 de decembro, polo que se crea e se regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia. A consellería informou de que a situación xa se resolvera.

Outra queixa formulouse pola tramitación dun expediente matrimonial pola xuíza encargada do Rexistro civil de A Coruña para obter o certificado de capacidade matrimonial co fin de contraer matrimonio cunha persoa de nacionalidade estranxeira. O expediente iniciouse en outubro de 2017. Nese expediente foi varias veces citado para a realización de audiencia reservada (art. 246 do Regulamento do Rexistro Civil) sen que comparecese. Finalmente a audiencia reservada puido ser realizada o 2 de maio de 2018.

Por residir a outra persoa en Marrocos foi necesario dirixir exhorto ao Consulado de España en Rabat, practicándose a audiencia reservada o 25 de setembro de 2019. A dilixencia practicada en Marrocos recibíuse no Rexistro Civil o 14 de outubro de 2019. De todo iso deuse traslado ao Ministerio Fiscal quen mostrou a súa oposición á expedición do certificado de capacidade matrimonial por contradicións apreciadas nas declaracións de ambos os contraentes. O 7 de novembro de 2019 ditouse auto non autorizando a expedición do certificado de capacidade matrimonial solicitado, o que foi notificado ao solicitante. Novamente en 2020 presentouse solicitude de inicio de expediente matrimonial para obter certificado de capacidade matrimonial ao obxecto de contraer matrimonio no estranxeiro e iniciáronse os trámites.

Á vista de como se tramitou o expediente non constaba que existiran dilacións indebidas ou trato desigual que lle puidese prexudicar nin que se vulnerase ningún dos seus dereitos. En todo momento que acudiu ao Rexistro Civil foi atendido debidamente, facilitóuselle a información que demandaba e explicóuselle que ao residir a contraente en Marrocos, a dilixencia que debía facerse persoalmente con ela obrigaba a derivar trámites ao seu lugar de residencia, salvo que tivese a oportunidade de viaxar a Coruña. Nese caso, indicóuselle que, de ser así, se practicaría a entrevista no Rexistro Civil cando puidese realizar a viaxe, adaptando as datas ás súas circunstancias e necesidades,



mentres non fose posible saír do país pois non lle concedían o necesario visado. Polo demais, se lle requiriu dalgunha documentación que non achegara necesaria para acreditar o seu estado civil e, por tanto, que podía contraer matrimonio -documentación que se incorporou cando foi achegada e que non supuxo dilación algunha pois a pesar diso se continuou o trámite- citándose á celebración da audiencia reservada. Tampouco os atrasos de axenda que se produciron tras as suspensións provocadas pola declaración do estado de alarma afectaron ao expediente, que foi oído dous meses despois de presentar a solicitude de formación de expediente nas datas que o sinalou, precisamente en consideración á súa situación persoal e por non ter a súa residencia continúa en España polo que non se apreciou ningunha vulneración de dereitos.

3. Desacordo coa actuación letrada e problemas cos avogados designados nos procedementos de xustiza gratuíta

Neste ámbito, as queixas da cidadanía adoitan centrarse no desacordo coa actuación do profesional designado para a defensa dos seus intereses, sexa por falta de información no devir do seu asunto; en moitos casos, cando a sentenza ditada no procedemento non é conforme aos seus intereses ou ao entender que a actuación do profesional non foi conforme ás normas deontolóxicas fixadas polo Colexio ao que pertence. Así sucedeu coas queixas recibidas polo desacordo coa provisión de fondos requirida polo letrado ou os seus honorarios. Estamos a tramitar un expediente polo arquivo dunha queixa presentada diante do Colexio de Avogados de Vigo pola actuación profesional dunha letrada.

4. Queixas de oficio

Nesta área abriuse unha actuación de oficio ante a noticia da falta de suspensión dun xuízo a unha letrada durante a súa baixa de maternidade.

Dada a contestación dende o *Consejo General del Poder Judicial* da falta de protocolo para a suspensións dos procedementos xudiciais nos casos de baixa por maternidade, procédese o arquivo desta queixa por ser de competencia estatal. Dende esta Institución manteranse os contactos cos operadores xurídicos para impulsar que eses protocolos se leven a cabo.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2999/20	Demora na tramitación da inscrición no Rexistro de Parellas de Feito de A Coruña	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 24/09/2020	Aceptada	Q/2999/20

2. Recomendacións, suxestións e recordatorios pendentes de anos anteriores

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	ENLACE
Q/4428/19	Falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/4428/19
Q/4430/19	Falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Vigo	Aceptada	Q/4430/19
Q/4431/19	Falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Ourense	Aceptada	Q/4431/19

3. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4434/19	Protocolo de actuación na Garda Civil en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4435/19	Protocolo de actuación na Policía Nacional en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020



Q/4436/19	Protocolo de actuación na Policía Autónoma en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4587/19	Obstaculización da súa solicitude de recoñecemento de xustiza gratuíta para interposición de recurso de apelación ante o Xulgado Contencioso nº 1 de Vigo	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4608/19	Recurso de apelación a resolucións xudiciais ditadas por un Xulgado de Vigo	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/3355/20	Demanda de execución de sentenza do Xulgado do Social nº 3 de A Coruña	Conclusión positiva	27/11/2020
Q/5117/20	Falta de aplicación do principio de unidade de actuación letrada para vítimas de violencia de xénero polo Colexio de Avogados de Ferrol	Conclusión positiva	28/12/2020
Q/4434/19	Protocolo de actuación na Garda Civil en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4435/19	Protocolo de actuación na Policía Nacional en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4436/19	Protocolo de actuación na Policía Autónoma en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área abordamos as materias relacionadas coa seguridade cidadá e protección civil así como as que teñen relación co tráfico na súa vertente de seguridade viaria e procedemento sancionador.

As queixas en materia de tráfico son un ámbito no que adoita solicitarse a intervención desta institución. Circunscibindo a nosa actuación na súa función de supervisar que na actividade administrativa sancionadora foron respectados todos os dereitos dos cidadáns, especialmente no que atinxe ás garantías do procedemento.

A gran maioría das queixas presentadas veñen relacionadas con asuntos vinculados á seguridade viaria, en particular, as sancións de tráfico, fundamentalmente no ámbito da Policía local, xa que as relacionadas coa Dirección Xeral de Tráfico son de competencia estatal, polo que son remitidas ao *Defensor del Pueblo*. Estas actuacións veñen relacionadas en gran medida co procedemento sancionador por desacordos con este, pero tamén con falla de resolución en prazo dos recursos interpostos, ou coa imposición de sancións, así como queixas polo trato recibido por parte dalgúns policía locais no curso da denuncia.

Debemos destacar tamén que moitos cidadáns acoden á Valedora do Pobo preocupados pola seguridade viaria, logo de ter propostos os problemas noutras instancias, por temas relacionados coa sinalización das vías e a incidencia que, en ocasións, pode ter unha sinalización para a seguridade viaria reclamando medidas tales como a necesidade dun sinal de stop, ou falla de sinalización en determinados puntos que se consideran perigosos.

No relativo á seguridade cidadá, recibíronse varias queixas relacionadas co excesivo rigor na interpretación das medidas relacionadas coa mobilidade e o confinamento, e tamén con certa inactividade policial, diante de denuncias feitas por veciños, polo incumprimento das ditas normas.

Finalmente, no ámbito da protección civil, as queixas veñen referidas fundamentalmente a problemáticas de organización interna, máis que a actuacións ocorridas dentro do propio exercicio como voluntariado de protección civil.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	117		117	
Admitidas	78	66,67	78	66,67
Non admitidas	11	9,40	11	9,40
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	28	23,93	28	23,93

Durante o exercicio do 2020 iniciáronse 117 queixas relacionadas con 117 asuntos.

Foron admitidas a trámite 78 que corresponden con 78 asuntos.

Foron inadmitidas once queixas. En oito delas a causa de inadmisión, foi a manifestación de desacordos con actuacións policiais, e inoperatividade de oficinas da administración, coincidindo en todas a falta de actuación administrativa previa,

Noutras tres tratábase de relacións xurídico-privadas, concretamente referidas a relacións veciñais entre particulares.

Foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* 28 queixas. Nesta área de Seguridade Cidadá e Protección Civil xorden varias queixas relacionadas con actuacións da Policía Nacional ou Garda Civil, e tamén con reivindicacións propias destes corpos. Nun número importante trátase de asuntos que están relacionado con Seguridade Viaria, Procedemento sancionador, ITV, Nacionalidade, DNI, ficha policial, asilo, e residencia de estranxeiros; que ao ser competencia do Ministerio de Interior ou Xustiza son remitidas ao *Defensor del Pueblo*.

Algunhas queixas que foron atendidas a principios da primeira declaración do estado de alarma, estaban relacionadas con actuacións referidas a mobilidade tanto nacional como internacional.

Durante o exercicio do 2020 concluíronse 38 queixas, quedando pendentes en trámite outras 40.

Tamén foron concluídas 29 queixas correspondentes a anos anteriores ao 2020, non



quedando ningunha pendente en trámite.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	38	48,72	38	48,72
En trámite	40	51,28	40	51,28

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2019	16	13	29	29	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Recordatorios de deberes legais

Tramitouse un recordatorio de deberes legais no sentido da obriga que ten a Administración de dar resposta en tempo e mediante resolución expresa ás demandas dos cidadáns, en todos os procedementos. Foi aceptado pola Administración.

2. Suxestións

Realizouse unha suxestión, tendo en conta que cada vez e máis frecuente o uso compartido de actividades en contacto coa natureza, para acometer, o máis axiña posible, o desenvolvemento da regulamentación para evitar os riscos relacionados coas actividades cinxéticas e, no caso concreto da queixa, sobre a información e sinalización de calquera tipo de actividade cinxética que se estea a realizar. Cunha adecuada información e sinalización garantimos tamén o principio de confianza que debe presidir, tanto a actividade dos cazadores como a do resto de persoas que compartan espazos da natureza.



Foi aceptada, quedando circunscrita á actividade cinexética de batida (sinalización pendente de desenvolvemento regulamentario) xa que o resto das actividades cinexéticas que o precisan xa contan cunha regulación no referente a sinalización, como é o caso da montería.

3. Recomendación

Fíxose unha recomendación a un concello, sobre a sinalización das zonas reservadas a carga e descarga. Posto que estas zonas habilitadas para carga e descarga son susceptibles de uso fóra do horario destas tarefas, sen ningún tipo restrición, por parte dos responsables municipais do tráfico deberíase unificar o texto que acompaña a este tipo de sinais, evitando así deixalo á interpretación, nin do axente, nin do propio usuario, xa que, aparte da diferenza de sintaxe utilizada, o obxectivo de todos os sinais é o mesmo: Reservar os lugares acoutados para o aparcamento de vehículos industriais durante o seu horario de traballo e que o resto do tempo que sexan de aparcamento libre.

O dobre uso debería estar convenientemente sinalizado de forma vertical e horizontal, é dicir, que aquelas zonas XER que estean en zona de Carga e Descarga, deberían levar ademais un raiado en amarelo, advertindo que esa zona XER é de horario restrinxido.

A recomendación foi aceptada, procedendo a ordenar unha inspección da sinalización vertical de carga e descarga na cidade. Partindo da premisa de que non sempre se establece o mesmo horario nin días para permitir a carga e descarga nas zonas reservadas e que acabada a franxa horaria desas zonas de reserva, nunhas se permite estacionar libremente e noutras non.

4. Conclusións positivas

Nunha queixa, esencialmente, se indicaba que o coche ao que se lle imputa unha multa xa non era da súa propiedade no momento dos feitos.

Na resposta da Administración conclúe que por tratarse dun erro material, de conformidade co disposto no artigo 220.1 da Lei Xeral Tributaria procedería a súa rectificación, polo que se procede á anulación do expediente.

Instábase noutra queixa a reparación dun paseo marítimo, e das trincas das portas do embarcador de pasaxeiros, por supoñer un perigo para as persoas. Na contestación da Administración maniféstase o compromiso que se ten establecido polas administracións afectadas para proceder á súa reparación.



Iniciouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente a unha denuncia de tráfico no Concello da Coruña, por deficiencias no proceso de notificación. Do informe da administración dedúcese que foi incorrecta a tramitación do expediente sancionador no trámite de notificación, polo que a administración procedeu a declarar de oficio a prescrición da denuncia (art. 112 LSV) e, polo tanto, a anulación da débeda pendente.

Noutra queixa, tras a declaración do estado de alarma, a persoa que promoveu o expediente acudiu a esta Institución porque o seu fillo atopábase en Bruxelas traballando de *au pair* e rematou o contrato. No intento de regresar ao seu país atopouse que tanto o consulado como a embaixada non lle facilitaban solución, polo que se viu impotente para conseguir a repatriación. Tras a nosa intervención resolveu a administración, dende a Dirección Xeral de Relacións Exteriores e á Unión Europea, ofertándolle a posibilidade de realizar o desprazamento nun autobús con destino a Granada e con posibilidade de facer parada en Madrid.

Noutra queixa a persoa que promoveu o expediente puña de manifesto a existencia de vehículos estacionados de maneira permanente en lugar prohibido, nunhas rúas do concello, sendo a administración local coñecedora da dita situación sen proceder á súa solución. Tras a actuación desta Institución diante do concello manifestóusenos que os problemas derivados da queixa, xa foron resoltos.

Diante dunha queixa por un sinal que levaba tempo en mal estado, tendo o texto totalmente tapado e as figuras irrecoñecibles, tras a nosa intervención, a Administración nos manifesta que días atrás o dito sinal xa foi retirado e cambiado por outro novo.

Unha veciña comunicounos que había unha rúa que levaba varios meses pechada con pedras, polo que se impedía o paso de vehículos de emerxencias, e mesmo o abastecemento de subministracións básicas como o de gasóleo.

Despois da nosa intervención, comunícanos a Administración que reunida a Xunta de Goberno Local acordouse que en breve se procedería a apertura da rúa aos vehículos autorizados no tramo peonil, e que se iniciaría o procedemento para establecer mecanismos de control de acceso de vehículos, a través de dispositivos telemáticos.



IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/428/20	Recordatorio de deberes legais sobre a obrigatoriedade de ditar resolución expresa en todos os procedementos.	Deputación de Pontevedra 13-08-2020	Aceptada	Q/428/20
Q/3248/20	Recomendación sobre sinalización carga e descarga	Concello de Vigo 9/10/2020	Aceptada	Q/3248/20
Q/4131/20	Suxestión para que se sinalice a realización de cacerías nos lugares onde se desenvolvan	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 28/10/2020	Aceptada	Q/4131/20

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/5646/19	Cobro indebido dunha sanción de tráfico ao anterior titular do vehículo	Conclusión positiva	11/03/2020
Q/77/20	Riscos no Paseo Vaticano e no embarcadero de Moaña	Conclusión positiva	27/03/2020
Q/1734/20	Denuncia de tráfico no Concello da Coruña	Conclusión positiva	13/08/2020
Q/2112/20	Repatriación do seu fillo confinado en Bruxelas sen solución para o retorno por parte das autoridades	Conclusión positiva	28/09/2020
Q/3168/20	Incumprimento do deber de sancionar estacionamentos en zona prohibida no Concello de A Garda	Conclusión positiva	23/10/2020
Q/3848/20	Substitución nun sinal de tráfico no Concello de A Garda	Conclusión positiva	28/10/2020



Q/3891/20	Rúa pechada con pedras no Concello de Monforte impedindo o paso de vehículos de emerxencias	Conclusión positiva	14/12/2020
-----------	---	---------------------	------------





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

**RESUMO DAS QUEIXAS
POR ÁREAS:
ADMINISTRACIÓN
ECONÓMICA E
TRANSPORTES**





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área abórdanse as queixas referidas principalmente a materias de natureza tributaria e financeira e ao transporte público.

En canto á Administración Tributaria, a meirande parte dos expedientes de queixa tramitados en materia de Facenda refírense as queixas que presentan os contribuíntes en relación cos procedementos de xestión e de recadación de tributos, tanto en período voluntario como en vía de prema, das cotas dos impostos e taxas da Administración da Comunidade Autónoma e da Administración local.

Polo que respecta ao funcionamento da Administración tributaria, no ámbito das competencias que corresponde supervisar e controlar nesta área, as deficiencias observadas refírense fundamentalmente á falta de resposta expresa e en prazo ás reclamacións e recursos presentados; dificultades para alcanzar acordos de aprazamento ou fraccionamento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas; execución de embargos de contas correntes de titulares en situación de vulnerabilidade, solicitudes de prorroga e bonificación do imposto de plusvalía, liquidacións erróneas, desacordo coas valoracións do Imposto de Bens Inmóveis (IBI), e desacordos na aplicación das bonificacións existentes, ou non devolución de ingresos indebidos por ese concepto, fundamentalmente.

Outro ámbito que debemos destacar é o relacionado con actuacións de entidades bancarias ou relativas a operacións de compañías de seguros.

A cidadanía continúa trasladándonos a súa desconformidade con determinadas prácticas bancarias e con algunhas decisións das súas compañías aseguradoras, referidas fundamentalmente ao cobro de comisións que se consideran abusivas tanto no mantemento de contas coma no exercicio das distintas operacións bancarias.

Aínda que non corresponde propiamente a institución da Valedora do Pobo o control da actuación das entidades financeiras nin das compañías aseguradoras, por tratarse de relacións entre particulares, non obstante, ante a recepción destas queixas ou as consultas que estas problemáticas xeran, tentamos orientar as persoas promotoras das mesmas e informalas acerca das posibles vías de reclamación á súa disposición, a fin de lograr acadar solucións ao problema que lles afecta.

No caso do transporte público, as actuacións circunscríbense maioritariamente ao transporte público interurbano, e relacionados con Plan de Transporte Público de Galicia.

As queixas veñen referidas a modificación ou supresión de paradas, sobre cambios de liñas



e horarios, e sobre incumprimentos por parte das concesionarias dos horarios establecidos nos contratos. Cómpre resaltar que as condicións destes contratos non son, en moitos casos, coñecidas pola cidadanía.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	139		95	
Admitidas	116	83,45%	116	83,45%
Non admitidas	12	8,63%	12	8,63%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	11	7,91%	11	7,91%

Deebemos destacar unha queixa interposta por un reclamante e asinada por 44 veciños e comuneiros máis por entender que se producira un incremento excesivo do IBI.

Foron inadmitidas 12 queixas, seis delas por tratarse de relacións nas que o asunto estaba relacionado con entidades bancarias, unha por falta de cobertura dunha aseguradora. En tres queixas non había actuación administrativa previa que lexitimara a intervención da Valedora do Pobo. Noutros dous expedientes as causas de inadmisión foron por desacordo coa tramitación dun procedemento e por erro nunha liquidación correspondente a unha taxa.

Os once expedientes que foron remitidos ao *Defensor del Pueblo* afectaban a materias dependentes da Administración Xeral do Estado. En catro casos tratábanse cuestións relativas ao Catastro inmobiliario; seis afectaban á Axencia Estatal de Administración Tributaria ou a Seguridade Social; e unha referíase a actuacións do Ministerio de Fomento.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	94	81,03%	50	69,44%
En trámite	22	18,97%	22	30,66%



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite o 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite o 31-12-2020
2017	0	1	1	1	0
2018	0	1	1	1	0
2019	15	6	21	21	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Por seren causa recorrente nas queixas tramitadas, a Administración ten que intensificar esforzos a fin de proporcionar resposta motivada en tempo e forma ás reclamacións que a cidadanía formula. Os deberes legais que se extraen da Lei de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, extremaranse ao máximo dando respostas expresas e directas.

O instrumento que establece as garantías básicas para a cidadanía é a regulación do procedemento administrativo contido na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. O certo é que, a xulgar polo número de queixas coñecidas, vimos observando a existencia de carencias importantes pola inactividade administrativa e o recurso o silencio administrativo.

No relativo ao Imposto sobre o Incremento do Valor dos Terreos de Natureza Urbana, coñecido como Plusvalía, os contribuíntes seguen a presentar queixas mostrando a súa desconformidade coas liquidacións ao considerar que nos casos que o prezo de venda é inferior o de compra, como así o ten recoñecido o Tribunal Constitucional, non se pode gravar por dito imposto, e tamén amosan a súa desconformidade nos casos nos que teñen que pagar unha elevada cota de plusvalía se a comparamos coa contía do incremento do valor do solo.

1. Entidades bancarias e de seguros

Debemos subliñar que as relacións de natureza privada están fóra do ámbito de actuación da Valedora do Pobo. Por iso, ante as queixas presentadas e referidas a este eido, informamos ás persoas que solicitan a nosa intervención dos procedementos que se poden levar a cabo nestes casos.



Hai que ter en conta tamén que tanto as entidades bancarias como as compañías aseguradoras dispoñen dun servizo de reclamacións interno específico, que no caso das primeiras, culmina no Servizo de Reclamacións do Banco de España e no caso das segundas, na Dirección Xeneral de Seguros e Fondos de Pensións do Ministerio de Economía.

Esta Dirección Xeneral de Seguros e Fondos de Pensións estableceu no seu momento un mecanismo de resolución de conflitos en materias relacionadas con contratos de seguros e plans de pensións. Trátase dun procedemento extraxudicial e gratuito.

E conveniente resaltar que este tipo de reclamacións rara vez producen efectividade.

2. Os procedementos en relación co Catastro Inmobiliario

Dende a institución infórmase do procedemento de rectificación da inscrición catastral, y en caso de observar algún indicio de irregularidade na actuación da Administración remítese o expediente ao *Defensor del Pueblo*.

3. Transporte público

A meirande parte das queixas neste ámbito foron tramitadas a título individual.

O mapa de servizos de transporte público debe dar resposta a unha dobre necesidade: garantir, por unha banda, unha maior cobertura territorial e por outra, ofrecer satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes a espazos cada vez máis poboados. Nestes tempos en que a despoboación xa é considerada como un grave problema que está a producirse na nosa Comunidade Autónoma, un axeitado sistema de transportes pode contribuír en boa medida a paliar os efectos desta situación.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Conclusións positivas

a) Diante dunha queixa por falta de resolución expresa a un recurso de reposición por terse producido un erro na identificación do obrigado tributario, tras a nosa intervención, resolveu a Administración notificando á interesada que se estima o recurso, anulando a providencia de constrinximento e co recoñecemento do seu dereito á devolución do importe ingresado en exceso.



- b) Diante doutra queixa na que se denegaba unha prórroga do trámite de liquidación do imposto de secesións ante o estado de alarma, tras a nosa intervención resolveu a Administración comunicando que debido aos prazos manexados, no día de hoxe, persoal da Atriga se puxo en contacto coa interesada para comunicarlle a posibilidade de solicitar a prórroga e facilitarlle información para poder realizar a dita solicitude.
- c) Noutra queixa o demandante solicitou unha devolución dunha multa por ter pagado máis do importe sancionado ao non ter en conta a redución do 50% por pronto pago. Resolveu a Administración estimando a devolución do ingreso indebido e pola contía de 50 €, e procedendo a realizar unha transferencia bancaria á conta do demandante, polo dito importe.
- d) Outra queixa foi seguida por non ter dado resposta dende un concello aos escritos presentados polo demandante. Tras a nosa intervención resolveu a Administración dando cumprimento ao requirimento desta Institución sobre a obriga de responder aos escritos do demandante.
- e) Queixábase outro demandante de cobrarlle o imposto municipal de vehículos pola vía de constrinximento co conseguinte recargo e costas por non o ter satisfeito como consecuencia da declaración do estado de alarma. Tras a nosa intervención, resolveu a Administración que non era procedente a devindicación da recarga de constrinximento reducida do 10% e das custas do procedemento.
- f) Unha demandante solicitou unha axuda para autónomos COVID-19 diante do concello e lle veu denegada por ter débedas asociadas ao seu DNI. A demandante indicoulle ao concello que sobre as supostas débedas, as direccións ás que lle reclamaban non se correspondían con ningún domicilio no que vivira nin estivera empadroada. Tras a nosa intervención resolveu a Administración comunicándonos que xa se resolvera o problema, e que a demandante xa percibiu a axuda que está concedendo este concello para autónomos COVID-19.
- g) Nesta queixa ao demandante como consecuencia dun expediente sancionador por seguridade viaria embargáronlle a súa conta pese a que tiña manifestado irregularidades no procedemento sancionador. Tras a nosa intervención resolveu a Administración ao detectar que no boletín de denuncia o axente indicaba que a notificación no acto non era válida (o motivo é que o test de drogas realizado no momento da detención debe ser confirmado posteriormente polo laboratorio). Non obstante, continuouse coa tramitación do expediente obviando a devandita nota do axente e dando por válida a notificación efectuada no acto. Ditouse resolución pola que se procedeu á anulación da dilixencia de embargo, así como da providencia de prema na que tiña a súa orixe, procedendo de oficio á devolución do importe embargado.



- h) Un demandante presentou solicitude de devolución de ingresos indebidos, e non obtivo resposta. Tras a nosa intervención comunícanos a administración que houbo un traspapeleo na resolución e que de seguido se enviará unha nova remesa de devolucions, onde se procederá á devolución solicitada polo demandante, previa comunicación da resolución na que se ampara a dita devolución.
- i) Un demandante solicitou diante do concello a devolución dos ingresos que a través de auto-liquidación, efectuou por importe de 10.562,82 € en concepto do imposto sobre incremento de valor dos terreos de natureza urbana pola venda dun inmovible, fundamentada na Sentenza do TC 59/2017, de 11 de maio, que prohibía gravar polo dito imposto, transmisións de inmovibles de natureza urbana en que non existira incremento de valor. Tras a nosa intervención e xustificando a tardanza polo incremento excesivo de reclamacións desta natureza, a administración comunícanos que se procederá á resolución da interesada, coa maior brevidade posible.
- j) Queixábase un demandante de que o concello lle reclamaba unha débeda que xa tiña aboada. Tras a nosa intervención ditouse unha resolución pola Administración, estimando o recurso de reposición contra a providencia de prema, anulándoa e deixando sen efecto o expediente de cobro da citada liquidación.
- k) A un demandante recoñecéuselle unha bonificación no IBI do 30% correspondente á condición de familia numerosa de categoría xeral, cando el cree que lle correspondía unha bonificación do 40% por ser titular de título de familia numerosa de categoría especial. Tras a nosa intervención a administración procedeu a anular a liquidación incorrecta, aprobando nova liquidación na que se aplicou a bonificación do 40% recoñecida.
- l) Nesta queixa, a persoa promotora da queixa demandaba a resolución dun recurso que tiña presentado. Tras a nosa intervención comunícanos a Administración que vén de ditarse resolución expresa neste asunto, que xa lle foi cursada á interesada.



V. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/5699/19	Falta de resolución expresa dun recurso diante da ATRIGA	Conclusión positiva	11/03/2020
Q/3036/20	Desacordo coa compensación practicada por débedas co Concello de Ourense nas súas devolucións do IRPF	Conclusión positiva	17/08/2020
Q/2121/20	Información da ATRIGA sobre prórroga do trámite de liquidación do imposto de sucesións ante o estado de alarma	Conclusión positiva	22/06/2020
Q/3113/20	Devolución de ingresos indebidos por sanción no Concello de Ponteareas	Conclusión positiva	09/12/2020
Q/3159/20	Reclamación por nulidade dun contrato por obra e servizo de reforzo da policía local do Concello de Soutomaior (relacionado. con varios expedientes. do mesmo interesado)	Conclusión positiva	14/01/2021
Q/3232/20	Non suspensión do Imposto Municipal de Vehículos no Concello de O Barco durante o estado de alarma e cobro pola vía de prema	Conclusión positiva	02/09/2020
Q/3386/20	Reclamación de débeda no Concello de Ponteareas.	Conclusión positiva	08/09/2020
Q/3389/20	Reclamación ante o ORAL- Deputación de Pontevedra	Conclusión positiva	16/10/2020
Q/3399/20	Devolución de ingresos pola Deputación de Ourense	Conclusión positiva	08/09/2020
Q/3443/20	Expediente de liquidación de impostos no Concello de Ourense	Conclusión positiva	02/10/2020
Q/3485/20	Reclamación dunha débeda xa abonada no Concello de Ames	Conclusión positiva	23/09/2020
Q/4238/20	Non bonificación do IBI por familia numerosa e falta de resposta ao recurso	Conclusión positiva	01/12/2020



Q/4501/20	Falta de resolución dun recurso contra a liquidación provisional do ISD diante da oficina liquidadora da Consellería de Facenda	Conclusión positiva	17/12/2020
-----------	---	---------------------	------------



**RESUMO DAS QUEIXAS
POR ÁREAS:
DISCRIMINACIÓN POR
RAZÓN DE
ORIENTACIÓN SEXUAL E
IDENTIDADE DE
XÉNERO**



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



I. INTRODUCCIÓN

Cando nacemos somos clasificados en dous grandes grupos, nenos e nenas. A partir de aí configuramos a nosa particular identidade de xénero que pode coincidir ou non co grupo que se nos asignou ao nacemento, pero esta condición non debería xerar, como así se recolle no artigo 14 da Constitución, ningún tipo de discriminación. Asemade, a orientación sexual que elixen as persoas, no seo do seu desenrolo persoal, non pode constituír unha condición que determine un trato discriminatorio.

O artigo 9.2 da CE sinala que *“Corresponde aos poderes públicos promover as condicións para que a liberdade e a igualdade do individuo e dos grupos en que se integra sexan reais e efectivas; remover os obstáculos que impidan ou dificulten a súa plenitude e facilitar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, cultural e social.”*

A institución da Valedora do Pobo, de acordo co artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, que a regula, poderá *“supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade co fin de garantir os dereitos fundamentais e as liberdades públicas recoñecidos na Constitución e os dereitos individuais e colectivos recollidos, en especial, no título preliminar do Estatuto de Autonomía de Galicia.”* Esta facultade de supervisar á administración, no eido da discriminación por orientación sexual e identidade de xénero, complétase coa facultade que lle confire a disposición final segunda da Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia que a faculta como autoridade independente, tanto no sector público coma no privado, ampliando as competencias de supervisión desta institución ao campo privado e facultándoa para constituírse, co consentimento expreso das partes, en órgano de mediación ou conciliación entre elas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número total de queixas rexistradas no ano 2020 foi de 5, que se corresponden co mesmo número de asuntos ca o ano anterior, inda que neste caso non houbo queixas colectivas, a diferenza do ano 2019 no que se rexistraron 166 expedientes en relación co mesmo asunto, pola distribución realizada pola entidade, *Hazte Oir*, dunha publicación con posibles mensaxes contra da realidade LGTBI, en centros educativos.



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

O seguinte cadro reflicte estes datos cuantitativos a través de dúas columnas: unha computa a totalidade de expedientes iniciados no exercicio 2020 (total de reclamantes), e outra refírese ó número de asuntos rexistrados (total de asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	5		5	
Admitidas	3	60%	3	60%
Non admitidas	0	0%	0	0%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	40%	2	40%

Como se pode apreciar, non se rexeitou ningún escrito de queixa por non concorrer ningún dos motivos establecidos na Lei 6/1984, do 5 de xuño, que rexe esta institución.

Polo que atinxe as queixas derivadas á Institución do *Defensor del Pueblo*, foron 2 e están en relación con dúas investigacións de oficio iniciadas pola institución. Por ser de oficio trataranse no apartado correspondente á actividade de supervisión.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	2	66,67%	2	66,67%
En trámite	1	33,33%	1	33,33%



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de Presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2018	0	0	0	0	0
2019	168	0	168	168	0

Como se pode obxectivar no cadro, non existen queixas doutros anos pendentes de concluír ao peche do exercicio 2020. Dos 168 expedientes de queixa, rexistrados no ano 2019 que foron resoltos ao longo do ano 2020, 166 corresponden a unha queixa colectiva, como xa se indicou, relativa á distribución dunha publicación por parte da entidade, *Hazte Oír*, en centros educativos. Este asunto e os outros dous pendentes de resolver no ano 2019 serán tratados no apartado de actividade de supervisión.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

A institución da Valedora do Pobo, de conformidade co artigo 13 da lei que a rexe, “poderá iniciar ou proseguir calquera investigación, ben de oficio, ben a instancia de parte”.

Podemos pois dividir a actividade de supervisión en dúas categorías: queixas a instancia de parte e queixas de oficio.

1. Queixas a instancia de parte

A. Expediente 3691/20

Este expediente, rexistrado en agosto de 2020, refírese ao trato dispensado polo persoal do Servizo da Liña de Axuda á Infancia, 900333666, a un menor de 14 anos con problemas na súa contorna familiar por non aceptar a súa identidade de xénero. No escrito de queixa relatábase que o menor chamou ao devandito teléfono de axuda e non se sentiu debidamente atendido polos profesionais encargados de xestionar a chamada.

Recibido o pertinente informe por parte da Consellería de Política Social trasládase nos que o menor contacta coa Liña de Axuda á Infancia e a chamada ten unha duración de 9 minutos e 21 segundos, constatando que a técnico encargada de xestionar a chamada non evidenciou confrontación ou molestia por parte do menor en ningún momento e que



tampouco se detectaron signos que evidenciasen un risco.

Trasladada a información aos promotores da queixa, procédese a súa conclusión e á apertura dunha queixa de oficio para coñecer a cualificación dos profesionais que xestionan as chamadas nesta Liña de Axuda á Infancia que orixinou o expediente, por considerar esta institución que a formación no eido da discriminación neste particular ámbito resulta imprescindible para poder recoñecer e abordar as consultas nesta materia.

B. Expediente 3808/20

Nesta queixa, un cidadán manifesta a súa oposición á exposición da bandeira LGTBI por parte do concello de Negreira na Casa Consistorial.

Requírese o correspondente informe ao devandito concello que informa que a bandeira en cuestión ondea en determinados períodos de tempo na Casa Consistorial en apoio ao colectivo LGTBI, fomentando a non discriminación de conformidade co disposto na Lei 2/2014, de 14 de abril pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia.

Cómpre ter presente que a Lei 2/2014, de 14 de abril, establece no seu artigo 5, que para garantir na práctica a plena igualdade por razón de orientación sexual e identidade de xénero, o principio de igualdade de trato non impedirá que se manteñan ou se adopten medidas específicas a favor dos colectivos citados, destinadas a previr ou compensar as desvantaxes que lles afectan relativas a todos os ámbitos da vida política, social, económica, cultural e familiar. Neste contexto, a exhibición da bandeira cas cores LGTBI en determinadas datas de relevancia para os colectivos sinalados enténdese coma unha medida para favorecer a visibilidade e o apoio a este colectivo.

2. Queixas de oficio

A. Expediente 632/20 e expediente 2979/20

A queixa de oficio 632/20 iniciouse a raíz da información: “Denegan a un ourensán un cambio de sexo por un papel”, publicado no xornal “Faro de Vigo” o 4 de marzo de 2020. Nela relátase que a unha persoa que estivo medicándose con hormonas no Servizo Galego de Saúde para modificar o seu aspecto externo no referente aos caracteres sexuais secundarios, e que incluso se someteu a unha intervención cirúrxica con este obxectivo, se lle negou o cambio de sexo no Rexistro Civil ao considerar o Ministerio Fiscal que non se presentou un informe que acreditase a súa “disforia de xénero”, como esixe o artigo 4.1.a da Lei 3/2007, de 15 de marzo, reguladora da rectificación rexistral da mención relativa ao



sexo de las persoas.

Esta institución considera que, de non producirse este cambio no rexistro, se deixa a esta persoa nunha situación de especial desprotección dado que a Administración que tutelou o cambio de sexo, fenotípicamente, con tratamentos hormonais e máis cunha intervención cirúrxica, desampara o cambio efectivo da inscrición relativa ao sexo no Rexistro Civil sen ofrecer ningunha outra alternativa para facer efectiva á súa situación de feito; motivo polo que se traslada o asunto ao *Defensor del Pueblo*, para o seu estudo e avaliación, ao depender o Rexistro Civil do *Ministerio de Justicia*.

Xa instaurado o estado de alarma, definido polo Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, o día 11 de maio de 2020, a presidenta dunha asociación representativa do colectivo trans solicita unha xuntanza virtual coa Valedora do Pobo, a fin de sinalar a particular situación de desprotección que estaban a vivir os menores trans no período de confinamento, véndose obrigados a convivir 24 horas ao día cos seus proxenitores que en moitas ocasións non respectaban a súa identidade de xénero. Esta xuntanza tivo lugar o día 13 de maio. No decurso da mesma, trasladouse información relativa ao procedemento para a rectificación rexistral da mención relativa ao sexo das persoas, de xeito que se nos informa de que o procedemento para a rectificación rexistral varía dependendo da oficina do Rexistro Civil que cursa a solicitude sendo preciso, na maioría das ocasións, cando se require un informe médico ou psicolóxico clínico que acredite “disforia de xénero” e máis dun ano para finalizar o procedemento. Esta mesma información reflíctese tamén en diferentes xornais de ámbito autonómico, como pode obxectivarse na información “*No puedo mostrarme como soy en ningún momento, es agobiante*” publicado na web, www.lavozdeg Galicia.es, de [11 de maio de 2020](#). Con esta información iníciase o expediente 2979/21.

Hai que ter presente, como fai constar o Tribunal Supremo, Sala Primeira, do Civil, Sección Pleno, na Sentenza 685/2019 de 17 Dic. 2019, Rec. 1583/2015 no seu Fundamento Xurídico Primeiro, que “*La identidad sexual de la persona es uno de los factores más vitales y decisivos en la personalidad. El hecho de figurar en el Registro y en los documentos de identidad con un sexo distinto al psicológico, y que su nombre no se corresponda con el sexo que indica su apariencia externa, produce en las personas transexuales la vulneración en su dignidad y una coerción en el libre desarrollo de la personalidad, y les causa un importante sufrimiento, al identificarse públicamente en todos los ámbitos de la vida con un nombre y sexo distinto al que psicológicamente tienen y muestran externamente.*” Concluíndo o Alto Tribunal na devandita sentenza no seu Fundamento Xurídico Oitavo que “*Ha de facilitarse a las personas transexuales el cambio de la mención del sexo y el nombre en la inscripción de nacimiento y demás documentos de identidad mediante procedimientos rápidos y eficaces*”.

Entende esta Valedoría que non existe unha normativa que unifique os requisitos rexistrais



para dotar o procedemento da rapidez e eficacia que esixe a doutrina do Tribunal Supremo mencionada, considerando asemade que, no momento en que se formulou a queixa a situación de emerxencia sanitaria e a paralización dos prazos administrativos ao non ter este servizo a condición de servizo esencial, contribuíu a prolongar máis o procedemento.

Por todo o sinalado, e ao tratarse o Rexistro Civil dun organismo dependente Do *Ministerio de Justicia*, considerouse necesario trasladar o estudo da cuestión ao *Defensor del Pueblo* en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, de 6 de novembro, e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, de 5 de xuño.

En resposta á comunicación efectuada por esta Valedoría á institución do *Defensor del Pueblo*, trasladounos un escrito no que se informa de que se iniciaron actuacións ante a *Secretaría de Estado de Justicia*, que é o organismo administrativo competente na materia que nos ocupa, para trasladarlle estas cuestións, non dispoñendo do informe do devandito organismo administrativo ao peche do ano 2020.

B. Expediente 4152/20

En outubro de 2020, e tendo en conta o expediente 3691/20 referente á atención dispensada a un menor por parte dos profesionais do Servizo da Liña de Axuda á Infancia, 900333666, iniciouse unha queixa de oficio, para coñecer a cualificación profesional e, en concreto, a formación no eido da discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero do equipo técnico que atende as chamadas desta liña que proporciona a Consellería de Política Social para loitar contra o maltrato infantil en tódolos seus ámbitos.

Cómpre ter presente as dificultades que viven os menores para denunciar situacións de maltrato relacionadas coa súa orientación sexual e identidade de xénero, fundamentalmente no ámbito familiar cando neste entorno non se acepta a súa condición. Por este motivo, de producirse unha alerta na liña de Axuda á Infancia, os profesionais encargados de xestionar estas chamadas deben posuír formación específica no eido da discriminación por orientación sexual e identidade de xénero que lles permita desenrolar o seu labor de identificación precoz dos casos.

Subliñamos neste sentido o preámbulo da “Convención sobre os Dereitos do Neno”, de 20 de novembro de 1989, cando se refire á necesidade de proporcionar aos nenos e nenas un coidado e asistencia especiais por mor da súa vulnerabilidade. Así mesmo, no artigo 19 establécese a obriga dos Estados de protexer a todos os nenos e nenas contra toda forma de prexuízo ou abuso físico ou mental, descoido ou trato negligente, malos tratos ou explotación perpetrados polos pais, nais, ou calquera outra persoa responsable do seu coidado, e establecer as medidas preventivas e de tratamento que procedan en cada caso.



Esta queixa de oficio non foi concluída no decurso do ano 2020.

3. Queixas a instancia de parte admitidas no ano 2019 e concluídas no 2020

A. Expedientes 5707/19-5881/19 e expediente 5942/19

Esta queixa con 166 asinantes refírese ao reparto dunha publicación por parte da entidade *Hazte Oir* en centros educativos. Os promotores da queixa referían mensaxes en contra da realidade LGTBI na devandita publicación.

Requirido informe á administración trasládase nos que a normativa educativa é ampla e clara na defensa da igualdade do colectivo LGTBI. Dentro da normativa estatal, na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, segundo a redacción dada pola Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, de mellora da calidade educativa, e nos currículos que dela derivan,ponse o acento no coñecemento das diferentes realidades que aporta a diversidade afectiva e sexual, como factor de enriquecemento social e como valor a defender desde a pluralidade e o respecto absoluto.

En canto á normativa autonómica, a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa e o Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro que a desenvolve, inciden no mesmo recoñecemento. Desta normativa parte a Estratexia Galega de Convivencia 2015-2020 (educonvives.gal), que situou entre as súas prioridades a abordaxe de condutas contrarias á convivencia e a preservación e defensa dos dereitos da comunidade LGTBI coa publicación dun Protocolo de Identidade de Xénero que acaba de desenvolver a atención do alumnado trans en Galicia.

Tamén no marco de Educonvives.gal se elaborou o I Plan de actuacións para a Igualdade nos centros educativos de Galicia, que recolle os principios e mandatos da Lei 2/2014, entre outros.

Ademais, o Protocolo de Prevención, Detección, e Tratamento do Acoso e Ciberacoso escolar, así como os Protocolos de tramitación e xestión de condutas contrarias á convivencia, son instrumentos que garanten a conciliación e a re-educación, desde a perspectiva da mediación,

Neste contexto, os centros educativos galegos, no exercicio das súas funcións, son as entidades que garanten que as ensinanzas desenvolvidas se enmarcan na lexislación vixente.

Engade a administración que a Xunta de Galicia participa activamente na vixilancia e desenvolvemento destes dereitos. En 2014 aprobouse a Lei 2/2014, do 14 de abril, pola



igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia (DOG do 25 de abril), co fin de definir os dereitos do colectivo LGTBI en Galicia. Ademais, creou o Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de Xénero (21/06/2019), no seo da Secretaría Xeral de Igualdade, que busca impulsar accións que garantan o exercicio dos dereitos do colectivo.

Pola súa banda, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional participa activamente na vixilancia e desenvolvemento dos dereitos contemplados na lexislación. Así pois, está representada e participa activamente no devandito Observatorio. Ademais, no exercicio das súas funcións, fixo constar eses dereitos nos distintos decretos de currículo e contidos curriculares das materias específicas de igualdade (Igualdade de Xénero e Coeducación para o Século XXI).

Anualmente, na orde pola que se aproba o calendario escolar consta a obrigatoriedade de traballar a sensibilización cara a diversidade afectivo-sexual, empregando as datas conmemorativas. Son numerosos os centros educativos galegos que fan visibles (a través de distintos medios de difusión de uso habitual nos centros) as actividades realizadas nestas datas.

A devandita Lei 2/2014, no seu capítulo V, no apartado denominado "Medidas no ámbito da educación", contempla a incorporación da diversidade afectivo-sexual ao currículo, o fomento de actividades dirixidas á comunicade educativa para previr a discriminación do colectivo, formar ó persoal docente, divulgar a diversidade LGTBI entre as ANPA, combater o acoso lgtbifóbico e favorecer a visibilidade do colectivo.

Polo que atinxe ao alcance real da distribución realizada pola entidade *Hazte Oir*, obxecto deste expediente a administración indica que:

“Da sondaxe realizada despréndese que a dita publicación recibíuse en 331 centros de educación infantil, primaria e secundaria de Galicia (109 centros da provincia de A Coruña, 49 de Lugo, 49 de Ourense e 124 de Pontevedra). Chegou aos centros, maioritariamente, nos meses de setembro e outubro, aínda que nalgúns chegou no mes de novembro. Na maioría dos casos foi por correo ordinario dirixida á dirección do centro aínda que nalgúns ían dirixidos a todos os membros da comunidade educativa e outros á dirección do centro e as familias. Nalgúns casos chegou ao centro a través de correo electrónico.

Igualmente, desta sondaxe despréndese que os centros educativos que recibiron a citada publicación non fixeron uso dela; con carácter xeral desbotárona e non lle deron difusión. Consta que 14 centros comunicaron a incidencia á Inspección educativa e/ou á asesoría de igualdade da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional.”

Por todo o sinalado, conclúese que os centros educativos que recibiron a devandita



publicación non contribuíron a dar publicidade á mesma e polo tanto non contribuíron a divulgación de ningún tipo de mensaxe que supoña a discriminación do colectivo LGTBI+ , trasladándonos asemade a administración o seu compromiso co mandato do lexislador autonómico plasmado no artigo 22 e seguintes da Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia ao respecto das políticas para o fomento e a promoción da igualdade, da visibilidade e a non discriminación do colectivo LGTBI.

O expediente 5942/19 reflicte este mesmo asunto, solicitando ademais que se emita un ditame por parte de esta institución para facer cumprir a lexislación vixente en materia de igualdade e non discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero. Posto que, supervisada a actuación da administración, non se apreciou irregularidade na aplicación da lexislación vixente nesta materia nin resultou pertinente a emisión de ningún tipo de resolución ao respecto.

4. Queixas de oficio iniciadas no ano 2019 e concluídas no 2020

A. Expediente 5941/19

A raíz de diversas publicacións en distintos xornais, esta institución tivo coñecemento de que dúas persoas menores de idade foron supostamente agredidas na zona de Carballo por mor da súa orientación sexual, e que non formularon denuncia por temor ás represalias por parte dos seus agresores e por non ter declarada a súa situación persoal ás súas familias.

A lexislación española en materia de protección de testemuñas (Lei Orgánica 19/1994, de 23 de decembro, de protección a testemuñas e peritos en causas criminais) non contén ningún mecanismo que permita protexer o dereito á intimidade das persoas no caso de ser denunciadas, testemuñas, ou parte nun proceso penal no que teñan a condición de vítimas por ser agredidas a consecuencia da súa identidade de xénero ou orientación sexual. A lei orgánica 19/1994 para dar protección ás testemuñas esixe un pronunciamento da autoridade xudicial que aprecie perigo grave para a persoa , liberdade ou bens, asegurando asemade os principios de contradición e defensa no xuízo oral e tampouco se contempla ningún mecanismo de protección no momento de denuncia dos feitos ante as forzas e corpos de seguridade do Estado.

Como este asunto afecta a lexislación estatal, excedendo das competencias atribuídas a esta Valedoría, trasladouse a cuestión ao *Defensor del Pueblo* para o seu estudo e avaliación.



CAPÍTULO 3**RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO**

En resposta a este escrito a institución do *Defensor del Pueblo*, comunicou que trasladou os feitos á *Dirección General de la Guardia Civil* solicitando o informe que preceptúa o artigo 18 da Lei Orgánica 3/1981, de 6 de abril, o *Defensor del Pueblo*.

No informe recibido especificase que se iniciaron de oficio numerosas e intensas actuacións encamiñadas a identificar as presuntas vítimas e a poñer a disposición xudicial aos presuntos autores. Visitáronse os centros médicos e o hospital da zona a fin de coñecer se algunha persoa da idade manifestada no artigo consultara por lesións compatibles coas descritas no artigo do xornal, podendo constatar que non existen rexistros médicos de ningunha persoa que presentase lesións compatibles coas descritas na zona xeográfica referida.

Tamén se consultou a policía local de Carballo que non dispoñía de ningunha información referente ao caso.

Contactouse cos xulgados de instrución da localidade a fin de coñecer se se trasladara algún parte médico que coincidira coas lesións sinaladas sen reportar ningún resultado.

Tentouse localizar algunha testemuña do incidente sen éxito. Tamén se realizou un seguimento a través das redes sociais sen conseguir ningunha información relevante ao caso.

Por todo o sinalado, concluíronse as investigacións trasladándonos que, por parte da *Dirección General de la Guardia Civil*, se manterá unha actitude expectante de xeito que de producirse algunha noticia que permita a identificación das vítimas ou dos autores dos feitos relatados nos artigos dos xornais e de producirse as circunstancias mencionadas respecto da posible reacción dos familiares das presuntas vítimas, se lle concedería a condición de testemuña protexida.





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A defensa dos dereitos fundamentais e liberdades públicas implica a da súa efectiva proxección sobre a vida de cada persoa. A discriminación e a desigualdade fan imposible o pleno exercicio destes dereitos e liberdades ao atentar contra o dereito fundamental á igualdade que consagra o artigo 14 da Constitución. A igualdade de xénero, desde esta perspectiva, cobra todo o seu sentido.

Neste ámbito de actuación, continuamos este ano o impulso á protección deste dereito na sección monográfica da web orientada a crear un corpus doutrinal específico baixo o título “Falamos de feminismo”. Nesta sección, voces autorizadas no ámbito xurídico, académico, científico ou periodístico abordan as cuestións relacionadas coa efectividade do dereito fundamental á igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes. O feminismo, como ideoloxía que promove a igualdade de mulleres e homes, e a erradicación dos estereotipos que coartan a súa liberdade, é unha das liñas estratéxicas desta etapa da institución.

Esta área de traballo, presta especial atención á violencia de xénero como manifestación máis brutal da desigualdade entre mulleres e homes. A violencia de xénero está causada polos estereotipos sociais e culturais asociados ao sexo, e os transmite e perpetúa do xeito máis reprochable. Xénero e violencia son dous conceptos de estreita conxugación que se retroalimentan mutuamente: a violencia crea máis dominación e a dominación xustifica a violencia. A finalidade última ten que ser configurar un dereito fundamental a que as persoas vivan sen violencia de xénero.

A estratexia da institución da Valedora do Pobo, nesta materia de especial protección, é a de intervir por varias vías: publicación sistemática de información e intervención individualizada como resposta a unha demanda concreta. Non pode haber unha Administración eficaz se a mesma non publica nin comunica aos administrados de forma sistemática a devandita información ou, esencialmente, garante o dereito á información dende a Administración. O dereito a información pública é un dereito fundamental para a defensa dos dereitos das mulleres.

Nos datos estatísticos que figuran a continuación non se inclúen as actuacións relativas a inclusión social, vivenda, educación ou medio rural, que xa constan recollidos nas correspondentes áreas de traballo, malia que se fará referencia a algunhas destas actuacións transversais no apartado correspondente á actividade de supervisión desta área do informe.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	28		28	
Admitidas	20	71,43%	20	71,43%
Non admitidas	3	10,71%	3	10,71%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	5	17,80%	5	17,80%

Os cinco expedientes de queixa remitidos ao *Defensor del Pueblo* referíanse a actuacións da Administración Xeral do Estado. Unha das queixas foi presentada pola ausencia de plan de igualdade e as consecuencias para mulleres embarazadas traballadoras do Consorcio galego de Servizos de Igualdade e Benestar. A queixa foi presentada pola Secretaria Nacional da CIG-Autonómica.

Logo da súa análise, concluíuse que para acceder á situación de risco durante o embarazo, e a correspondente prestación da Seguridade Social, a lexislación española establece un procedemento (Real Decreto 295/2019, artigo 39) que obriga á traballadora a inicialo á súa instancia. Precisarás dun informe que debe solicitarse ao facultativo do Servizo Público de Saúde onde se acredite a situación de embarazo e a data probable do parto. Isto, irá acompañado dun certificado da empresa sobre a actividade desenvolvida e as condicións do posto de traballo, aos efectos de solicitar a emisión da certificación médica sobre a existencia de risco durante o embarazo ante a entidade xestora ou colaboradora que corresponda. Unha vez certificado o anterior, se non fose posible o cambio de posto de traballo, a empresa declarará á traballadora afectada en situación de suspensión do contrato pola citada causa de “risco durante o embarazo”. Despois de todos estes trámites, é cando a traballadora está habilitada para presentar a solicitude da prestación correspondente. Unha vez se lle recoñece, a empresa establece a dispensa para traballar.

Este procedemento é igualmente aplicable á situación e ás prestacións de risco durante a lactación natural (Real Decreto 295/2019, artigo 51).

Estes trámites son esixidos no artigo 26 da Lei de Prevención de Riscos Laborais, aínda que esta norma non esixe necesariamente que se cumpran despois do coñecemento do embarazo ou do inicio da lactación natural. A norma traspón a Directiva 92/85/CEE do



Consello Europeo. Segundo o Tribunal de Xustiza da Unión Europea (Sentenzas de 19-10-2017, C-531/15, e de 19-9-18, C-41/17), a inexistencia dunha avaliación do risco que presenta o posto de traballo dunha traballadora en período de lactación, conforme as esixencias establecidas na Directiva 92/85/CEE, debera considerarse un trato menos favorable a unha muller vinculado ao embarazo ou á maternidade, e constitúe unha discriminación directa por razón de sexo.

Daquela, a imposición á traballadora de tramitar todas as esixencias para poder acceder ás situacións de risco durante o embarazo ou durante a lactación natural, e ás correspondentes prestacións de Seguridade Social, despois de coñecer o embarazo ou iniciar a situación de lactación natural, non parece axustarse ás esixencias da Directiva 92/85/CEE, determinando que, no tempo en que se realizan eses trámites e ata tanto non se recoñece a correspondente prestación da Seguridade Social, a empresa non dispense de traballar á traballadora.

A queixa presentada refírese en concreto ás traballadoras dunha entidade pública, pero a situación á que se refire provén da aplicación da norma regulamentaria, e sería necesaria a súa modificación para resolvela satisfactoriamente. Sendo unha norma estatal, unha recomendación dirixida para o efecto de dar solución á problemática manifestada na queixa excede das competencias da Valedora do Pobo. Por tal motivo, darase traslado ao *Defensor del Pueblo* a petición para a modificación legislativa correspondente.

Outros expedientes derivaron de actuacións de oficio, trasladándolle ao *Defensor del Pueblo* a necesidade de modificar o Decreto 463/20 para incluír unha regulación sobre a suspensión do réxime de visitas durante o estado de alarma e a imposibilidade de cumprimento do réxime de visitas aos fillos menores durante o estado de alarma cando os proxenitores residen en distintas localidades

As tres queixas non admitidas a trámite estaban fóra da competencia da institución: en dous casos, por ser competencia xudicial no relativo á situación familiar dunha persoa con denuncia por violencia de xénero ou o réxime de visitas a dúas menores sen supervisión cun procedemento en curso por violencia de xénero.

Un escrito con propostas e reivindicacións do colectivo Maternidades Feministas sobre coidados e conciliación non foi tramitado por non ser competencia da institución.

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



	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	13	65%	13	65%
En trámite	7	35%	7	35%

Continúan en trámite queixas pola falta de desenvolvemento na C. A. de Galicia da xestión dun programa estatal de axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero (COVID-19); a falta de avaliación polo servizo de riscos laborais e Cualtis dos riscos por COVID-19 no embarazo dunha funcionaria dun xulgado; a falta de axudas a unha muller vítima de violencia de xénero ou a perda dunha subvención da Consellería de Medio Rural para incorporación á actividade agraria por mor do embarazo.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2020, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2019	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2020
2019	2	3	5	4	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Queixas de oficio

A. Protección das mulleres que puideran estar particularmente expostas a situacións de violencia de xénero durante o confinamento domiciliario

A situación de confinamento domiciliario e as restricións á mobilidade individual derivadas do estado de alarma suscitou unha especial preocupación pola protección das mulleres que puideran estar particularmente expostas a situacións de violencia de xénero. Esta institución abriu unha actuación de oficio para coñecer o funcionamento, neses momentos, dos distintos Centros de Información á Muller (CIM) existentes na comunidade autónoma galega.

Tendo en conta a relevante función dos CIM, en particular para canalizar os problemas derivados do illamento das vítimas, solicitouse información sobre a súa organización nesta



situación extraordinaria para asegurar a prestación do seu servizo específico.

Nesta actuación de oficio puxémonos en contacto directo con estes servizos especializados, inicialmente co CIM da Coruña. Informóusenos de que, sen abandonar en ningún caso o seu labor, acomodaron a súa actuación á situación sanitaria, evitando, no posible, o movemento ou desprazamentos das usuarias, sobre todo para cumprir trámites burocráticos.

Porén, comprobouse o problema da concesión de axudas ás vítimas de violencia que require, en principio da sinatura presencial da interesada; e, doutra banda, á imposibilidade real de moitas vítimas, por carecer de sinatura dixital, de acceder á sede electrónica da Xunta de Galicia para solicitar e tramitar as prestacións previstas na lei.

Postos en contacto coa Secretaría Xeral de Igualdade, comunícanse estas dificultades. Posteriormente, desde o CIM da Coruña, informaron que xa recibiran as instrucións correspondentes por parte da Secretaría Xeral para abordalos nunha maneira satisfactoria.

A mesma Secretaría Xeral de Igualdade deunos traslado, por vía telefónica, da solución acadada para estes problemas. A cuestión facíase extensiva aos supostos de imposibilidade de desprazamento para acudir ao servizo municipal para tramitar as súas prestación polo que se promoveu unha actuación ante a Secretaría Xeral de Igualdade para adaptar esta tramitación. En posterior comunicación infórmanos que se tomou a medida de que as vítimas non tiveran que comparecer persoalmente, senón que o puideran realizar a través do teléfono móbil e en comunicación directa co seu correspondente CIM.

B. Réxime de visitas e garda e custodia dos menores durante o confinamento domiciliario

Outra grave preocupación das vítimas de violencia de xénero era o temor ao teren que entregar aos seus fillos para cumprir o réxime de visitas establecido por sentenza nos casos de separacións e divorcios. Isto, porque, por unha banda temían que os seus fillos puideran estar expostos ao contaxio e, por outra, polo risco de denuncias por incumprimento do réxime de visitas establecido por sentenza, ou no auto de medidas, no caso de non.

A entrega dos menores, á marxe do decreto que confina ás persoas nos seus fogares, pode verse enfrontado con dereitos fundamentais tan importantes coma o dereito á saúde e á integridade física. Unido a isto, hai que destacar as medidas tomadas polo *Consejo General del Poder Judicial*, entre elas: “que non procede a presentación en ningún caso de escritos procesuais de maneira presencial .../... porque ignorar estas prohibicións e limitacións supón contrariar a finalidade da declaración de estado de alarma...”, e, por último, suspendendo tamén as presentacións perante o xulgado dos imputados con esa obrigaón. Polo exposto, e dado que é competencia estatal, remitímoslle esta actuación ao *Defensor*



del Pueblo, debido a que sería preciso que o *Consejo General del Poder Judicial* aclarase a situación das persoas obrigadas por resolución xudicial ao cumprimento dun réxime de visitas que implica desprazamentos con menores, tendo en conta que, a diferenza doutros supostos, neste concreto, terían que incumprir ou ignorar o Real Decreto 463/2020.

A tal fin, trasladamos esta demanda dos CIM cos que nos puxemos en contacto para que esa institución valorase a conveniencia ou a oportunidade dunha actuación de oficio.

En liña coa actuación de oficio solicitada, o *Defensor del Pueblo*, entre outras actuacións realizou as seguintes:

- Unha serie de recomendacións ao *Ministerio de Justicia* para a modificación das normas necesarias, de xeito que se estableza con carácter imperativo a suspensión cautelar ou provisional do réxime de visitas para todo condenado por violencia de xénero, penado con medidas de saída do domicilio, afastamento ou suspensión das comunicacións respecto da nai.
- Unha proposta de suspensión cautelar ou provisional do réxime de visitas durante a tramitación do procedemento por violencia de xénero, sempre que se acordara preventivamente unha medida de saída do domicilio, afastamento ou suspensión das comunicacións respecto dunha muller vítima de violencia de xénero.
- Unha solicitude para que se poña en marcha o Sistema de Seguimento Integral nos casos de violencia de xénero contra menores, adaptando os seus parámetros para que sexan específicos e adecuados para o tipo de risco ao que estes están sometidos.
- Unha recomendación ao Ministerio do Interior para que as Forzas e Corpos de Seguridade do Estado remitan a xuíces e fiscais a información das súas estimacións sobre a situación dos menores, co fin de que esta valoración sexa tida en conta en todos os procesos nos que poidan verse involucrados.

Todas as recomendacións foron aceptadas polo *Ministerio de Justicia*.

C. As mulleres vítimas de trata e explotación sexual

Abriuse na institución unha actuación de oficio acerca da situación das vítimas de trata en Galicia ao entender que esas mulleres son merecedoras da consideración de vítimas da violencia machista, e que a trata é unha das máis intolerables manifestacións da discriminación, a situación de desigualdade e as relacións de poder dos homes sobre as mulleres. O artigo 17 da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a violencia de xénero dispón que todas as mulleres vítimas de violencia de xénero, con independencia da súa orixe, relixión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social, teñen garantidos os dereitos recoñecidos nesta lei.



Solicitada información á Secretaria Xeral de Igualdade, comunicaron que nesta comunidade autónoma, a Xunta de Galicia considera o problema e que reforzará o seu apoio á Rede galega contra a trata ante as situacións de especial vulnerabilidade que está a causar a crise sanitaria e o estado de alarma decretado pola pandemia de coronavirus. De feito, ese órgano fixo público que así se lle comunicou aos representantes da Rede galega contra a trata durante unha reunión na que fixeron balance da colaboración entre a Administración autonómica e as entidades que traballan neste ámbito.

O Goberno galego comprometeuse a reforzar o seu apoio ante as novas necesidades causadas pola situación extraordinaria que se vive nestes momentos; e reafirmou a súa colaboración para facilitar solucións habitacionais cando sexa preciso.

O traballo da Administración autonómica coa Rede galega contra a trata é constante no tempo. De feito, mantense a convocatoria de axudas, dotada con 450.000 euros, destinada a financiar a posta en marcha de programas de atención para as vítimas de trata por parte das entidades de iniciativa social.

Os proxectos de atención integral que se subvencionan inclúen accións como a atención inicial cando as vítimas son chamadas polas autoridades competentes; asesoramento social e actuacións de apoio para a realización de trámites administrativos e acceder a recursos; acompañamento no proxecto persoal de cada usuaria; atención psicolóxica; asesoramento xurídico; orientación laboral; e atención e asesoramento en traballo de rúa co obxectivo de achegarse a lugares onde se poden atopar vítimas de trata.

Grazas a todas estas accións, o ano pasado resultaron beneficiarias un total de 664 persoas: 329 na Coruña, 136 en Lugo, 108 en Pontevedra, e 91 en Ourense.

En conclusión, comprobouse que estas mulleres poden acollerse aos programas de protección que as equipara as vítimas de violencia, estando cubertas as súas necesidades. No mes de maio abriuse unha actuación de oficio por mor da dificultade que as mulleres vítimas de trata estranxeiras atopan, en concreto no Estado español, para acollerse ao dereito de Asilo e da Protección Subsidiaria regulados na Lei 12/2009 (BOE 31 de outubro de 2009).

Temos que lembrar o Convenio do Consello de Europa sobre prevención e loita contra a violencia contra a muller e a violencia doméstica, feito en Istambul o 11 de maio de 2011 (Instrumento de Ratificación publicado no BOE do 6 de xuño de 2014).

Coa mesma perspectiva, sen dúbida, no Pacto de Estado en materia de violencia de xénero (Senado 13 de setembro de 2017, Congreso 28 de setembro de 2017) expúxose, entre outros, como obxectivo,

“Eixo 8: A visualización e atención doutras formas de violencia contra as mulleres,



prestando especial atención á violencia sexual, a trata de mulleres e nenas con fins de explotación sexual, á mutilación xenital feminina e aos matrimonios forzados. De conformidade co Convenio do Consello de Europa para previr e combater a violencia contra a muller e a violencia doméstica (Convenio de Istambul), de 2011, incluíranse todos os actos de violencia baseados no xénero que impliquen ou poidan implicar para as mulleres danos ou sufrimentos de natureza física, sexual, psicolóxica ou económica, incluídas as ameazas de realizar os devanditos actos, a coacción ou a privación arbitraria de liberdade, na vida pública ou privada.”

A Lei 11/2007 do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, DOG 7 de agosto de 2007, BOE 20 de setembro de 2007, xa dispoñía, nese ano 2007, o seguinte:

“Artigo 3. Formas de violencia de xénero. Para os efectos da presente lei, considéranse formas de violencia de xénero, fundamentalmente, as seguintes:

a) Violencia física, que inclúe calquera acto de forza contra o corpo da muller, con resultado ou risco de producir lesión física ou dano, exercida por quen sexa ou fose o seu cónxuxe ou por quen estea ou estivese ligado a ela por análoga relación de afectividade, aínda sen convivencia. Igualmente, terán a consideración de actos de violencia física contra a muller os exercidos por homes da súa contorna familiar ou da súa contorna social e/ou laboral.

b) Violencia psicolóxica, que inclúe toda conduta, verbal ou non verbal, que produza na muller desvalorización ou sufrimento, a través de ameazas, humillacións ou vexacións, esixencia de obediencia ou submisión, coacción, insultos, illamento, culpabilización ou limitacións do seu ámbito de liberdade, exercida por quen sexa ou fose o seu cónxuxe ou por quen estea ou estivese ligado a ela por análoga relación de afectividade, aínda sen convivencia. Igualmente, terán a consideración de actos de violencia psicolóxica contra a muller os exercidos por homes da súa contorna familiar ou da súa contorna social e/ou laboral.

c) Violencia económica, que inclúe a privación intencionada, e non xustificada legalmente, de recursos para o benestar físico ou psicolóxico da muller e das súas fillas e fillos ou a discriminación na disposición dos recursos compartidos no ámbito da convivencia de parella.

d) Violencia sexual e abusos sexuais, que inclúen calquera acto de natureza sexual forzada polo agresor ou non consentida pola muller, abarcando a imposición, mediante a forza ou con intimidación, de relacións sexuais non consentidas, e o



abuso sexual, con independencia de que o agresor garde ou non relación conxugal, de parella, afectiva ou de parentesco coa vítima.

e) Acoso sexual, que inclúe aquelas condutas consistentes na solicitude de favores de natureza sexual, para si ou para unha terceira persoa, valéndose o suxeito activo dunha situación de superioridade laboral, docente ou análoga, co anuncio expreso ou tácito á muller de causarlle un mal relacionado coas expectativas que a vítima teña no ámbito da devandita relación, ou baixo a promesa dunha recompensa ou premio no ámbito da mesma.

f) A trata de mulleres e nenas con fins de explotación sexual.

g) Calquera outra forma de violencia recollida nos tratados internacionais que lesione ou sexa susceptible de lesionar a dignidade, a integridade ou a liberdade das mulleres.”

Isto é, segundo os Convenios internacionais ratificados por España e o Pacto de Estado aprobado, sen voto en contra, no Congreso e no Senado, as mulleres obxecto de trata, nun número apreciable doutras nacionalidades, merecerían a consideración de vítimas da violencia de xénero, pero na actualidade nin sequera atopan asilo e protección subsidiaria, na súa forma legal, ou o conseguen con dificultade. Entendemos que, ratificado o Convenio de Istambul e pretendendo, sen dúbida, as directrices emanadas do Pacto de Estado, atopar reflexo legislativo e na actuación ordinaria das Administracións Públicas, non abonda con limitarse á intervención asistencial, por moito que resulte imprescindible, senón que a solución que debe artellarse ten que ser estrutural.

Polo tanto, sendo constantes as novas de intervencións policiais relativas a mulleres obxecto de explotación sexual, en número apreciable doutras nacionalidades, sen que transcenda a protección que reciben nos distintos aspectos, decidimos iniciar de oficio unha queixa.

Afectando de maneira esencial á Administración do Estado, remitimos esta queixa ao *Defensor del Pueblo* para solicitar que dita protección se concretase formalmente e se estableceran os mecanismos necesarios para a efectividade real das medidas e a garantía dos dereitos recoñecidos na Lei.

Na liña indicada, o *Defensor del Pueblo* reclamou que se ampliase a protección fronte a todas as formas de violencia contra a muller, introducindo así a aplicación do concepto de violencia de xénero que establece o Convenio de Istambul e que presta especial atención á violencia sexual, a trata de mulleres e nenas con fins de explotación sexual, á mutilación



xenital feminina e aos matrimonios forzados. Constátase que as mulleres estranxeiras en situación administrativa irregular ou as que non poden acceder a territorio nacional por non cumprir os requisitos de entrada "son especialmente vulnerables á violencia machista dado que sofren unha situación de especial vulnerabilidade causada por factores engadidos á propia violencia como o baixo nivel de concienciación; o descoñecemento dos seus dereitos; a falta de políticas públicas e servizos de prevención e atención adecuados a estes colectivos.

O Defensor tamén expresou a preocupación polas mulleres estranxeiras en situación irregular que son vítimas de agresións sexuais. Neses casos, segundo detalla, púxose de manifesto "as graves consecuencias que xorden de que non sexan consideradas plenamente como vítimas de violencia de xénero por parte da lexislación española, tal e como esixe a aplicación do Convenio de Istambul. A regulación actual require que a vítima formule e obteña unha orde de protección ou sentenza favorable para dar acceso ás axudas e ao sistema de protección, segundo lamenta o *Defensor del Pueblo*, denunciando que os cambios para a acreditación da condición de vítima sen necesidade de denunciar -a través de informe dos servizos sociais, por exemplo- "ocasionan efectos indeseables para as mulleres estranxeiras en situación irregular e, en lugar de facilitar a súa axuda e asistencia, complícase aínda máis a súa situación". Ademais, lembrou a necesidade de establecer plans de continxencia para as chegadas ás fronteiras terrestres e marítimas, e a aplicación da perspectiva de xénero en todos os programas de asistencia.

De maneira máis concreta, o *Defensor* sostén que "debería atoparse a maneira de conxugar o control eficaz das fronteiras co cumprimento das obrigacións internacionais de detección inmediata e protección daquelas persoas que necesitan protección internacional, son menores de idade ou presentan indicios de trata de seres humanos", evitando a falta de adecuación dos protocolos existentes ás necesidades das vítimas. A preocupación principal do *Defensor* céntrase nos fallos de coordinación, erros na comunicación, falta de apreciación de indicios por parte da Policía Nacional ou atrasos nos procedementos.

D. Limitación material da quenda especial da avogacía en asuntos de violencia

Tamén no mes de maio iniciamos unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, reguladora desta institución, tras ter coñecemento de que a quenda especial da avogacía en asuntos de violencia non se estende a todas as formas de violencia contra as mulleres, senón só á que se da no ámbito das parellas ou ex parellas, excluíndose, entre outros, os delitos contra a liberdade sexual.



Con todo, no documento refundido de medidas do Pacto de Estado en materia de violencia de xénero Congreso-Senado, como medidas de articulación do pacto, inclúese, entre outros, o seguinte eixo de actuación:

“Eixo 8: A visualización e atención doutras formas de violencia contra as mulleres, prestando especial atención á violencia sexual, a trata de mulleres e nenas con fins de explotación sexual, á mutilación xenital feminina e aos matrimonios forzados. De conformidade co Convenio do Consello de Europa para previr e combater a violencia contra a muller e a violencia doméstica (Convenio de Istambul), de 2011, incluíranse todos os actos de violencia baseados no xénero que impliquen ou poidan implicar para as mulleres danos ou sufrimentos de natureza física, sexual, psicolóxica ou económica, incluídas as ameazas de realizar os devanditos actos, a coacción ou a privación arbitraria de liberdade, na vida pública ou privada.”

Esta actuación pretende o desenvolvemento efectivo das medidas de articulación do Pacto de Estado, de xeito que a atención doutras formas de violencia contra as mulleres sexa unha realidade xurídica e se inclúan todos os actos de violencia baseados no xénero que o Eixo 8 describe, dotando ás mulleres que padecen esas condutas, polo menos, da asistencia xurídica necesaria nas mesmas condicións de calquera outra vítima de violencia.

En consideración a que a devandita queixa se refire a actuacións da Administración Xeral do Estado remitimos esta actuación ao *Defensor del Pueblo*, dando cumprimento ao disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, do 6 de novembro, e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño.

2. Problemas de seguridade para as mulleres nos campus universitarios

No mes de febreiro iniciouse a investigación da situación denunciada por un grupo de alumnas da Universidade de Santiago de Compostela sobre a inseguridade nos campus universitarios que estaban a padecer estudantes e traballadoras e que, segundo o escrito de queixa, se traducía en violencia física, verbal e psicolóxica.

A queixa reclamaba o esclarecemento de competencias entre a Universidade e o Concello de Santiago no relativo á iluminación e seguridade dentro do Campus Sur e do Campus Norte. Tamén se manifestaba o incumprimento do compromiso cas medidas aprobadas en dous plenos do Concello (8 de outubro 2018, 21 de decembro 2019). Por outra parte, era preciso determinar as competencias entre a seguridade privada (Ilunión) e a Policía Local na vixilancia dos campus, e asegurar formación de xénero en ambos responsables.



O escrito falaba do acordo verbal nunha reunión co daquela alcalde de Santiago, do incremento de frecuencias da liña 15 (Circular Campus Sur- Campus Norte), tamén ao horario nocturno, incluíndo nela as paradas anti-acoso xa presentes en todas as capitais de provincia do resto de Galicia, que consideraban a proposta máis efectiva para atallar o problema de seguridade nos Campus da Universidade de Santiago de Compostela.

Segundo o indicado no escrito de queixa, requirimos informe o Concello de Santiago e á Universidade de Santiago de Compostela, que nolos remitiron.

O Concello de Santiago, en relación ao asunto de referencia, remitiu un informe dos asesores do Concello de Santiago de Compostela en temas de mobilidade e transporte público, sinalando que tanto a seguridade do conxunto das usuarias do transporte, así como a súa confianza e confort no servizo era un piar fundamental.

En relación ao recollido no expediente de referencia, o informe indicou que nese intre non existía ningún servizo de carácter nocturno no conxunto da rede de transporte urbano do Concello; asemade, nese momento, estíbese a traballar na configuración dunha nova rede de transporte, para mellorar as relacións de mobilidade dende os Campus a outros puntos da cidade, evitando a necesidade de transbordos.

Naquel momento, a ordenanza de transporte non recollía no seu sistema de paradas as denominadas como anti -acoso. O que si lle constaba á xerencia é que se realizaron charlas por parte de traballadoras da concellería de Igualdade aos condutores do servizo de transporte e incluso se realizou unha campaña nos propios autobuses, onde se incidía nos problemas denunciados. Esta campaña, iniciada en marzo de 2019, traducíuse na colocación de 50 vinilos rotulados en cor negra nos autobuses urbanos, nos que se establecían unha serie de pautas sobre como actuar en caso dunha agresión ou de calquera comportamento machista.

As instalacións de iluminación do Campus Sur foron incorporadas ás do Concello a través de un convenio formalizado pola Alcaldía con data anterior a 2010. Estas instalacións incorporáronse tal cal estaban e non foron modificadas ao longo do tempo transcorrido.

O seu deseño foi realizado pola Universidade e dado que na zona se sitúa o observatorio astronómico, con obxecto de non interferir nas súas observacións debido a alta contaminación luminosa das luminarias existentes, os niveis de iluminación foron reducidos sensiblemente, e nunha parte das luminarias se adaptaron pezas especiais para reducir a mesma.

A Universidade, tendo coñecemento dos problemas de iluminación que hai, están desenvolvendo un proxecto para modificar as instalacións, adaptándoas a nova regulamentación e tendo en conta os criterios propostos polo observatorio astronómico.



A Universidade de Santiago de Compostela informou das seguintes cuestións:

1. A seguridade nas vías públicas é unha competencia que corresponde ao Concello de Santiago de Compostela tanto no Campus Norte como nas vías do Campus Sur que se atopan actualmente cedidos ao Concello. Non obstante, a Universidade mantivo conversas co Concello de Santiago de Compostela nun marco máis amplo que incluían esta circunstancia.

2. O punto máis problemático parece situarse no Campus Vida polo que, logo de diversas reunións mantidas con representantes do alumnado, a Universidade estableceu o percorrido da senda segura neste Campus. No marco das reunións mantidas co Concello instouse a que este mellorara a iluminación no trazado da senda segura. O 20 de setembro de 2019 enviouse ao Concello o estudo luminoso encargado pola USC para reforzar o alumeadado público do Campus Vida no percorrido da senda segura e mais o orzamento correspondente, elaborado por Ferrovial Servicios, concesionaria do Concello para o mantemento do alumeadado público.

3. Así mesmo, no marco da negociación da prórroga do contrato de vixilancia que a USC ten asinado con Ilunión, desde o 1 de novembro de 2019 ampliouse o servizo desdobrando a patrulla de vixilancia do campus de Santiago de forma que agora está constituída por dous vehículos. O segundo vehículo dedícase á vixilancia permanente do Campus Vida, e en particular, do trazado da senda segura, de outubro a maio, todos os días laborables, entre as 18.00 e as 08.00 horas.

4. Por outra parte, solicitáronse orzamentos ás empresas API Movilidade, *Ferrovial Servicios* e *Señalizaciones Norte* para a sinalización da senda segura, con efectos informativos e disuasorios. O 20 de febreiro de 2020 escolleuse a empresa *API Movilidad* para executar os traballos de sinalización. Faltaba concretar o deseño dos sinais para encargalos á empresa adxudicataria para que os fabricase e instalase. Prevíase que a sinalización estivera operativa na última semana de abril.

5. En relación co Campus Norte as patrullas de vixilancia do contrato que mantén a Universidade manteñen o protocolo habitual, derivando as incidencias coa maior celeridade posible á Policía Nacional.

Tanto o Concello como a Universidade son conscientes do problema de seguridade. Trátase, de feito, dun problema esencial determinante da normal convivencia. Son moitas as institucións que coñecen e buscan solucións a este problemas concreto e, partindo dos estudos realizados, deben existir uns principios de ordenación urbana para que as cidades sexan seguras. A percepción contraria, a da inseguridade, determina unha restrición do uso do espazo público por parte da cidadanía que deriva en que, especialmente as mulleres, limiten a súa vida ordinaria. Por iso, e entre outras cousas, debe procurar garantirse a



percepción de seguridade nos espazos urbanos, establecer unha adecuada iluminación e a máxima visibilidade en todo momento, identificar lugares nos que as mulleres se senten inseguras e dispoñer de medidas para melloralos, coidando especialmente a sensación de seguridade nos medios de transporte públicos.

Xa no ano 1995, a Carta Europea da Muller na Cidade afirmaba que “... cada muller, e particularmente as mulleres discriminadas e illadas, deben ter un fácil acceso ao transporte público para circular libremente e participar plenamente na vida económica, social e cultural da cidade. A seguridade nas cidades, tanto de día como de noite, debería ser repensada totalmente, tendo en conta os puntos de vista das mulleres. Como seguen sendo os obxectivos vulnerables da violencia e a agresión, o plan debe revisarse e ser coidadosamente considerado en termos de conduta apropiada. Como as mulleres que son excluídas social e culturalmente corren o dobre risco de quedar atrapadas no seu propio illamento, débense ter en conta especialmente as súas necesidades a través de políticas que aumenten a mobilidade das cidadás. Unha cidade segura promoverá a mobilidade para todos e especialmente para as mulleres. A sensación de seguridade contribuirá amplamente á cohesión social”.

O Fondo de Desenvolvemento para as Mulleres das Nacións Unidas, UNIFEM, estivo realizando entre 2008 e 2014 programas sobre cidades seguras e libres de violencia contra a muller. Tamén a Declaración de Seúl durante o Segundo Foro Internacional da Rede Internacional Mulleres de Metrópoles, de 2009, que valoraba as cidades amigables para as mulleres.

Reflexo positivo de todo iso constitúeo a nivel estatal o artigo 31.3 da Lei Orgánica 3/2007 do 22 de marzo para a igualdade efectiva de mulleres e homes cando establece que as Administracións públicas terán en conta no deseño da cidade, nas políticas urbanas, na definición e execución do plan urbanístico, a perspectiva de xénero, utilizando para iso, especialmente, mecanismos e instrumentos que fomenten e favorezan a participación cidadá e a transparencia.

Sen descoñecer a dificultade que entraña a xestión do interese público, que determina a necesidade de atender problemas de moi diferente natureza, todos eles sempre urxentes, debemos considerar tamén que resulta inaprazable, dende unha perspectiva de xénero, afrontar os que afectan directamente e de forma especial ás mulleres, con proxección no ámbito do urbanismo e da xestión dos servizos públicos, neste caso o transporte e a seguridade cidadá.

O expediente foi obxecto dunha resolución na que se recomendou tanto ao Concello como á Universidade de Santiago, dentro das súas propias competencias, que coa máxima celeridade levasen a cabo a tramitación dos proxectos de estudo e execución relativos ao



tratamento de problemas con directa incidencia na seguridade máis básica das mulleres, mesmo na súa percepción da seguridade dos espazos públicos, máis cando se detectan dunha maneira concreta como é neste caso:

Recomendar ao Concello que considere a conveniencia, dentro das súas competencias e sempre da súa autonomía, de restablecer de forma inminente o servizo nocturno de carácter urbano, con traxecto polo campus sen transbordos; incluír, na ordenanza de transportes, un sistema de paradas ante-acoso; que tanto a Universidade como o Concello considerasen a conveniencia, no exercicio da súa autonomía e da súas competencias, de finalizar e executar o proxecto para solucionar o problema da falta de iluminación no Campus para modificar as instalacións, adaptándoas a nova regulamentación e tendo en conta os criterios propostos polo observatorio astronómico; realizar as obras necesarias para reforzar a seguridade nas vías do Campus Norte e Sur; e recomendar á Universidade que considerase, de novo dentro da súa autonomía e competencia, a posibilidade de axilizar e executar, á maior brevidade posible, o proxecto de mellora da “senda segura”.

No momento de peche deste informe, as recomendacións estaban pendentes de resposta.

3. Falta de desenvolvemento na Comunidade Autónoma de Galicia da xestión dun programa estatal de axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero

A persoa que promoveu a queixa indicaba que tiña recoñecida a condición de vítima de violencia de xénero. Ata o 10 de novembro de 2019 estaba desempregada e rexistrada como demandante de emprego. Con data 11 de novembro de 2019 empezou a traballar nunha empresa a máis de 50 Km. do seu domicilio habitual.

Na páxina web do *Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social*, dentro da Guía Laboral -*Servizos e axudas aos demandantes de emprego, no punto 2.10. Programa de inserción sociolaboral para mulleres vítimas de violencia de xénero*- aparece recollida unha subvención/axuda que recolle os gastos de desprazamento, gastos de traslados de mobiliario e enseres e gastos de aloxamento que, polas súas circunstancias persoais (vítima de violencia de xénero), podería solicitar. Segundo a devandita páxina web, a xestión e a tramitación da devandita axuda corresponde ás comunidades autónomas.

Desde finais de novembro estaba a solicitar información sobre dita axuda/subvención en distintos organismos: Oficina de Emprego, *Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Madrid*, Asesoramento Xurídico de Igualdade da Xunta de Galicia, Subdirección



de Igualdade da Xunta de Galicia, Xefatura territorial da Consellería de Emprego e Benestar - Servizo de Promoción do Emprego, Consellería de Política Social da Xunta de Galicia, Dirección Xeral de Orientación e Promoción Laboral da Xunta de Galicia, Subdirección de Promoción Laboral da Xunta de Galicia, etc., e ningún destes órganos daba razón do tema. Dita axuda non aparece recollida na normativa autonómica, razón pola que calquera vítima de Galicia que cumpra os requisitos non a podería solicitar.

A queixa remataba solicitando que se fixeran as xestións pertinentes para que na Comunidade Autónoma de Galicia se recolla na normativa autonómica a mencionada axuda mencionada e se puideran beneficiar dela as persoas vítimas de violencia de xénero que cumpran os requisitos que establece a normativa estatal.

Ante iso, requirimos información á Consellería de Economía, Emprego e Industria. Nos informes achegados pola Administración sinálase que, respecto as axudas vinculadas ao Programa de inserción socio laboral para mulleres vítimas de violencia de xénero, hai que indicar que a súa posta en marcha correspondería á Consellería competente en materia de Emprego. Doutra banda, na Secretaría Xeral de Igualdade tamén se xestionan axudas específicas para mulleres vítimas de violencia de xénero.

A Consellería de Política Social dispón dunhas Axudas de Inclusión Social (AIS) destinadas, con carácter xeral, a persoas que se atopan nunha situación ou risco de exclusión social, que reúnan os requisitos previstos legalmente. Estas axudas poden ter distintas finalidades (complementarias da RISGA, para uso da vivenda, rehabilitación, adquisición de mobiliario, necesidades primarias...) e os seus requisitos de acceso son os establecidos na Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia e no seu decreto de desenvolvemento.

Este informe non esclarecía a situación denunciada respecto das axudas ás que se refería a queixa polo que houbo que requirir un informe complementario. Nel se manifestaba que a Consellería de Economía, Emprego e Industria, anteriormente Consellería de Traballo, dende o ano 2006 e conforme a Orde 2 de maio de 2006 regula o programa de fomento de inserción laboral das vítimas de violencia. A mencionada orde ten por obxecto o establecemento dun programa de fomento da inserción laboral das mulleres vítimas de violencia que, residindo na Comunidade Autónoma de Galicia, estean desempregadas, a través da súa participación nas diversas medidas activas de emprego desenvolvidas ou que poida desenvolver a Consellería de Traballo.

No que se refire a apoios á mobilidade, se contempla nos programas de cooperación. No seu artigo 6, dentro do apartado programas de cooperación, punto 4 se indica: "As beneficiarias percibirán un incentivo á mobilidade xeográfica de 180 euros mensuais, se o centro de traballo estivese situado nun Concello distinto ao do seu domicilio, agás que estes disten menos de 10 quilómetros entre as súas cabeceiras".



Dende esa data todas as liñas de axuda dos programas de cooperación convocados anualmente contemplan este apoio á mobilidade. A última axuda publicada pola Secretaría Xeral de Emprego, Orde do 31 de xullo de 2020 pola que se establecen as bases que regulan as axudas e subvencións para o fomento do emprego a través dos programas de cooperación no ámbito de colaboración coas entidades sen ánimo de lucro, e se procede á súa convocatoria para o ano 2020 (código de procedemento TR352A), recolle o incentivo á mobilidade xeográfica no seu art. 6.4.

Polo exposto, e conforme a queixa formulada, indícase que as axudas á mobilidade están previstas nos programas de cooperación. Sen esquecer que o colectivo de mulleres vítimas de violencia de xénero é un colectivo prioritario que conta cos apoios de intensidade da axuda e prioridade nos diferentes programas de apoio no emprego.

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifestaba nos informes da administración, resultaba que están reguladas e previstas na comunidade autónoma galega as axudas á mobilidade para vítimas de violencia de xénero, pero a persoa que promoveu este expediente, tras realizar ante distintos organismos da Administración xeral, pero tamén da autonómica, diferentes xestións para a súa tramitación, non conseguiu sequera iniciar o correspondente expediente.

A difusión da actividade administrativa e o acceso á información é un dereito fundamental e polo tanto, unha garantía de boa administración para a cidadanía. Por todo o sinalado considerouse necesario facer chegar á consellería a recomendación de que se adoptasen as medidas oportunas para que a persoa que iniciou este procedemento, recoñecida como vítima de violencia de xénero puidera, o máis axiña posible, acceder á información concreta, e demandar e xestionar a prestación das axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero ante esa consellería. E, en xeral, para toda a cidadanía, que se adoptasen as medidas oportunas para que se facilitase á cidadanía a información suficiente, clara e precisa que lle permita a demanda e xestión das prestacións ás que poidan ter dereito, incluíndo, as medidas necesarias para a coordinación coas demais administracións estatais, autonómicas ou locais.

Esta resolución está pendente de resposta no momento de pechar este informe.



4. Investigacións con actuación inmediata mediante procedemento sumario.

A. Non designación de letrado para a defensa dunha muller estranxeira vítima de malos tratos no ámbito familiar

Iniciamos unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, tras ter coñecemento de que unha muller estranxeira, vítima de malos tratos no ámbito familiar, carecía de Letrado de oficio para exercer a acusación no procedemento xudicial aberto tras a súa denuncia.

Tras informarlle que tiña que acudir ao Colexio de Avogados de Santiago, competente para exercitar o seu dereito, recibimos chamada telefónica da vítima, comunicándonos a obtención do mesmo e agradecendo o labor da Institución.

B. Urgencia dun informe do CIM

A finais do ano 2020 iniciouse unha actuación de oficio tras ter coñecemento da imposibilidade de acceder ao informe do Centro de Información da Muller da Coruña. Dada a urgencia do informe do CIM da Coruña, preciso para aportar a un xuízo por vítima de violencia de xénero, puxémonos en contacto telefónico co devandito centro. O CIM, despois de recibir a chamada desta Institución, resolveu o problema entregando no momento o informe requirido pola vítima.

5. Actuacións transversais da institución en materia de igualdade de xénero

No ano 2020, marcado por unha profunda crise sanitaria e social, o principio de igualdade de mulleres e homes irradiou a todas as áreas de traballo da institución, ao comprobar que a discriminación, a falta de igualdade de oportunidades e a falta de igualdade de trato afloran de forma máis clara cando as sociedades están sometidas a factores de grave estrés. Como mostra, no ano 2020, o 69 % dos desafuzamentos de vivenda afectaban a mulleres (unidades de convivencia monoparentais) e o 37,5 % dos desafuzamentos afectaban a mulleres con menores a cargo.



A. Incidencia nas mulleres dos problemas en materia de inclusión social e nas tarefas de coidados, tanto profesionais como non profesionais

Outro aspecto que cómpre resaltar é a incidencia nas mulleres dos problemas en materia de inclusión social, que derivan da gran desproporción entre mulleres e homes dedicados as tarefas de coidados, tanto profesionais como non profesionais. Nunha exposición sistemática, poderíamos sinalar as seguintes cuestións:

a) Repercusións nas coidadoras non profesionais

Os servizos que os poderes públicos deixan de proporcionar recaen de forma moi maioritaria e cunha enorme intensidade nas costas da poboación feminina. Iso apréciase de forma significativa á hora de abordar a atención ás persoas dependentes.

O sistema de dependencia non cubre todas as necesidades das persoas con dependencia e mesmo cando os recursos previstos legalmente teñen efectividade o groso das tarefas engadidas de coidados seguen recaendo maioritariamente nas mulleres.

Ao anterior engádense os atrasos das valoracións de dependencia, dos programas de atención e as listas de espera para a prestación dos servizos de atención a dependencia, fundamentalmente os de axuda no fogar e os residenciais.

Así, nas queixas promovidas en 2020 relacionadas co retraso dos servizos para a promoción da autonomía e a atención a dependencia e/ou a discapacidade nas que figuraba a persoa que desempeñaba a función de coidadora principal, esa figura identificábase con mulleres en 96 casos e con homes só en 33.

Iso pon de relevo que os aspectos relacionados cos coidados das persoas con dependencia e/ou discapacidade tratados na área de inclusión social afectan maioritariamente ás mulleres. Entre os problemas detectados destacan:

- Os retrasos nas valoracións e nas notificacións das valoracións de dependencia.
- Os retrasos nas valoracións de discapacidade.
- Os retrasos das valoracións retrasan tamén os programas de atención.
- Os retrasos dos servizos se producen mesmo despois de ter aprobado o programa de atención (listas de espera).
- Dentro das listas de espera dos servizos de atención á dependencia destacan as dos



servizos de axuda no fogar dos concellos, as de prazas residenciais xerais e as de prazas residenciais de coidados especializados.

b) Repercusión da escaseza de libranzas para coidados na contorna familiar

Outra circunstancia que afecta maioritariamente as coidadoras non profesionais é a xestión das prestacións por coidados na contorna familiar. En ocasións as mulleres mostran o seu desacordo coa aprobación do servizo de axuda no fogar e reclaman esa prestación, dada a dedicación completa que requiren os coidados e a imposibilidade de compatibilizalos coa vida laboral.

A Lei de Dependencia prevé que os servizos teñen carácter prioritario e que “excepcionalmente” se pode recibir unha prestación económica para ser atendido por coidadores non profesionais, sempre que se dean condicións adecuadas.

A prestación por coidados na contorna familiar, ao atoparse prevista, debe ter un espazo dentro das diferentes modalidades de atención á dependencia. Cando non se acepten as solicitudes para obter a libranza a motivación do rexeitamento debe ser clara, adecuada e referida ao caso concreto, non xenérica ou cunha mera remisión ao carácter excepcional da libranza.

As denegacións das libranzas para coidados na contorna familiar afectan de forma maioritaria a mulleres que renuncian de forma involuntaria a súa vida laboral para prestar coidados intensivos e continuados, mesmo nos casos de concorrer axudas institucionais, como o servizo de axuda no fogar municipal. Neses supostos as solicitudes deberían resolverse de forma positiva, sempre que se dean tamén o resto dos requisitos, fundamentalmente a convivencia e a idoneidade.

As resolucións que conceden as libranzas por coidados na contorna familiar das persoas que interrompen a súa vida laboral diminúen os importantes prexuízos, aínda que nunha pequena proporción, coa cotización pública a través do sistema especial de Seguridade Social.

c) Repercusións nas coidadoras profesionais

Unha plataforma de mulleres traballadoras dos servizos de axuda no fogar municipais reclamou que as súas condicións laborais sexan “traballo decente”, de acordo coa definición deste pola Organización Internacional do Traballo (ingreso xusto, seguridade traballo e protección social, desenvolvemento persoal e integración social, liberdade de opinión, organización e participación, e igualdade de oportunidades e trato para todos,



mulleres e homes). Tamén reclamou que as tarefas encomendadas se adapten ás previsións da categoría laboral.

Unha das cuestións trasladadas pola plataforma era a estabilidade no emprego. Comprobamos que se prevé a estabilidade orixinal mediante a subrogación das persoas traballadoras. Pero a principal queixa era que gran parte das traballadoras teñen contratos temporais, a pesar de que os postos de traballo son estruturais.

Indicamos que os concellos contratantes poden primar a estabilidade no emprego a través das correspondentes cláusulas sociais que dean prioridade a contratación das empresas con maior índice de contratos indefinidos. É aconsellable que, cando non se teña feito, os diferentes concellos establezan cláusulas sociais que valoraren de forma efectiva a estabilidade no emprego coa puntuación suficiente. Trátase de cláusulas de calidade e responsabilidade social.

Polo que se refire a remuneración o Concello de Lugo prevé valorar parámetros relativos á calidade do emprego. Apréciase a conveniencia de adoptar, onde non existan, cláusulas sociais que primen os incrementos retributivos e as medidas de conciliación.

Algúns contratos establecen tamén condicións que subliñan determinadas obrigas, como o cumprimento das leis en materia de igualdade efectiva (mulleres e homes; prevención e o tratamento integral da violencia de xénero; igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais). Outras mencións de interese son a necesidade de utilización dunha linguaxe inclusiva e non sexista, ou a inclusión da perspectiva de xénero nas accións de prevención de riscos laborais, adaptando os seus contidos ás características diferenciadas por sexos.

Outra condición para que o traballo das persoas que prestan os servizos de axuda no fogar poida considerarse decente é a garantía da seguridade; transmitiron que en ocasións se producen situacións de acoso por parte das persoas usuarias. Neste senso, outra das condicións contractuais que os concellos deben impoñer ás empresas xestoras do servizo é contar cun protocolo eficaz para a prevención e o tratamento do acoso de terceiros.

Tamén reclamamos que os concellos comprobren que as tarefas realizadas se corresponden co establecido no plan individualizado de coidados, evitando que se fagan outras tarefas que non son as asignadas.



d) Repercusións nas coidadoras profesionais das residencias nun contexto de pandemia

Recibimos un bo número de queixas relativas á situación nas residencias. Algunha sinalaba que era imprescindible a inmediata entrega dos equipos de protección individual. Puxémonos en contacto directo e urxente coas consellerías competentes. A de Política Social estaba en contacto coa de Sanidade para o subministro a todos os centros residenciais. A normativa relativa á xestión do estado de alarma atribuíu a Administración Xeral do Estado a xestión do material, o que afectaba directamente a súa adquisición e distribución.

As CC. AA. reclamaban do Goberno que con urxencia facilitara o material e informara das previsións. Puxémonos en comunicación directa co *Defensor del Pueblo*, habilitado para a supervisión do Estado. Urximos o tratamento do problema ante as queixas que poñían de relevo a falta de material básico e a ausencia previsións de próximos abastecementos.

Compartimos a profunda preocupación das queixas, o que trasladamos ao Defensor; pedímoslle que procurara aclarar o máis axiña posible todo o relativo ao subministro de material básico, posto que a situación de falla de abastecemento que poñían de relevo os profesionais en primeira liña resultaba moi preocupante.

O *Defensor del Pueblo* indicou que a excepcionalidade da emerxencia sanitaria fai moi difícil poder valorar en tempo real a concorrencia dos requisitos ordinarios de supervisión.

No comezo da crise sanitaria os centros residenciais víronse afectados pola insuficiencia de medios para afrontar os novos acontecementos, no que incidiron de forma importante as dificultades de abastecemento.

Iso foi confirmado polas diferentes informacións recadadas e mesmo por un Auto do Tribunal Supremo da Sala do Contencioso-Administrativo. Viña referido ao persoal sanitario, pero as súas motivacións resultaban extensibles a calquera das persoas traballadoras das residenciais afectadas pola mesma situación.

O subministro de recursos evolucionou dende o comezo da crise e por iso habilitouse o novo sistema de reparto, que se refire a moito máis material.

e) Repercusións nas coidadoras dos servizos de axuda no fogar municipais

Os servizos de axuda no fogar dos concellos mantivéronse durante o estado de alarma, dado o seu carácter esencial para a atención das persoas con dependencia que seguían



vivindo nos seus domicilios; mesmo reforzáronse. E as persoas que prestan eses servizos son maioritariamente mulleres.

Promovemos unha actuación de oficio para coñecer as previsións de subministro de material de protección sanitaria con motivo da emerxencia sanitaria. A Xunta estaba a realizar achegas de material aos concellos “en función das necesidades que estes manifestan”. A distribución posterior do material correspondía aos concellos, titulares do servizo.

Durante o confinamento déronse queixas por falta de material de protección. As dificultades de subministro nunha primeira etapa foron evidentes.

En momentos posteriores recibimos numerosas queixas de persoas traballadoras dos servizos, case na súa totalidade mulleres, e da plataforma que as agrupa, que sinalaban a insuficiencia dos equipos de protección proporcionados polas empresas contratistas.

As medidas de protección persoal debían incluír o uso dos EPIs que indicara o servizo de prevención, e, en todo caso, de batas, máscaras e luvas de protección descartables para uso individual en cada domicilio. O material descartable eliminárase no lixo de cada domicilio. Iso con carácter xeral, posto que as tarefas que implicaran proximidade cunha persoa usuaria con posible infección ou confirmada debían realizarse con prevencións moito máis estritas.

En base ao exposto (elementos como mandís, batas, máscaras e luvas como mínimo débense cambiar en cada domicilio), semellaba que o material entregado podía resultar insuficiente, tento en conta que non se coñecía que os elementos descartables se deran para cada servizo ou vivenda.

Iso refírese tanto á saúde laboral das persoas traballadoras como á saúde das persoas usuarias do servizo, especialmente vulnerables, e as persoas coas que conviven.

Para coñecer se estaban a cumprirse as condicións tratadas indicamos aos concellos que solicitaran das empresas contratistas que avaliaran o indicado por medio do seu servizo de prevención de riscos laborais, de tal maneira que se determinara de forma concreta o cumprimento das previsións respecto do material de protección a entregar ás persoas traballadoras, en especial se se respecta a obriga de uso individual ou cambio en cada domicilio, e se as entregas son en cantidades suficientes para cumprir esas condicións. No caso de discrepancia atópase aberta a posible reclamación á inspección de traballo para a garantía das condicións de seguridade e hixiene laborais.



Noutras queixas as persoas traballadoras dos servizos de axuda no fogar poñían de manifesto que algúns usuarios e familias non usan a máscara durante o servizo, co que poñen en perigo ás persoas traballadoras e aos demais usuarios. Na realización de gran parte das tarefas non é posible manter a distancia de seguridade interpersoal, polo que o uso da máscara debera ser a norma xeral.

A Consellería de Política Social sinalou que informaba de que debe facerse uso da máscara tanto polo persoal auxiliar como polas persoas usuarias e familiares. Pero “semella que a medida non é efectiva en moitos dos casos, xerando conflitos nos domicilios das persoas usuarias”. Nesa mesma liña a consellería sinalou que é conveniente que a Consellería de Sanidade “inclúa expresamente a obrigatoriedade da medida”.

Polo sinalado recomendamos á Consellería de Sanidade que, con urxencia, avaliara a conveniencia de establecer como medida de obrigado cumprimento o uso da máscara por parte das persoas usuarias dos servizos municipais de axuda no fogar e das persoas coas que conviven que estean en contacto coas persoas traballadoras do servizo, coas excepcións que procedan, e á Consellería de Política Social que trasladara á de Sanidade a súa suxestión neste senso.

f) A derogación da esterilización forzosa

O pasado ano a valedora compareceu na Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade. Nela propuxo iniciativas que consideraba prioritarias, como a necesidade de derogar a esterilización forzosa.

Nesa liña en 2020 reformouse o Código Penal para adecualo ao artigo 23 da Convención de Dereitos das Persoas con Discapacidade, que establece o dereito a formar unha familia. En contra diso o anterior artigo 156.2 do Código Penal permitía a esterilización forzosa ou non consentida das persoas con discapacidade. Coa súa derogación (Lei Orgánica 2/2020) os procedementos en trámite ou tramitados, pero non executados, quedaron sen efecto.

As persoas recuperaron a súa plena liberdade de decisión para someterse ou non ao tratamentos médicos.

B. O impulso a un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade

En materia de educación, entre os obxectivos ou liñas estratéxicas do traballo desta institución na actual etapa, varios deles teñen un nido reflexo no eido educativo. Inculcar



o principio de igualdade de mulleres e homes, erradicando desde a escola os estereotipos de xénero que coartan a liberdade das persoas; afondar na comprensión, entre todos os alumnos de todos os niveis educativos, da urxencia de eliminar rotundamente a violencia de xénero como a máis intolerable manifestación da desigualdade entre mulleres e homes; o acoso escolar como un inaceptable ataque á integridade física e moral de persoas, polo xeral menores de idade, que se ven forzadas a superar esta forma de violencia e vivir con angustia a experiencia escolar. En moitas ocasións, este acoso deriva da incompreensión da diversidade ou de actitudes discriminatorias por razón da orientación sexual, da identidade de xénero ou da orixe étnica; outro obxectivo é garantir o dereito das persoas con discapacidade a ter os imprescindibles axustes razoables no ámbito educativo e a atención aos colectivos máis necesitados tamén no eido escolar, cos apoios que este alumnado precisa.

A escola é un lugar privilexiado para a pedagogía dos dereitos, unha das funcións máis relevantes desta institución. Xunto a isto, o obxectivo da institución é colaborar a acadar un sistema educativo eficiente e de calidade en todas as súas etapas, graos e niveis, que prepare aos cidadáns para os cambios e as esixencias dun mundo en continua transformación.

No Día Internacional da Muller e da Nena na Ciencia, a Valedora do Pobo sumouse ás persoas, institucións e administracións que apoian o traballo a prol da ciencia e a igualdade de xénero como elementos esenciais para acadar os obxectivos do desenvolvemento sustentable da Axenda 2030. É preciso que os poderes públicos promovan todas as actuacións necesarias para garantir a igualdade de oportunidades das mulleres e das nenas nos programas e accións públicas de apoio á formación e a investigación científica, e a súa promoción profesional sen discriminacións por razón de xénero.

A Valedora do Pobo amosa o seu compromiso con todas as accións e medidas dirixidas a aumentar os recursos e atraer e reter talento, especialmente, nas políticas públicas e privadas que promoven a igualdade efectiva das mulleres e dos homes na investigación científica e na evolución tecnolóxica. Atraer e reter o talento das mulleres na ciencia pasa por eliminar as fendas e remover os obstáculos na carreira profesional, impulsando un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a “custe cero” as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade.

As investigadoras non poden competir en condicións de igualdade en convocatorias ou avaliacións de proxectos científicos pola falta de inclusión do factor de corrección derivado das baixas de maternidade. Por outra banda, na configuración da carreira científica, a constante presión para participar en grupos de investigación que poidan obter



financiamento para proxectos competitivos penaliza ás mulleres científicas cando non se adoptan as medidas necesarias para unha efectiva corresponsabilidade parental e para unha conciliación real.

A igualdade de trato e a igualdade de oportunidades das mulleres en relación co embarazo, o permiso por maternidade ou a crianza dos fillos deben plasmarse na carreira científica. A evidencia desta fenda de xénero nas actividades relacionadas coa ciencia, a tecnoloxía, a enxeñería e as matemáticas fan que unha porcentaxe moi baixa de nenas se inclinen por desenvolver a súa formación en ámbitos científicos ou tecnolóxicos.

Nesta liña de traballo, leváronse a cabo varias actuacións para instar das administracións públicas galegas e das súas axencias a adopción das medidas precisas para corrixir situacións de desigualdade na carreira investigadora. De feito, nestes intres estamos a tramitar unha queixa sobre o alcance das medidas correctoras da avaliación dos méritos curriculares do persoal investigador con permisos de maternidade/paternidade na nova convocatoria de axudas á etapa posdoutoral.

No ano 2020 iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de investigadoras posdoutorais, referentes á súa exclusión da prórroga dos programas de RR. HH. autonómicos afectados polo estado de alarma que a anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional fixo pública nunha nota informativa do día 30 de abril de 2020 (<https://www.edu.xunta.gal/portal/node/30951>).

Nos seus escritos, esencialmente, indicaban que quedaron excluídas desa prórroga catro persoas pertencentes á convocatoria posdoutoral modalidade A do ano 2016 (Orde do 18 de febreiro de 2016, DOG núm. 44, do 4 de marzo), tres delas pertencentes á Universidade de Vigo e outra que pertence á Universidade de Santiago de Compostela.

Estas catro persoas obtiveron una axuda de apoio á etapa de formación posdoutoral modalidade A da Xunta de Galicia dentro da convocatoria do ano 2016 (Orde do 18 de febreiro de 2016). A concesión se reflexou na resolución do 17 de xuño de 2016. Dita axuda cubría un período de 3 anos o cal é requisito imprescindible para solicitar unha axuda posdoutoral da modalidade B.

A razón que deu lugar a un trato diferenciado a estas tres investigadoras respecto aos outros investigadores dos programas formativos de RR. HH. da Xunta de Galicia é, exclusivamente, a interrupción dos seus contratos da Modalidade A por mor dos seus permisos de maternidade. O simple feito da xestación, o maternidade e, no seu caso, o permiso de lactación destas persoas investigadoras, determinou a suspensión dos seus contratos, un distinto prazo de finalización e, como consecuencia, a imposibilidade de ser



avaliadas e concorrer á convocatoria da Modalidade B xunto cos seus compañeiros no ano 2019. Pero determinou tamén a falta de continuidade dos seus programas formativos ao non estar previstos na convocatoria os mecanismos que asegurasen esta continuidade na súa situación contractual e no seu procedemento de avaliación final para que se puideran presentar na vindeira convocatoria nas mesmas condicións que o resto de persoas candidatas. Isto supón unha discriminación obxectiva e unha vulneración dos principios de igualdade de trato e de igualdade de oportunidades.

O artigo 16 da Orde do 18 de febreiro de 2016 pola que se establecen as bases para a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, das axudas de apoio á etapa de formación posdoutoral nas universidades do SUG, nos organismos públicos de investigación de Galicia e noutras entidades do Sistema galego de I+D+i, e se procede á súa convocatoria. contempla as situacións de incapacidade temporal, risco durante o embarazo, maternidade, adopción ou acollemento, risco durante a lactación e paternidade e establece que suspenderán o cómputo da duración do contrato. A norma establece que cando se produza a suspensión do contrato pola concorrencia dalgunha destas situacións, as entidades beneficiarias poderán solicitar a interrupción e a prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión, no prazo de 10 días hábiles desde que esa baixa se produza. A interrupción e a prórroga a que se fai referencia deberá ser autorizada polo órgano que fai a concesión correspondente, que poderá solicitar os informes que considere oportunos e dar lugar á modificación dos termos da concesión mediante unha nova resolución. A duración do contrato verase ampliada por un período idéntico ao da interrupción, para os efectos previstos nesta convocatoria.

Porén, a orde de convocatoria das axudas non prevé a corrección dos supostos nos que as baixas orixinen unha duración dos contratos que impida ao persoal investigador que disfrute permisos de paternidade/maternidade seren avaliados nos mesmos prazos e concorrer, no seu caso, á convocatoria da modalidade B en igualdade de condicións que os demais investigadores. Isto é, a convocatoria prevé a suspensión e a prórroga pero non arbitra os mecanismos para garantir a permanencia como posdoutorais A ata a seguinte convocatoria da modalidade B.

Na resposta dada polo secretario xeral de Universidades á presidenta de InvestiGal (Rede Galega pola Investigación) a unha carta na que se expresaba este problema, o secretario xeral sinala que *“nos catro casos concretos aos que se fai mención, teñen un contrato por obra ou servizo da universidade, financiado, mediante convenio, pola Xunta de Galicia. O contrato posdoutoral, ao amparo da convocatoria da Xunta, xa rematou no seu momento. Polo tanto, non se pode considerar legalmente a permanencia como posdoutoral A na actualidade. O sentido, tanto do convenio como da prórroga, era non interromper o traballo*



destas catro persoas e que unha maternidade ou paternidade non prexudicara a súa capacidade investigadora, podendo competir en igualdade de condicións para acceder á modalidade B."

A consecuencia dista moito deste obxectivo. Conseguiuse que os proxectos e as liñas de investigación non se quedaran interrompidos pero non se conseguiu garantir a continuidade dos seus programas formativos. De feito, precisamente por isto, a Xunta de Galicia tivo que recorrer a outros instrumentos xurídicos que puideran paliar esta discriminación:

Inicialmente, o contrato baixo o epígrafe da obra ou servizo "Continuación da actividade desenvolvida ao amparo do contrato de acceso ao SECYT iniciado 30/06/2018" no marco da actividade "Convenio de Colaboración entre a Consellería de Educación, Universidades e Formación Profesional e as Universidades Galegas para a contratación dos investigadores contratados ao abeiro da orde para a formación posdoutoral A de 18 de febreiro de 2016".

Despois, a Instrución 1/2020 da Secretaría Xeral de Universidades e da Axencia Galega de Investigación para iniciar o procedemento de avaliación do rendemento do persoal investigador pendente de avaliación contratado ao abeiro do programa de apoio á etapa de formación posdoutoral, modalidade A, para o ano 2016. Esta instrución foi un procedemento *ad hoc* para avaliar a estas investigadores, obtendo a tres avaliación positiva.

Á vista disto, un novo convenio coas universidades prorroga a financiación dos seus contratos ata o 30 de outubro, froito dunha reivindicación permanente deste persoal investigador. Aínda así, a igualdade de oportunidades cos candidatos da modalidade B na videira convocatoria non existe pois os seus contratos rematarán dous meses antes e non poden incluír créditos docentes no seu CV.

En tódalas súas convocatorias a Xunta de Galicia busca reducir o desequilibrio entre homes e mulleres dedicados á investigación nas tres universidades galegas. Porén, as medidas correctoras para garantir á igualdade das mulleres na actividade científica esixen un maior esforzo. A resposta do secretario xeral de Universidades remata cunha declaración de intencións: *"Non temos dúbida de que queda moito por facer e estamos abertos a calquera mellora adicional, que se debería adoptar sempre en colaboración e coordinación coas universidades galegas, que posúen as súas propias oficinas de igualdade, desde as que nunca se nos requiriron maiores esforzos que os xa realizados."*

Esta pandemia está a demostrar que a nosa firme aposta polo reforzo da investigación universitaria tiña a súa razón de ser e, aínda que os tempos que veñen se presentan incertos



e complicados, seguiremos a apoiar as estruturas de investigación do SUG e seremos os primeiros en colaborar para eliminar situacións de discriminación, favorecer a igualdade de xénero e a conciliación.”

Esta institución comparte plenamente estes obxectivos e considera preciso requirir da Secretaría Xeral de Universidades un maior esforzo co fin de garantir, non só a continuidade dos proxectos e das liñas de investigación nas que traballan estes investigadores senón a continuidade dos seus programas formativos de RR. HH. que son a vía principal de avance e consolidación da súa capacidade investigadora.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario facer chegar á anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional a seguinte suxestión:

Que nas bases reguladoras das vindeiras convocatorias de axudas de apoio á formación do persoal investigador, se regulen con claridade os efectos da suspensión dos contratos coa consecuente interrupción e prórroga do prazo de execución da axuda correspondente ao tempo de suspensión, e se adopten as medidas e os instrumentos xurídicos necesarios para equiparar ao persoal investigador que teña permisos de paternidade/maternidade co resto dos seus compañeiros, asegurando a continuidade, non só dos seus proxectos de investigación, senón a continuidade dos seus programas formativos, garantindo unha total igualdade de oportunidades, tanto nos períodos de avaliación, cando correspondan, como nas condicións dos seus contratos para acceder á convocatoria da modalidade B.

E a recomendación de que, á vista da avaliación positiva das tres investigadoras ás que se refire á Resolución da Secretaría Xeral de Universidades e da Axencia Galega de Investigación do pasado mes de xullo, pola que se dispón a emisión da certificación que recolle o resultado da avaliación do rendemento do persoal investigador pendente de avaliación, se prorroguen os tres contratos nos mesmos termos e prazos previstos na nota informativa do día 30 de abril de 2020, por derivar esta prórroga da necesidade de paliar os prexuízos do impacto da COVID-19 na actividade investigadora financiada pola consellería e, por tanto, por afectar non só aos programas formativos de RRHH senón tamén ás situacións contractuais que derivan deles, como o caso do actual convenio que financia as prórrogas destes tres contratos ata o 30 de outubro de 2020.

Nestas actuacións de supervisión, a institución compromete todos os seus esforzos para acadar o obxectivo da plena igualdade entre mulleres e homes en todos os ámbitos, tamén e nomeadamente, no desenvolvemento profesional no eido da ciencia e da investigación.



C. A esencial presenza feminina na agricultura, na gandería e na pesca

O medio rural e máis especificamente, a actividade das administracións públicas galegas respecto das persoas que viven nel é unha actuación prioritaria nesta etapa da institución.

Nas últimas estatísticas do Instituto Galego de Estatística confírmase o elevado índice de mulleres e homes que viven en núcleos rurais de pequeno tamaño e que nos datos desagregados por idade, a taxa de mulleres vaise incrementando notablemente nas franxas de idade de 65 a 90 anos ou máis. O medio rural é, xa que logo, a contorna vital de moitas mulleres maiores con circunstancias moi específicas: nas súas pensións, na atención da súa dependencia, nas súas condicións materiais de vida, nos servizos sanitarios que precisan, na soidade...

Tamén se da prioridade ó apoio á esencial presenza feminina na agricultura, na gandería e na pesca, sectores nos que a aportación das mulleres segue a ser fundamental pero que teñen unha presenza moi reducida nos ámbitos de toma de decisións e, xa que logo, na relación cos órganos administrativos competentes. Para tal fin continuarán ás reunións coas asociacións de mulleres no rural. No mes de marzo mantívose unha xuntanza coas mulleres da Asociación Escola Rural de Saúde da Limia para coñecer o traballo diario que están a desenvolver no rural da provincia de Ourense dende hai máis de 10 anos, mesmo antes de se constituír como asociación no ano 2011, coas mulleres do rural. O novo programa desta asociación, X-Nosotras, vai dirixido a acometer unha intervención integral da muller do rural, dende o apoio e asesoramento persoal, atención psicolóxica, xurídica, mediación intercultural e familiar ata medidas de orientación laboral e acompañamento na busca activa de emprego as mulleres do rural.

Continuamos co obxectivo prioritario de apoiar a defensa dos dereitos das mulleres do mar, mariscadoras, bateiras, redeiras, mariñeiras, traballadoras das fábricas e investigadoras, mulleres que desde sempre compatibilizaron o traballo dos seus fogares cun traballo que empeza a ser profesional e contar con protección no réxime especial de traballadores do mar da Seguridade Social.

D. O acceso das mulleres á xustiza e o fomento da capacitación en igualdade de xénero nas profesións xurídicas

O acceso á xustiza é un dereito humano e un elemento esencial do Estado de Dereito e do correcto funcionamento da democracia recoñecido en todos os sistemas constitucionais (*due process of law* do dereito anglosaxón; dereito á acceso aos tribunais de xustiza; na Constitución Española, dereito á tutela xudicial efectiva de dereitos e intereses lexítimos, artigo 24). Por iso, nas Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas



(Axenda 2030) contémpanse, no “Obxectivo 16: Paz, xustiza e institucións sólidas”, a meta de “promover o Estado de Dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos”. Trátase, en consecuencia, dunha cuestión que implica directamente o dereito humano a institucións sólidas (punto 9º do Decálogo).

Se ben o acceso á xustiza pode presentar dificultades para calquera persoa, aínda é máis difícil para as mulleres. Hai unha serie de atrancos e restricións que impiden á muller realizar o seu dereito de acceso á xustiza en pé de igualdade debido a factores como os estereotipos de xénero, as leis discriminatorias, os procedementos interseccionais de discriminación, as prácticas e os requisitos en materia probatoria, e ao feito de que non se asegurou sistematicamente que os mecanismos xudiciais son física, económica, social e culturalmente accesibles a todas as mulleres. Todos estes obstáculos constitúen violacións persistentes dos dereitos humanos das mulleres que se poderían cualificar como discriminación de xénero institucional (ou máis especificamente unha violencia de xénero institucional no caso de que o acceso á xustiza se refira a unha situación de violencia de xénero), e que xeraron en moitas mulleres un sentimento negativo á Xustiza (puntos 1º e 2º do Decálogo).

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller (CEDAW), sobre o acceso das mulleres á Xustiza (2015), contén diversas recomendacións dirixidas aos Estados membros de Nacións Unidas coa finalidade de mellorar as condicións de acceso das mulleres a recursos xurisdicionais efectivos. En particular, en orde a eliminar os prexuízos de xénero no axuízamento e, en xeral, en tódalas actividades realizadas polas persoas operadoras no eido xurídico, a Recomendación Xeral 33 pon especial énfase nas necesidades de capacitación.

Sobre o fomento da capacitación en igualdade de xénero nas profesións xurídicas, a Valedora do Pobo impartiu o 5 de marzo de 2020, a Conferencia “Profesións xurídicas e igualdade de xénero” no II Encontro de Mulleres Profesionais no Sector Xurídico, celebrado en Ourense con ocasión do Día Internacional da Muller (8 de marzo), e que foi organizado pola Agrupación Avogacía Nova de Ourense xunto coas Agrupacións de Vigo e Santiago de Compostela.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/434/20	Inseguridade das mulleres nos Campus da USC	Concello de Santiago de Compostela 5 de novembro	Pendente	Q/434/20
Q/434/20	Inseguridade das mulleres nos Campus da USC	Universidade de Santiago de Compostela 5 de novembro	Pendente	Q/434/20
Q/2906/20	Falta de desenvolvemento por parte da Xunta da xestión dun programa estatal de axudas para a inserción socio laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero.	Consellería de Emprego e Igualdade 5 de outubro	Pendente	Q/2906/20

2. Investigacións concluídas positivamente.

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/1758/20	Peche do CIM de Santiago de Compostela e posible desatención das usuarias	Conclusión con actuación positiva	25/03/2020
Q/1944/20	Atención ás persoas usuarias dos CIM durante o estado de alarma	Conclusión con actuación positiva	25/03/2020
Q/1949/20	Dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero pola carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir de xeito presencial	Conclusión con actuación positiva	07/04/2020
Q/3208/20	Falta de designación de avogado nun procedemento de violencia no ámbito familiar	Conclusión con actuación positiva	08/07/2020
Q/5074/20	Imposibilidade de acceder ao informe do Centro de Información da Muller da Coruña.	Conclusión con actuación positiva	15/12/2020



**INFORME SOBRE AS
ACTUACIÓN S DA
INSTITUCIÓN DO VALEDOR
DO POBO DURANTE O
ESTADO DE ALARMA
DECLARADO POR MOR DA
COVID-19**





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. CONSIDERACIÓNS PREVIAS

Entre o 14 de marzo e o 21 de xuño de 2020 a nosa comunidade e o resto do territorio español viviron ás peculiares condicións derivadas da declaración dun réxime excepcional, o estado de alarma, por mor da gravidade da crise sanitaria xerada pola transmisión do coronavirus. A rápida propagación da enfermidade asociada a este virus, a COVID-19, sobre todo entre os sectores da poboación máis susceptibles de contaxio, e a forte presión asistencial derivada deste feito sobre o sistema sanitario, levou a instaurar unha situación constitucional excepcional.

Esta institución continuou a traballar desde o primeiro momento pero aínda con maior intensidade ao ser evidente a potencial alteración das vidas dos cidadáns galegos, tanto os que se atopaban en Galicia como no exterior, polas excepcionais medidas adoptadas polo Goberno de España como mando único durante o estado de alarma, e pola eventual desprotección dos seus dereitos ante determinadas circunstancias que implicaban a actuación das administracións públicas.

As persoas individuais e a sociedade enteira responderon con altas doses de responsabilidade e solidariedade nos estadíos críticos da pandemia do coronavirus. As institucións tentaron estar á altura dese esforzo individual e colectivo, e moi especialmente, as encargadas da defensa dos dereitos da cidadanía. Desde o primeiro día hábil seguinte á declaración do estado de alarma, a Institución da Valedora do Pobo do Pobo substituíu a actividade presencial do seu persoal polo teletraballo. Sen solución de continuidade, mantívose a actividade institucional, recibindo e tramitando as queixas ordinarias dentro dos prazos legalmente previstos e intensificando as actuacións de oficio.

Durante todo o estado de alarma potenciáronse os procedementos informais e sumarios para os que a lei reguladora desta institución, a Lei 6/1984, de 5 de xuño, habilítanos, realizando numerosas xestións telefónicas para resolver asuntos de urxencia ou actuacións inmediatas coas diferentes administracións co fin de dar respostas rápidas a cidadáns ou colectivos en situacións críticas ou de grave dificultade. Na meirande parte dos casos, a colaboración das administracións públicas galegas facilitou acadar unha solución positiva.

Cómpre salientar tamén a colaboración co *Defensor del Pueblo* nas actuacións e investigacións levadas a cabo cando os problemas denunciados derivaban da actuación ou das medidas adoptadas polo mando único establecido polo Goberno de España. En todos eses expedientes, o *Defensor del Pueblo* informou á Institución da Valedora do Pobo do estado das actuacións, mantendo unha total coordinación no traballo das oficinas.



1. O TRABALLO DA INSTITUCIÓN EN CIFRAS DURANTE O ESTADO DE ALARMA

Ata o día 14 de marzo, abríranse na institución do Valedor do Pobo 1.744 expedientes. Durante a súa vixencia, recibíronse e tramitaron 1.470 novas queixas, referidas a un total de 516 asuntos diferentes. Destes datos estatísticos, cómpre destacar que 189 asuntos investigados referíanse exclusivamente a problemas relacionados coa xestión da COVID-19 que afectaban a un total de 989 cidadáns que promoveron individual ou colectivamente as súas queixas perante esta Institución.

Debemos subliñar a excepcionalidade destas cifras, non só na comparativa co exercicio de 2019 no mesmo período de tempo, no que se abriron 751 queixas, senón porque o recurso dos cidadáns á institución en defensa dos seus dereitos tivo lugar nunha circunstancia inédita, coa totalidade da poboación confinada. Estes datos amosan a confianza dos cidadáns galegos, nun dos momentos máis críticos vividos en décadas, no traballo da alta comisionada do Parlamento de Galicia en defensa dos seus dereitos e liberdades respecto da actividade das administracións públicas.

Xa no balance realizado no mes de maio, das 311 actuacións abertas con asuntos diferenciados, 153 queixas estaban directamente relacionadas con situacións derivadas do impacto da COVID-19 e as outras queixas correspondían a asuntos non relacionados coa pandemia, o que amosa un patrón sostido durante todo o estado de alarma e non só nos primeiros momentos, nos que eran máis patentes os efectos da crise no funcionamento das administración e dos servizos públicos.

Esa supervisión non se levou a cabo só a instancia de parte. Fronte ás 3 actuacións de oficio que se abriron en 2019 neste período, durante o estado de alarma a institución abriu 33 queixas de oficio.

Esta información estatística ofrécese en detalle no Anexo 1, no que a institución da conta do número e tipos de queixa presentadas.

No apartado 2.2. ofrécese un resumo das actuacións da Institución por áreas de actividade e infórmase tamén sobre aquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega, nos termos previstos pola lei reguladora desta institución e en aplicación do principio de transparencia.



2. TIPOLOXÍA DAS QUEIXAS E ASUNTOS INVESTIGADOS POLA INSTITUCIÓN

Como acabamos de sinalar, cando se declarou o estado de alarma se abriron na institución do Valedor do Pobo 1.744 expedientes. Respecto dos que aínda estaban en trámite nese intre, e dentro das restricións impostas pola suspensión de prazos administrativos que acordou o Real decreto 463/2020, seguiu traballando en cada unha das investigacións coa valoración dos informes a efectos de acadar unha conclusión positiva, o arquivo das actuacións ou a adopción de recomendacións, suxestións ou recordatorios de deberes legais ás administracións afectadas.

Desde a declaración do estado de alarma ata o 14 de maio, abríronse 1.196 expedientes de queixa, fronte aos 437 expedientes tramitados neste período durante 2019. Deles, 705 tiñan un asunto idéntico xa que afectaban á celebración das probas previstas no Decreto 164/2019, do 12 de decembro, polo que se aprobou a oferta de emprego público correspondente a prazos de persoal funcionario dos corpos docentes que imparten os ensinos regulados na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, da Comunidade Autónoma de Galicia. As queixas foron presentadas individualmente por cada un deses 705 aspirantes e tiveron tamén un tratamento individualizado nos actos de trámite derivados dos expedientes.

En particular, a Institución recibiu numerosas queixas en relación coa pandemia, que, pola premura da situación e da afectación aos dereitos das persoas, tramitou coa urxencia en cada caso requirida.

Nalgúns casos, a situación afectaba a colectivos ou persoas en situación de especial vulnerabilidade. Así sucedeu no caso da falta dun servizo diario e as 24 horas de intérprete de lingua de signos por parte do SERGAS para a atención sanitaria das persoas xordas, así como as carencias de accesibilidade para persoas xordas da información necesaria na loita contra o coronavirus; a falta dun protocolo de actuación para os traballadores auxiliares de enfermería dun centro de maiores con casos de contaxio; a atención ás necesidades educativas especiais tras a suspensión da actividade lectiva presencial en todos os niveis, graos e etapas do ensino; a solicitude de realización de test rápidos de detección da COVID-19 e subministración de EPIs a todo o persoal dos servizos socio-sanitarios de axuda a domicilio dalgúns concellos galegos; os criterios de repartición dos créditos extraordinarios previstos no RD-Lei 8/2020 entre as entidades locais galegas; as medidas adoptadas para a recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario pola COVID-19; a exclusión das axudas pola COVID-19 aos autónomos en réxime de estimación por módulos; a falta de medidas en relación coa persistencia da obrigación de pago de alugueres nos pisos de



estudantes que se desocuparon durante o estado de alarma, a diferenza das medidas adoptadas na rede universitaria de residencias.

Noutras moitas actuacións tratamos de defender os dereitos individuais fronte a situacións lesivas coma no caso do mantemento da actividade nunhas obras que xeraban ruído, ocasionando graves molestias para un enfermo e outras persoas en situación de confinamento; a prórroga do tempo de permanencia nunha vivenda expropiada para a construción dun parque público, acordando a entrega das chaves cando finalizase do estado de alarma; o peche dunha cooperativa, que situaba en risco de exclusión a unha persoa con discapacidade e cargas familiares; ou a constatación da falta de garantía de dereitos dixitais en amplas zonas do rural galego, con insuficiencia de cobertura da internet ou ancho de banda, o que ocasionou moitos problemas para continuar unha actividade laboral ou profesional en remoto ou a formación académica en liña e a realización de tarefas escolares ao alumnado, tanto dos niveis non universitarios como na educación superior, cando as súas residencias atopábanse en zonas sen un servizo adecuado.

En todas aquelas actuacións e servizos que quedaron sometidos ás autoridades competentes sinaladas no Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19, trasladamos o asunto ao *Defensor del Pueblo*, en aplicación dos principios básicos de coordinación e cooperación previstos no artigo 12.2 da Lei Orgánica 3/1981, respectando sempre o establecido na Constitución e nos respectivos Estatutos de Autonomía.

Os asuntos principais referíanse ás medidas de protección nas residencias de persoas maiores, tanto para usuarios como para traballadores; a falta de material sanitario e equipos de protección individual fronte ao coronavirus nos centros sanitarios galegos e nas residencias de maiores, así como para os traballadores municipais que prestan o servizo de axuda no fogar a persoas dependentes; a discriminación entre as medidas adoptadas polo Goberno para a protección das persoas cun ERTE e os que son obxecto de despido definitivo en contratos temporais; a necesidade de modificar o Real Decreto 463/2020 para incluír unha regulación sobre a suspensión do réxime de visitas durante o estado de alarma; ou as propostas remitidas á Institución sobre a necesidade de arbitrar medidas para poder saír a dar breves paseos cos nenos na situación de confinamento.

Noutros casos trasladamos ao *Defensor* a situación de empregados de empresas públicas ou sociedades estatais con particulares circunstancias por mor da pandemia; ou as propostas de sanción por incumprimento do deber de confinamento cando concorían circunstancias excepcionais pero non previstas entre as actividades permitidas tras a limitación da liberdade de circulación.



A. ACTUACIÓNS DE OFICIO

A institución abriu 33 actuacións de oficio, guiada sempre pola prudencia para preservar o adecuado equilibrio entre a garantía dos dereitos e a defensa das persoas, por unha banda, e a necesidade de non sobrecargar con trámites e informes ás administracións públicas, tanto autonómicas como locais, apremadas por urxencias de todo tipo e concentradas ao comezo da pandemia na atención sanitaria da poboación e na prevención da transmisión do coronavirus. Estas 33 actuacións de oficio tiveron por obxecto coñecer e avaliar o impacto das excepcionais consecuencias da pandemia na situación de amplos colectivos especialmente vulnerables e outras actividades de interese xeral.

Unhas das primeiras actuacións tiveron por obxecto comprobar a accesibilidade e a atención dos Centros de Información á Muller durante o estado de alarma; as dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero dada a carencia de certificados dixitais e a imposibilidade das vítimas de acudir aos servizos de maneira presencial e as medidas de protección das vítimas de trata, pola falta dunha normativa estatal básica para equiparar a protección destas vítimas coa das vítimas de violencia de xénero, actuación que se levou a cabo en coordinación co *Defensor del Pueblo*.

Xunto coa protección das mulleres e menores vítimas de violencia de xénero e as circunstancias das residencias de persoas maiores e dependentes durante a situación de emerxencia sanitaria, unha particular preocupación da institución foi a protección das persoas que levan a cabo os traballos de coidado: a protección do persoal sanitario e de servizos sociais; os equipos de protección individual e outras subministracións de protección para os traballadores que prestan servizos de axuda no fogar a persoas dependentes que contan con ese plan individualizado de atención; ou o acompañamento a vítimas da enfermidade.

Foi tamén obxecto de especial preocupación a revisión e tramitación das rendas de inclusión social de Galicia pendentes de resolución durante o estado de alarma; o estado de tramitación das subvencións nominativas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade; os criterios de reparto dos créditos extraordinarios do RD-L 8/2020 entre as entidades locais galegas; a comunicación, información e acceso aos servizos das persoas con diversidade funcional; medidas en materia de vivenda especialmente dirixidas ás persoas e colectivos máis vulnerables no contexto excepcional da crise sanitaria; recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario pola COVID-19, tramitada coa FEGAMP; o tratamento de residuos dos equipos de protección fronte a COVID-19; e accesibilidade de contidos informativos sobre a COVID-19 a persoas xordas; apoio a sectores económicos especialmente prexudicados como o sector marisqueiro galego, actividades agrícolas de autoconsumo ou feiras e mercados de proximidade; ou o impulso, mediante medidas fiscais especiais no ámbito municipal, á recuperación do tecido



económico e produtivo nas sete grandes cidades de Galicia.

Potenciáronse os procedementos informais e sumarios para os que a lei reguladora desta institución habilítanos, realizando numerosas xestións telefónicas para resolver asuntos de urxencia ou actuacións inmediatas coas diferentes administracións para dar respostas rápidas a cidadáns ou colectivos en situacións críticas ou de grave dificultade.

B. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO DO POBO **POR ÁREAS DE ACTIVIDADE**

a) Área de Sanidade

-A situación dos doentes illados por COVID-19 e o seu acompañamento no caso de urxencia vital.

Unha das principais características desta crise sanitaria é a soidade que viven os enfermos afectados polo virus COVID-19, esta soidade é un efecto indesexable da prescrición médica de illamento a fin de non propagar a infección pero que sen dúbida contribúe a agravar aínda máis o triste estado emocional dos doentes e dos seus familiares.

Nesta institución iniciouse actuación de oficio para coñecer as medidas adoptadas pola Administración Sanitaria para que os enfermos en situación de illamento hospitalario a consecuencia da infección polo virus COVID-19 poidan contactar cos seus familiares ou chegado o caso despedirse dos seus seres queridos.

Requirimos información á Consellería de Sanidade, que a remitiu nun informe no que se sinala o seguinte:

“Atopámonos ante un escenario no que as situacións de risco de contaxio e as necesidades de prevención, conducen a que algúns doentes enfermen e morran en soidade. Ás veces, os familiares e outros seres queridos non poden facer un acompañamento nin ao longo do proceso de enfermidade nin logo do falecemento. Son cuestións que poden obstaculizar os procesos de dó polo desacougo que xera o abandono obrigado do doente, por non poder dicir aquilo que desexamos ou por no podermos abrazar doentes e familiares.

Ante a crise sanitaria causada pola COVID-19 o Consello de Bioética de Galicia emitiu un documento con algunhas consideracións éticas, no que se recolle que unha das características desta crise que agudiza o drama que se vive é a soidade, a falta de acompañamento que vén determinada pola necesidade de illamento ante o potencial contaxio.

A soidade supón para a persoa enferma, na maioría dos casos, unha agresión emocional e



a imposibilidade de concluír a súa historia, a súa biografía. Pero é que ademais ten connotacións moi importantes para a toma de decisións (por exemplo, por falta de representantes naquelas situacións nas que o paciente non está en condicións de decidir por si mesmo, pola propia enfermidade aguda ou pola sedación terapéutica), incluídas as decisións relativas a consentir tratamentos fóra de indicación aprobada ou tratamentos experimentais, e finalmente a soidade impón aos profesionais a obriga moral de acompañar á persoa enferma que está soa.

Deberíase facilitar que estas decisións as poidan realizar os familiares ou persoas de referencia de forma telemática. Hai que ter presente o documento de Vontades anticipadas/Instrucións Previas como procedemento de boa práctica clínica que debe consultarse se hai constancia deste tipo de documento ou se se estableceu na historia clínica un nivel de intensidade terapéutica previo ao ingreso.

Ante a probable prolongación e intensificación da crise sanitaria é urxente buscar alternativas que permitan o acompañamento ás persoas enfermas, e como mínimo a aquelas que están nos últimos días das súas vidas e sempre proporcionadas ás esixencias sanitarias de protección da saúde pública.

Estas recomendacións foron elaboradas por profesionais do Servizo Galego de Saúde e coa colaboración da Asociación Galega de Saúde Mental, e están orientadas á cobertura de dúas necesidades principais que poden axudar agora e previr no futuro:

1.- Acompañamento do doente.

- Non recibirá visitas, salvo circunstancias especiais ou ante a previsión de falecemento. Débese favorecer unha vía de comunicación entre os doentes e os familiares durante o tempo de ingreso. Todo o que sabemos sobre o trato, as emocións e a comunicación, tende a esluírse entre o urxente e a sobrecarga, e precisamos un esforzo extra para lembralo e organizalo.

O estado emocional do paciente debe ser obxecto de consideración ao mesmo nivel que a súa saúde física. A permanencia durante períodos prolongados sen a presenza de seres queridos pode xerar estados de ansiedade e depresión, que redunden en déficits inmunitarios e causen un mal prognóstico. Por iso temos que salvagardar o benestar emocional das persoas.

Achegar unha nota, darlle unha mensaxe, entregar algún obxecto persoal, mostrar unha fotografía, facilitar o contacto a través dunha vídeo chamada... son cuestións importantes para o despois.



-Visitas presenciais en momentos de final de vida. Deberíamos contemplar a posibilidade de que un familiar realice unha visita breve, con protección e distancia adecuada, antes do falecemento do doente, co obxectivo de poder representar aos seres queridos do doente e facer unha despedida real e simbólica. O familiar que acuda a ver ao paciente non debe ser un contacto de risco nin estar infectado por SARSCov2.

-Visita presencial tralo falecemento. Deberíamos poder ofrecer a un achegado a posibilidade de acompañar durante un breve período de tempo o corpo do finado, coas medidas de precaución necesarias, para así axudar a expresar verbalmente ao resto de achegados a perda e as súas circunstancias.

Consideración particular merecen os casos de persoas menores, con discapacidade ou en circunstancias particulares.

2.- Ritos

Os ritos proporcionan cohesión, apoio, alivio e sentimento de pertenza ao grupo. Os profesionais valoramos e confiamos na capacidade que toda comunidade ten de afrontar as perdas e as adversidades, aprendida ao longo dos tempos a través de xeracións e xeracións, como a solidariedade, a empatía, o apoio mutuo... Todos estes xestos, actos e ritos axudan a reconstruír e elaborar as devanditas perdas.

Con todo, esta crise impide os rituais compartidos habituais (velorios e funerais) e, aínda que temos o convencemento de que as persoas crearán novos ritos para afrontar a perda nestas circunstancias, faise necesario lembrar que, nas nosas intervencións coas familias e co resto da comunidade, debemos pensar en adaptarnos a este presente de doenza e confinamento.

- a) Aos familiares e achegados pódeseles recomendar que realicen algún acto compartido co resto dos seres queridos que sirva de lembranza e homenaxe do falecido, recorrendo, por exemplo, ás novas tecnoloxías. Tamén se lles pode sinalar a posibilidade de adiar o funeral ou acto de despedida para cando por fin podan reunirse. Non debemos esquecer nin excluír os menores nestes actos. Estes terán que recibir a información da perda e teremos que axudalos a realizar o seu propio acto de despedida recorrendo a alternativas facilitadoras de expresión de emocións como son as cartas, os debuxos, etc. En xeral, debemos contribuír a que diminúa a angustia diante da ausencia obrigada e dar un lugar para a lembranza do falecido, onde se permita a expresión de afecto e se facilite o apoio da contorna.
- b) Cos medios de comunicación: desde a saúde mental, débeseles invitar a participar e contribuír nesta tarefa de soporte emocional, ofrecendo formatos diversos que



lambren os falecidos de maneira individualizada e recollan e/ou transmitan as mensaxes das persoas implicadas. Estas recomendacións xerais deben concretarse en cada centro, en función das súas particularidades, a través de protocolos nos que se recollan os procedementos de acompañamento a pacientes e información a pacientes e familias .”

Co informe aclárase que a Consellería de Sanidade está a adoptar un conxunto de medidas para paliar a grave situación humanitaria xerada por esta crise sanitaria tendo en conta por un lado a situación dos enfermos e por outro a protección da saúde pública.

-Cobro das chamadas aos servizos de emerxencias 061

A gratuidade das chamadas aos servizos de emerxencias está regulada no Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, desenrolado ao amparo da competencia exclusiva do Estado en materia de telecomunicacións recoñecida no artigo 149.1.21ª da CE.

Nos artigos 19 e 20 do devandito decreto establécese que se asegurará a gratuidade das chamadas ao número 112 e a outros números de emerxencias que se establezan mediante Real Decreto.

En consecuencia, a Valedora traslada ao *Defensor del Pueblo* os asuntos relacionados co cobro das chamadas aos servizos de emerxencias 061, para a súa valoración.

b) Area de Inclusión Social

-Rendas de Inclusión de Galicia (Risgas) e Pensións Non Contributivas (PNCs)

Dende o primeiro intre resultou evidente que a situación excepcional de confinamento, a conseguinte falta de actividade e as dificultades de acceso aos recursos provocaría novas e graves situacións de carencia de produtos e servizos básicos. A iso habería que responder con medidas eficaces e rápidas. A través das queixas comprobamos que en xeral así foi.

Un primeiro motivo de preocupación foi a necesidade de manter as rendas de inclusión social (Risgas) xa existentes, e que as que estaban en trámite se resolveran dunha forma máis flexible e rápida, á vista da súa necesidade e das dificultades que os afectados terían para acreditar o cumprimento das condicións. Con ese fin a Institución iniciou unha actuación de oficio (Q/1960/20).

Dirixímonos á Consellería de Política Social para coñecer as medidas adoptadas. A consellería confirmou que as Risgas vixentes seguirían. E en canto aos expedientes pendentes de resolución, estudaba flexibilizar ao máximo os requisitos.



Insistimos na necesidade de concretar as medidas de flexibilización, ante o que a consellería informou que aprobara unha instrución sobre tramitacións de Risgas, axudas de inclusión social e pensións non contributivas. Os seus requisitos flexibilizáronse para ter en conta as dificultades dos actuais momentos, e sobre todo para non deixar desprotexidas as persoas beneficiarias, na liña da motivación da actuación de oficio.

A consellería informou que garantía o pagamento das nóminas nos prazos establecidos; que o requirimento de documentación necesaria será “o máis flexible posible”; que nas Risgas e axudas terán validez os informes sociais vía telefónica ou por calquera outro medio válido, sen que sexa imprescindible a visita domiciliaria; que os proxectos de integración e traballo social admitiranse con declaración responsable dos traballadores sociais e sinatura; e que o prazo para presentar a documentación “ampliárase polo mesmo tempo que dure o estado de alarma”.

Ademais, no tempo que dure o estado de alarma non se extinguirían as Risgas para as persoas beneficiarias que cumpran a idade para solicitar PNC (65 anos), para que non queden desprotexidas polas dificultades para acceder á prestación.

Ademais, para facer efectivo o sinalado os servizos sociais comunitarios tiveron a condición de esenciais, polo que prestaron atención presencial cando foi necesario.

En conclusión, en coherencia coas circunstancias da emerxencia a Consellería de Política Social flexibilizou os trámites para as prestacións de inclusión, que afectaban á poboación con maior vulnerabilidade, acentuada nese momento.

Ademais da actuación de oficio coñecemos queixas de afectados, como as que resinamos polo seu carácter exemplificativo:

-Q/2118/20. Refírese as prestacións no estado de alarma para persoas desempregadas ou sen permiso de residencia. “Tras a declaración do estado de alarma... millóns de persoas desempregadas sen dereito a prestación ou persoas en situación de irregularidade legal sen permiso de residencia, estamos vendo... a imposibilidade de buscar e atopar un emprego, e a falta de dereito a prestación económica algunha”. Engadiu a “paralización dos trámites de RISGA ou da Renda Social Municipal do Concello de Pontevedra”. O Goberno anunciou un Ingreso Mínimo Vital de 500 €, pero non se coñecía cando se concretaría.

O Concello de Pontevedra sinalou que o Servizo de Benestar Social foi considerado esencial e non suspendeu a tramitación de ningún expediente. O persoal realizou un “esfuerzo extraordinario para atender e protexer” as persoas afectadas, con especial atención á infancia, aos anciáns e ás situacións máis vulnerables. Polo tanto, “non é necesaria ningunha reactivación dos expedientes da RISGA, pois nunca estiveron suspendidos, aínda que foi necesario adoptar as obrigadas medidas de protección do persoal e das persoas usuarias do servizo”. Ademais o concello puxo en marcha medidas e axudas económicas



para a situación de emerxencia destinadas á veciñanza e dentro do ámbito das súas competencias.

Como xa sinalamos, a Consellería de Política Social aclarou que non paralizou a tramitación, resolución ou pago das prestacións e axudas sociais. “Todo o contrario”; ditou instrucións para facilitar a xestión e resolución dos expedientes. Ademais axilizou o pago das Risgas e en abril o abono realizouse o 24.

Polo que se refire ao caso concreto do reclamante o concello sinalou que a solicitude de risga era de 30 de abril e o 13 de maio recibiu requirimento de informe social, para o que ten un mes. Axiña teña o informe será remitido á consellería. Solicitamos información complementaria sobre o curso pendente. O concello ofrecera axuda de emerxencia para alimentación, pero o afectado sinalou que nese intre non era precisa.

-Q/2901/20. Iniciouse polos procedementos e requisitos na tramitación das rendas de inclusión de Galicia.

Requirimos información á Consellería de Política Social, que informou que as prestacións de inclusión se atopan condicionadas ao cumprimento de determinados requisitos previstos na lexislación, o que obriga ás correspondentes comprobacións (documentación do estado das contas bancarias, informes sociais...). Iso sen prexuízo da flexibilización adoptada nos trámites, como xa tratamos anteriormente.

Na queixa o reclamante indicara que poderían ser inconstitucionais por contrarios a determinados dereitos fundamentais, e reclamaba que o asunto se derivara ao Tribunal Constitucional.

Ademais do tratado na actuación de oficio concluímos que as normas con rango de lei só poden ser recorridas ante dito tribunal no correspondente prazo (3 meses) dende a súa aprobación. E só poden facelo os que estean lexitimados, entre os que se atopa o *Defensor del Pueblo*. Este órgano tamén pode interpor recursos de amparo ante o mesmo tribunal.

-Q/2460/20. Reclamábase pola minoración dunha pensión non contributiva por importes indebidos, o que ocasionaba exclusión social, posto que só se recibían 130 €/mes. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social.

Informou que o IMSERSO deu instrucións relativas a este tipo de regularizacións; non procederá o fraccionamento, a obriga de reintegralo será en 30 días mediante ingreso na Tesourería da Seguridade Social, e de non facelo se deberá remitir o expediente á tesourería para a recadación. Polo indicado en marzo a consellería interrompeu o desconto pendente, 1.666,87 euros, e o fraccionamento poderá pedirse á Seguridade Social, segundo se sinala. Ademais, en maio fíxose unha regularización da pensión, o pago de atrasos, 1.085,63 euros, e a normalización das mensualidades.



Por tanto, durante o estado de alarma a consellería deixou de facer o desconto e será a entidade estatal a que decida ao respecto. Á vista do anterior solicitamos a colaboración informativa da Delegación do Goberno en Galicia para coñecer a forma na que procederá á Seguridade Social e a aplicación de límites nos descontos para o cobro dos importes indebidos.

-Axudas de emerxencia e subministros básicos

O confinamento previsiblemente traería dificultades para cubrir as necesidades básicas de persoas que recibían axudas de alimentos e/ou doutro tipo, especialmente cando se trataba de persoas que as recibían de entidades sociais como axudas informais. Atopamos que era frecuente que de forma provisional deixaron de poder atender ditas necesidades.

Actuamos de forma urxente mediante contactos directos cos concellos, que en xeral deron conta de actuacións moi dilixentes para crear novos mecanismos de axuda de emerxencia. Só nalgún caso recoñeceu un certo retraso na posta en marcha das novas modalidades de emerxencia por problemas administrativos. Neses supostos reclamamos a resolución máis pronta posible.

Para afrontar esa necesidade comprometéronse fondos pola Administración Xeral do Estado. E dada a necesidade da súa xestión urxente iniciamos unha actuación de oficio e solicitamos da Consellería de Política Social información sobre o curso dado a ditos fondos (Q/1971/20).

O Real Decreto Lei 8/2020, de 17 de marzo, establece que as CC.AA. deben proceder a repartir de inmediato os créditos extraordinarios establecidos no mesmo Real Decreto Lei entre as entidades locais do seu territorio. Os criterios de reparto entre os concellos de cada C.A. serán diferentes, pero haberán de ter en conta, como mínimo, a poboación maior de 65 anos e menor de 16, a existencia de barrios ou zonas desfavorecidas ou de actuación preferente, o volume de poboación e a taxa de afectación polo virus en cada concello ou zoa.

A Consellería de Política Social respondeu en primeira instancia que aínda non tiña noticia detallada do tratado e que posiblemente os fondos se recibirían e tramitarían por parte da Consellería de Facenda. Ante iso indicamos á Consellería de Política Social que sería conveniente que se preguntara á Consellería de Facenda, posto que é un tema que concirne á Consellería de Política Social, aínda que estea condicionado pola iniciativa do Estado e por Facenda.

A Consellería de Política Social sinalou que a data de 25.3.20 “a oficina orzamentaria da Consellería de Política Social non tiña recibido comunicación oficial respecto da cantidade asignada á Comunidade Autónoma de Galicia, nin o prazo concreto no que se vai a contabilizar o compromiso de crédito do ministerio, para que se poda realizar unha



xeración de crédito nas aplicacións orzamentarias da Consellería. Neste sentido, a única comunicación recibida a través dun correo do IMSERSO, foi unha aclaración dos conceptos elixibles aos que se refire o citado artigo 1.2 do Real Decreto-Lei”.

Ao pouco tempo recibimos una información complementaria sinalando que “en canto ao RDL 8/2020, comunícanme que hoxe (27-3-20) empezan a tramitar a xeración de crédito para poder dispoñer do fondo na consellería, pois teñen recibido o documento contable D do Estado”.

Máis adiante a consellería aportou detalles sobre o curso do tratado. Sinala que: “de acuerdo con la *Guía de instrucciones de presentación de documentos preceptivos para la gestión del fondo social extraordinario destinado exclusivamente a las consecuencias sociales del COVID-19*, regulado no RDL 8/2020, de 17 de marzo, que enviou o *Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030*, o 10 de abril (data límite establecida polo Ministerio) enviouse a información relativa aos proxectos que se queren financiar con estes fondos. Para proceder á xeración de crédito estase á espera da conformidade do Ministerio, dadas as mínimas garantías de pago que ofrecen”. Posteriormente indicamos á consellería a necesidade de concretar o reparto.

O Consello da Xunta aprobou nove millóns de euros para enfrontar as consecuencias sociais da crisis. Puxo en marcha un servizo de axuda a domicilio extraordinario (500.000 novas horas para casos urxentes detectados polos servizos sociais, sen copago; seis millóns de euros). Destinaría 1,2 millóns a reforzar os recursos municipais de atención as persoas sen fogar. Financiará actuacións dos concellos destinadas a: habilitar novos espazos e alternativas de aloxamento e cumprir as medidas (distanciamento, confinamento, aseo...); cubrir as súas necesidades básicas de alimentación, aseo, hixiene...; reforzar os equipos profesionais de atención a esta poboación, xestionar o apoio do persoal voluntario ou outras necesidades vinculadas á atención das persoas sen fogar. Tamén un millón para axudas de emerxencia social (prestacións económicas ou en especie) para garantir a cobertura das necesidades básicas das persoas e familias que precisen dunha resposta urxente. E 590.000 euros para financiar o pago de axudas directas para a alimentación a familias vulnerables que viñan sendo beneficiarias de axudas de comedor en escolas infantís de 0-3 anos de titularidade municipal. A suspensión da súa actividade imposibilitou o acceso ao servizo a nenos e nenas nas condicións que o viñan disfrutando.

No relativo as queixas recibidas, estas foron as máis salientables ou ilustrativas:

-Q/1952/20. Entrou en comunicación directa unha persoa que indicaba que non tiña acceso a alimentos para a súa familia. Traballa como autónomo nos mercados e non ten declaración formal de vulnerabilidade. Porén, para o sustento diario recibía alimentos dunha entidade. Púxose en contacto cos servizos sociais e non lle deron solución, polo que acudiu persoalmente ao banco de alimentos de Santiago de Compostela, onde lle indicaron



que sen os “papeis” (os que acreditan a vulnerabilidade) non podían darlle alimentos.

Puxémonos en contacto directo cos servizos sociais do Concello de Santiago de Compostela. Indicaron que estaban a poñer en marcha un programa de axuda de emerxencia para todas as persoas que se atopaban na situación descrita, con axuda de alimentos pero sen acreditación oficial de vulnerabilidade. O farían cun crédito extraordinario que estaban a tramitar e permitiría a entrega de vales de 50 euros cada 15 días.

A responsable dos servizos sociais comprometeuse a que o servizo da zona se poñería en contacto co afectado para confirmar e concretar esa actuación de emerxencia, e entre tanto, se concretaban os servizos sociais que atenderían provisionalmente a situación. Traslamos a información ao afectado e mostrouse agradecido pola solución prevista.

A responsable dos servizos sociais de Santiago de Compostela tamén nos trasladou que estaban a ter unha actividade moi intensa ao parecer debido a que moitas persoas sen fogar se estaban trasladando á cidade para recibir atención durante a corentena, mesmo moitas de fóra. Estaban atendéndoas a través dun programa de emerxencia nunha residencia habilitada para iso.

-Q/2110/20. Entrou en contacto telefónico coa institución unha persoa que se atopaba confinada na Coruña por realizar traballos temporais na hostalería. A residencia habitual a ten noutra localidade, onde está empadroada. Non ten traballo e quedarase sen prestación e sen subsidio. Os servizos sociais da Coruña indicaran que para recibir axudas de emerxencia municipais é requisito o empadramento.

Polo anterior puxémonos en contacto directo co Concello da Coruña, en concreto coa directora da área de servizos sociais, que indicou que a resposta que lle deron non era a correcta, posto que as axudas de emerxencia que requiren empadramento son as ordinarias, e o que el precisa é unha axuda extraordinaria en función das súas circunstancias, o que se contempla no correspondente programa municipal. De feito comentou que na actual situación xa tramitaron 900 axudas deste tipo, dada a situación de emerxencia que vivimos. A directora comprometeuse a entrar en contacto directo co afectado para informarlle adecuadamente e solucionar o seu problema.

Máis adiante o afectado sinalou que o problema non se solucionara, polo que entremos novamente en contacto directo coa área de servizos sociais, que indicou que retomaría a cuestión para coñecer o atranco e solucionalo de inmediato. O reclamante confirmou que xa recibira a chamada do concello para solucionar o problema, o que se faría nuns días, segundo confirmou.

-Q/2108/20. Sinalábase que aínda non fora abonada unha axuda de emerxencia solicitada ao Concello de Vigo. Rematara os medios para conseguir alimentos no confinamento. O



Concello de Vigo informou que as axudas foron obxecto dun requirimento de documentación preceptiva, pero unha vez cumprimentado ao pouco tempo resolveu positivamente, outorgando as axudas solicitadas, xa abonadas.

-Q/2118/20. Como xa sinalamos no anterior apartado, o Concello de Pontevedra ofreceu axuda de emerxencia durante o tempo no que fora precisa pola tramitación da risga.

En canto as carencias e cortes de subministro de servizos básicos tamén actuamos de inmediato para evitar que as empresas, privadas ou públicas, o restableceran axiña.

-Discapacidade

Preocupou especialmente a necesidade de facer respectar o dereito de deambulación de determinadas persoas con diversidade funcional.

Por esa causa fixemos pública a posición da Institución no senso de que as diferentes medidas legais, protocolos e recomendacións relacionados coa crise sanitaria do COVID-19 deben interpretarse de tal xeito que en ningún caso supoñan a vulneración dos dereitos e/ou o menoscabo da dignidade das persoas con diversidade funcional. E así, as nenas, os nenos e en xeral todas as persoas con alteracións de conduta as que o confinamento afecte de xeito negativo e significativo teñen o dereito a deambular polos espazos públicos cumprindo as medidas precisas e proporcionais para previr no posible os contaxios.

Fixemos un chamamento a toda a sociedade para que se respecte o citado dereito, e tamén ás autoridades das diferentes administracións para que o fagan respectar.

Debía quedar patente que se desbotaba calquera medida de identificación externa das persoas con diversidade funcional, posto que resultaría claramente lesiva dos seus dereitos e un ataque intolerable a súa dignidade.

Ao longo deste período de incerteza e vulnerabilidade tentamos estar en contacto directo coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, co obxecto de coñecer e abordar de forma máis rápida posible os problemas que puideran ter.

As entidades fundamentalmente transmitiron problemas en materia de accesibilidade, en especial os das persoas xordas. A federación de persoas xordas de Galicia, e algunha asociación local, queixáronse de dúas cousas que tiñan especial relevancia no estado de alarma:

-o sistema de vídeo-interpretación á lingua de xordos non estaba en funcionamento máis que 12 horas nos días laborables (Q/1973/20, Q/1992/20, Q/2331/20 e outras).

-os avisos relativos á COVID-19 en medios públicos de comunicación, ou os que fan as autoridades sanitarias (chamadas...), non son accesibles ás persoas con discapacidade auditiva (Q/1979/20 e outras).



En relación coa falta de funcionamento continuado do sistema de vídeo-interpretación a lingua de xordos, despois da nosa intervención coñecemos que a Federación de Persoas Xordas de Galicia e Consellería de Política Social xa habilitaran o servizo de vídeo-interpretación a lingua de xordos as 24 horas, o que ao menos duraría durante todo o estado de alarma. Para iso asinaríase un convenio que o formalizara. Por tanto, ampliáronse as quendas de atención por parte dos intérpretes, o que permitiu a comunicación das persoas xordas ca administración pública en todos os ámbitos e a comunicación interpersoal durante o confinamento.

A federación sinalou que esta solución foi posible “polo esforzo da Consellería de Política Social para asumir o custe da ampliación e así non deixar a súa sorte a todas as persoas xordas en estes momentos de dificultade comunicativa polo confinamento. Por suposto, a FAXPG non desistirá no seu traballo para que o noso SERGAS se co responsabilice, dentro da súas competencias, a converter o espazo sanitario accesible tamén para a discapacidade auditiva”.

Polo que se refire á ausencia de avisos relativos á COVID-19 nos medios públicos de comunicación ou en determinadas actuacións da administración sanitaria, a resposta que recibimos indicaba:

A TVG sinalou que dende a declaración do estado de alarma, tódolos telexornais mediodía, de luns a venres, son accesibles a través de LS; toda a información institucional a consecuencia do coronavirus, tanto a procedente da presidencia da Xunta de Galicia como da presidencia do Goberno, así como a procedente do Comité Técnico de Seguimento do COVID-19, foron emitidas con tradución a LS; que todos os vídeos informativos creados pola CRTVG para ilustrar a información sobre o coronavirus resultaron accesibles para persoas xordas, ben a traveso da subtitulación, ben mediante gráficas e texto en pantalla; que a CRTVG ten contratado novo persoal co fin de completar o incremento das súas emisións con accesibilidade en lingua de signos.

A Consellería de Sanidade sinalou que promoveu a accesibilidade das páxinas web do SERGAS, a utilización de subtítulos neste medio, a tradución ao linguaxe de signos dos materiais formativos da Escola Galega de Saúde e da Plataforma É-Saúde, a incorporación ao sistema electrónico dun aviso na tarxeta sanitaria das persoas con discapacidade auditiva co fin de facilitar a comunicación na asistencia, e a realización de cursos de formación en LS dirixidos a profesionais do SERGAS. Para todo iso ten un convenio de colaboración coa Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (en 2019 de 759.826 euros). Especificamente contempla a eliminación de barreiras de comunicación, para o que a Federación levará a cabo o servizo de intérpretes de LS. E nas actividades presenciais e nas consultas médicas “facilitarase o acompañamento dos intérpretes de LS co fin de garantir a accesibilidade.



En relación coa accesibilidade para as persoas xordas á hora de recibir os servizos sanitarios a Federación Galega de Persoas Xordas promoveu nova queixa na que indica que o SERGAS ten pendente dar cobertura a esa actuación, posto que entende que iso non se cumpre co actual convenio, que resulta insuficiente (Q/2435/20).

Dada a amplitude destas queixas trasladamos os informes á Federación de Persoas Xordas para que indicara o que considerara.

Informouse de que existían outras plataformas que permitían a comunicación a distancia e en tempo real, e en xeral constaban melloras na liña do reclamado polas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade auditiva, sen prexuízo de que aínda se identifiquen aspectos pendentes de novas melloras ou de adaptacións razoables igualmente precisas para a garantía da accesibilidade universal.

Nunha das chamadas que fixemos ás entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, en concreto o CERMI-Galicia, este mostrou a súa preocupación pola incerteza en canto a resolución, sinatura e pago das subvencións nominativas das entidades da discapacidade (Q/2004/20). Esas achegas económicas son fundamentais para o normal funcionamento das entidades e adoitaban formalizarse e abonarse nestas datas. Co trámite da correspondente queixa coñecemos que o procedemento se estaba producindo con normalidade, a pesar das circunstancias, pero que se atopaba á espera da documentación que tiña que aportar unha das entidades, dado que a aprobación se faría de forma simultánea. Finalmente o Consello da Xunta de Galicia de 24 de abril acordara a aprobación das axudas públicas, en concreto 8,2 millóns de euros para mellorar a atención á discapacidade de 13 entidades sociais. O acordo sinalaba que preténdese garantir o servizo a 94.000 persoas e as súas familias. Faríase un anticipo do 80% do importe das axudas para que as entidades contaran coa liquidez suficiente para realizar o seu labor.

-Centros residenciais de persoas maiores, con dependencia e con diversidade funcional

Iniciamos una actuación de oficio na que sinalamos a preocupación polas dificultades que estaban a pasar os centros residenciais debido a crise sanitaria. Preguntamos polos medios de protección e as probas diagnósticas, polo criterio para enviar aos enfermos a un centro hospitalario ou mantelos na súa ou noutra residencia, pola suficiencia do persoal de atención nas residencias, pola atención sanitaria; pola información ás familias ou achegados, e máis adiante pola existencia dun instrumento que permitira os contactos persoais e/ou a despedida nos casos de previsión de falecemento.

Na actuación de oficio subliñamos a necesidade de maximizar as medidas de protección das persoas maiores usuarias das residencias, posto que resultaba evidente que son as máis vulnerables polas súas circunstancias de saúde, pola necesidade de contacto cos profesionais debido a súa dependencia, e pola súa limitada capacidade de reacción ante



calquera situación que lles puidera afectar. No mesmo senso a ONU pon de manifesto a necesidade de ter especial coidado no tratamento da pandemia no que afecta ás persoas maiores usuarias de residencias.

A Institución da Valedora do Pobo lembrou a necesidade prioritaria de utilizar, na elaboración de todas as políticas públicas, un enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores. Utilizando ese enfoque lembrou que deben facerse efectivos os seguintes principios en favor das persoas de idade:

-As persoas de idade deberán ter a posibilidade de vivir en contornas seguras e adaptables ás súas preferencias persoais e ás súas capacidades en continuo cambio.

-As persoas de idade deberán poder residir no seu propio domicilio por tanto tempo como sexa posible.

-As persoas de idade, ao marxe da súa residencia, deberán permanecer integradas na sociedade, participar activamente na formulación e a aplicación das políticas que afecten directamente ao seu benestar e poder compartir os seus coñecementos e habilidades coas xeracións máis novas.

-As persoas de idade deberán ter acceso a medios apropiados de atención institucional que lles proporcionen protección, rehabilitación e estímulo social e mental nunha contorna humana e segura.

-As persoas de idade deberán poder gozar dos seus dereitos humanos e liberdades fundamentais cando residan en fogares ou institucións onde se lles brinden coidados ou tratamento, con pleno respecto da súa dignidade, crenzas, necesidades e intimidade, así como do seu dereito para adoptar decisións sobre o seu coidado e sobre a calidade da súa vida, e, no seu caso, a participar activamente nas decisións colectivas.

-As persoas de idade deberán recibir un trato digno, independentemente da idade, sexo, raza ou procedencia étnica, discapacidade ou outras condicións, e han de ser valoradas independentemente da súa contribución económica.

As consellería competentes responderon:

-No relativo á falta de medios de protección e de probas diagnósticas para as persoas traballadoras, que se lles está a subministrar o material de protección atendendo ás distintas especificidades que se están a producir. Os EPIs teñen distintas características en función de si existe ou non persoas cun resultado positivo no test.

Ao comezo da emerxencia sanitaria as entregas facíanse tanto pola consellería como pola autoridade sanitaria. Despois púxose en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia (CLONEGAL), que fai dúas entregas semanais, pero aumenta a necesidade de EPIs que se subministran directamente por sanidade.



Diso e doutras informacións tamén recadadas das consellerías competentes coñecemos que o subministro de recursos evolucionou dende o comezo da crise e que por iso habilitouse o novo sistema de reparto, que refírese a moito máis material.

-Das probas diagnósticas encárgase a autoridade sanitaria con criterios médicos. A Consellería de Política Social comunica os posibles positivos á autoridade sanitaria para que proceda de acordo co seu criterio. A Consellería de Sanidade sinala que cando informou fixera probas no 94,09% das prazas. A través doutras actuacións coñecemos os protocolos das autoridades sanitarias ao respecto, aínda que estes cambian segundo a evolución da situación.

-No relativo ao criterio para enviar aos enfermos a centros hospitalarios ou mantelos en residencias, tales decisións teñen carácter individual e corresponden ás autoridades sanitarias.

-No relativo a suficiencia de persoal dos centros, os públicos fan as contratacións necesarias para cumprir as ratios. Fixeron 459 substitucións e moitas acumulacións. As normas aprobadas para abordar a crise sanitaria facultan á Consellería de Política Social e á Dirección Xeral de Función Pública para as redistribucións de persoal e asegurar a atención nos centros, e neste senso aprobouse o protocolo (medida excepcional) de realización de servizos asistenciais nos centros residenciais para facer fronte á situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19 (DOG 31-3-20). Pola súa banda, os centros privados están a ter inspeccións para garantir as ratios.

-No relativo á información ás familias ou achegados a Consellería de Política Social sinalou que nos centros públicos trasládase á persoa de contacto as situacións relevantes de saúde, e que calquera persoa pode poñerse en contacto coa residencia. Ademais, habilitáronse liñas de voz e datos para poñer en contacto aos usuarios coas súas familias por chamada ou vídeo-chamada. No resto de centros a inspección de servizos sociais está facendo seguimentos para verificar que se informa ás familias.

-E no relativo ao instrumento de despedida nas residencias, despois da nosa intervención, informouse da extensión da práctica do SERGAS aos centros residenciais.

Fixemos as seguintes valoracións:

A situación xerada pola crise sanitaria e a necesidade de confinamento da poboación fixo dos centros residenciais un dos eixos fundamentais de xestión da crise.

As residencias de persoas maiores son centros de atención social e moitas das súas prazas atópanse integradas no sistema de dependencia, de acordo coa normativa vixente.

As persoas usuarias dos centros residenciais son cada vez de maior idade, máis dependentes e contan cunha saúde precaria. Esa realidade vai acentuándose co paso do



tempo e pon de relevo a conveniencia de adaptar progresivamente as prazas a esa crecente realidade. Iso afecta a todo o sistema de benestar (saúde, dependencia...), a todas as administracións e a diferentes órganos ou entidades.

No excepcional contexto que tratamos debemos destacar o comportamento exemplar que demostra o persoal de atención das residencias, que afronta a súa responsabilidade cunha dedicación exemplar, en primeira liña, con evidente desgaste físico e psíquico e en ocasións con medios mellorables.

Unha das medidas para mellorar a atención podería ser a supervisión por persoal médico especialista de referencia e independente do persoal propia da residencia. Repercutiría positivamente na calidade de vida e na garantía dos dereitos das persoas usuarias. Esta valoración desenvolvémola noutra actuación de oficio.

No comezo da crise sanitaria os centros residenciais víronse afectados pola insuficiencia de medios para afrontar os novos acontecementos, no que incidiron de forma importante as dificultades de abastecemento nos mercados saturados. Iso foi confirmado polas diferentes informacións recadadas e mesmo por un Auto do Tribunal Supremo da Sala do Contencioso-Administrativo. Ven referido ao persoal sanitario, pero as súas motivacións resultan extensibles a calquera das persoas traballadoras das residenciais afectadas pola mesma situación.

Co paso do tempo o subministro foi moito máis amplo, sen prexuízo de carencias puntuais. Porén, á vista dos acontecementos, é necesario trasladar ás autoridades responsables que deben adoptar as medidas precisas para que iso non se dea novamente no caso de rebrotes da actual crise ou de calquera outra de características similares.

No relativo ao persoal dispoñible nas residencias, apreciouse unha reacción ante as abundantes baixas relacionadas coa pandemia (contaxios, corentenas, persoal de risco...). Estabelecéronse as medidas de reforzo e flexibilización. Xa a principios de abril déranse moitas substitucións e acumulacións de tarefas para reforzar aos centros integrados e intervidos. Por exemplo, na residencia pública de Marín o persoal previsto na RPT viuse incrementado en 9 persoas, 5 procedentes de centros pechados e 4 limpadores máis.

As comunicacións coas familias e achegados fíxose de forma diferente en cada residencia debido as variadas circunstancias. Nestes casos a comunicación faise imprescindible. A intervención mellorou a información e as comunicacións nas residencias (por exemplo, cos reforzos de persoal ou o reparto de dispositivos móbiles).

Un suposto específico de necesidade de comunicación é o que se da cando se prevé o próximo falecemento da persoa doente. Para afrontar da forma máis adecuada a ponderación de dereitos e intereses en xogo o SERGAS aprobou un protocolo de despedida compatible coa garantía da saúde pública. Reclamamos información co fin de coñecer se



era extensible aos centros sociais e entendemos cumprido o noso propósito cando iniciamos a actuación de oficio. Non recibimos queixas por problemas deste tipo; no caso de recibirse, iniciárase a correspondente comprobación e faríase a valoración necesaria.

Finalmente concluímos o seguinte:

Todos os seres humanos, sen importar a idade, somos iguais en dignidade, sen que, por razón da idade, unha persoa poida ser discriminada na titularidade ou no exercicio efectivo dos seus dereitos.

Ademais, as persoas maiores atesouran un caudal de experiencia que, a través da súa dedicación, enriquece ás familias, ás comunidades e a toda a sociedade. Por iso, ningunha persoa maior é prescindible. Detrás de cada persoa maior hai unha historia de vida e un proxecto de vida aínda por vivir.

A dignidade e a valoración das persoas maiores esixe un compromiso reforzado dos Poderes Públicos para garantir o efectivo goce dos seus dereitos humanos, e en particular para promover o seu dereito á vida e o seu dereito á saúde nesta situación de pandemia.

Os dereitos humanos das persoas maiores aparecen recoñecidos nos Principios das Nacións Unidas en favor das persoas de idade (1991) e nos instrumentos universais e europeos sobre dereitos humanos.

Debe lembrarse a necesidade prioritaria de utilizar, na elaboración das políticas públicas, un enfoque de dereitos humanos proxectado sobre as persoas maiores.

O COVID-19 azoutou de forma moi significativa ás persoas maiores, cunhas taxas de falecementos moi superiores ás persoas de menos idade, e, por iso mesmo, puxo a proba en circunstancias moi extremas os sistemas, públicos e privados, dirixidos ao seu coidado. Tamén mostrou que as residencias de persoas maiores, como servizos de carácter social, por si soas non debían nin podían facer fronte as esixencias dunha pandemia deste tipo.

Ao marxe da anterior actuación de oficio tamén recibimos un bo número de queixas relativas ás residencias, da que citamos algunhas, as máis salientables ou ilustrativas.

-Q/1753/20. Promovida por unha entidade de defensa dos dereitos das persoas maiores e das coidadoras en residencias integrada nun grupo de especialistas constituído na *Sociedad de Geriatría y Gerontología de España*. Sinalaba que as solucións que se estaban dando en España non eran adecuadas. Consideraba imprescindible a saída de positivos e persoas illadas, salvo nos casos nos que o centro poda atender a situación; a inmediata entrega dos equipos de prevención individual a todas a persoas traballadoras; medidas que permitan a contratación de xerocultores sen titulación de forma temporal e excepcional; e que cando o virus estea estendido no centro a administración se faga cargo da súa xestión. O mesmo escrito trasladouse ao *Defensor del Pueblo*.



Ante esa queixa e outras similares puxémonos en contacto directo e urxente coas consellerías competentes. A de Política Social estaba en contacto coa de Sanidade para os subministros a todos os centros residenciais.

A normativa relativa á xestión do estado de alarma atribuíu a Administración Xeral do Estado a xestión do material, o que afectaba directamente a súa adquisición e distribución. A partir de esa medida sucedéronse episodios nos que as CC.AA. reclamaban do Goberno de España que con urxencia facilitara o material e informara das previsións.

Dada a situación puxémonos en comunicación directa co *Defensor del Pueblo*, habilitado para la supervisión do Estado. Urximos o tratamento do problema e indicamos que se estaban recibindo queixas que poñían de relevo a falta de material básico e a ausencia de información sobre previsións de próximos abastecementos.

Compartimos a profunda preocupación das queixas, o que trasladamos ao Defensor. Pedímoslle que procurara aclarar o máis axiña posible todo o relativo ao subministro de material básico as CC.AA., posto que a situación de falla de abastecemento que poñían de manifesto os profesionais en primeira liña para abordar a situación de emerxencia resultaba moi preocupante.

O *Defensor del Pueblo* confirmou a xeral preocupación e que o tratamento deste e doutros problemas relacionados coa crises sanitaria se ven dando con carácter xeral, posto que, como sinalou, a excepcionalidade da emerxencia sanitaria fai moi difícil poder valorar en tempo real a concorrencia dos requisitos ordinarios de supervisión.

A través de diferentes medios coñecemos a actividade do Estado e das CC.AA. para a provisión e distribución dos medios; trasladouse a necesidade de que se materializara o antes posible, dada a urxente necesidade.

De carácter máis individual foron as seguintes queixas:

-Q/1978/20. A queixa denunciaba a carencia de medios de protección nunha residencia de Ourense. A Consellería de Política Social sinalou que se puxera en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia, mediante o que se distribúen os EPIs adquiridos. A residencia adheriuse ao sistema e foi dotada de material (a semana pasada ao informe). A residencia realizara un segundo pedido que estaba a ser xestionado e o previsible era que xa se fixera a entrega.

Tamén se informou de que o novo centro loxístico axilizaba o reparto con dúas entregas semanais, e se aumentaban as necesidades e se subministraba máis material directamente pola Consellería de Sanidade.

A consellería sinalara -noutras respostas- que se estaba subministrando material de protección atendendo as distintas especificidades que se producían. Os EPIs teñen distintas



características en función de si existen ou non persoas con resultado positivo no test.

-Q/1947/20. Un achegado dunha traballadora da residencia dera positivo e estaban pendentes das probas. A queixa sinalaba que non había un protocolo de protección nin lles fixeran a proba. Desexaba coñecer se está obrigada a traballar nesas condicións.

Solicitamos aclaración sobre os protocolos aplicados ás persoas traballadoras. A Consellería de Política Social informou dos protocolos nas residencias de atención a persoas maiores e con dependencia. Achegou o protocolo, a disposición na súa web e na da Consellería de Sanidade, coas medidas preventivas establecidas na actualidade.

Así mesmo o *Ministerio de Sanidade* ordenou, entre outras cousas, realizar inspeccións para facer cumprir as obrigas previstas nos centros (Orde SND/275/2020, de medidas complementarias). Por iso, ante calquera dúbida ou situación irregular neste concreto ámbito a reclamante podía poñerse en contacto cos servizos de inspección da consellería.

A realización de probas diagnósticas ao persoal sanitario e ao resto do persoal das residencias correspondía ás autoridades sanitarias, polo que as persoas afectadas tamén podían poñerse en contacto con elas para que indicaran o procedente en razón das circunstancias.

-Q/2054/20. Nela reclamábase a realización do test as persoas residentes e traballadoras da Domus Vi de Montrove (Oleiros).

Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social, que indicou que a competente era a Consellería de Sanidade, que a súa vez sinalou que cando aparecen casos positivos “téntase realizar a mostraxe o antes posible, que foi o que sucedeu nesta residencia”. Nela xa realizouse a proba a todas as persoas. Entre tanto a autoridade sanitaria permaneceu atenta á aparición de síntomas nos residentes e traballadores e supervisou os protocolos para as medidas de illamento.

Con carácter xeral a consellería indicou tamén que desde que comezou a pandemia o SERGAS fixo un seguimento de todas as residencias de maiores e doutros centros socio-sanitarios. Nun primeiro momento foi de carácter xeral, mediante a avaliación do estado de saúde das persoas residentes, descartando que presentan síntomas novos en comparación co seu estado de saúde habitual, e cunha avaliación do plan de continxencia e das posibilidades de illamento no centro. Posteriormente implantouse unha monitorización continua do estado de saúde e un seguimento diario, e cando detectáronse persoas con sintomatoloxía compatible co COVID-19 realizóuselles a proba, de acordo co correspondente protocolo. Procurouse a mostraxe por PCR de todas as persoas das residencias de maiores, centros de discapacidade e centros socio-sanitarios para detectar precozmente a todas as persoas positivas e tomar medidas o antes posible, aínda que non fose o criterio do protocolo (detección proactiva). Entre tanto, completábase a mostraxe



global; se apareceran casos positivos polo procedemento ordinario tentábase realizar a mostraxe o antes posible, o que sucedeu na residencia á que se refire a queixa.

-Q/2024/20. Refire “o alto número de contaxiados nas residencias de anciáns de Ourense, representando o 40% do total de infectados das residencias de anciáns de Galicia”.

Ante iso requirimos información. Coñecemos que Ourense ten o 30,2% dos centros e o 24,8% das prazas residenciais. Debido á abundancia de prazas residenciais de maiores en Ourense o SERGAS deu prioridade a actuación na provincia; tiña dúas residencias integradas para o seguimento e tratamento das persoas con positivo que non precisaron hospitalización. O 28 de abril finalizou as probas en todas as residencias da provincia (“debido á dificultade para discernir os síntomas neste colectivo por motivos tanto terapéuticos como de comunicación e a súa vulnerabilidade”). No momento do informe o 6 % das prazas e o 23 % dos centros de Ourense presentaban casos positivos.

A consellería sinalou tamén a evolución dos controis sanitarios exposta na anterior queixa. O 28 de abril completáronse as probas xerais en Ourense.

-Q/2038/20: Referente as carencias na Residencia de Maiores de Moledo (Vigo) na atención aos residentes con COVID-19. Solicitaba unha investigación urxente sobre as condicións laborais e de seguridade e saúde laboral das persoas traballadoras do SERGAS na residencia; que se reclame a entrega dos EPIs que se empregan nos hospitais públicos; e que se contrate ao persoal necesario para garantir a xornada e os descansos dese persoal.

Ante iso requirimos información. O informe acompáñase dun documento de 31 de marzo no que se sinala que no momento da visita (ese día) estaban reubicando a 17 pacientes COVID-19 na planta 3ª, de maneira que quedaran illados. Déronse instrucións para non contaminar circuitos e sobre o uso do comedor e os carros de limpeza. Deuse formación sobre o uso das EPIs; e unha enfermeira de saúde preventiva formou ao persoal das quendas. Establecéronse as necesidades de reforzo, de modo que só se traballe cos positivos ou negativos.

A consellería indicou que ao menos dende o día sinalado déronse instrucións claras respecto das medidas a aplicar, en concreto o illamento do positivos e a análise de circulación de persoas e carros; orde de circulación; uso do comedor; carros de limpeza de solos; produtos de limpeza de solos e superficie; lavado de pacientes; hixiene de mans; e valoración de necesidades de reforzo de persoal.

Polo que se refire á posibilidade de uso de EPIs, a consellería indicou que “tódolos equipos solicitados pola residencia foron enviados e sabemos que entregados os traballadores, por suposto de maneira racional e con control dos mesmos. Cada actividade a realizar ten a indicación adecuada de uso de EPI”.

E no que se refire ás ratios, xornadas e descansos, o informe sinala que a ratio no centro



era “sensiblemente superior a do SERGAS para TCAE en unidades de hospitalización con pacientes ingresados pluripatolóxicos, complexos, que están ingresados como persoas enfermas, con soros, vías periféricas, sondaxes etc., non residentes de un centro”. A dotación para os usuarios positivos e non positivos incrementouse coa contratación de 16 TCAE e 3 enfermeiras, e o número daqueles profesionais era de 23, o que permitiu quendas de 4-3-3. Con iso a ratio foi de 10 residentes por cada TCAE, e foi mellorando.

A consellería informou da planificación das necesidades; a ratio de persoal era adecuada na categoría; e os EPIs foron subministrados cando se solicitaron polo centro.

-Q/2050/20. A queixa referíase á situación da nai da reclamante na residencia DomusVi de Cangas, na que dera positivo. Sinalaba o seu deterioro e caídas e solicitaba o traslado.

Requirimos información á Consellería de Política Social. Indicou que o elevado número de caídas da súa nai na residencia é consecuencia das circunstancias que tiña antes da súa estancia. Ademais, a información de saúde foi proporcionada e a propia residente posúe un teléfono móbil que empregaba libremente.

A través desta e doutras queixas coñecemos que as familias reclamaban unha información máis exhaustiva e frecuente sobre o estado das persoas residentes. Coñecemos que as comunicacións eran diferentes en razón das circunstancias das residencias.

Neste caso constaban comunicacións de diverso tipo. O informe sinalaba recibiu información da evolución do estado da súa nai, aínda que na situación que tratamos toda información parece pouca, como sucede no presente caso.

En relación cos traslados, informouse de que a decisión dos traslados correspondía á autoridade sanitaria. Nese senso, dous días despois da admisión a trámite da queixa a afectada foi derivada ao hospital, que confirmou o diagnóstico e o tratamento que recibía no centro.

-Q/2064/20. Indicaba a falta de persoal na residencia de Cerceda e pedía unha melloría asistencial. Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social.

Como consecuencia da reclamación o 28-4-20 levouse a cabo unha inspección do centro para verificar os aspectos da mesma e a posibilidade de infracción. Comprobase que se cumpría o previsto en materia de persoal, tendo en conta o nivel e tipo de ocupación (21 persoas usuarias, mínimo de 7,35 profesionais de atención directa e presenza de 16,50 profesionais). As fins de semana o centro conta co mesmo número de persoal xerocultor e cumpre o nivel de persoal. Durante as fins de semana conta cunha ATS ou DUE a xornada completa e localizada durante as 24 horas, e para a atención social, fisioterapia, terapia ocupacional e/ou animación sociocultural conta cunha psicóloga a xornada completa, polo que non había incumprimento. O menú de comida coincidía co previsto polo nutricionista e respéctanse as dietas pautadas.



Así pois, a inspección determinou que non se produciron incumprimentos da normativa en materia de servizos sociais.

-Q/2076/20. Refírese á falta de material de protección para as persoas traballadoras na residencia de maiores de Marín. Requirimos información á Consellería de Política Social.

As persoas que traballan no centro son 53, non os 44 previstos na RPT da consellería. Por tanto, produciuse un reforzo de 5 persoas procedentes de centros pechados e de 4 persoas limpadoras da empresa contratista do servizo.

No que se refire aos medios materiais de protección, ademais das máscaras cirúrxicas por quenda (non por día, como sinalaba a queixa), o persoal ten luvas e a residencia dispón dos equipos de protección individual necesarios para atender aos usuarios positivos ou con síntomas -batas impermeables, máscaras, gafas antisalpicaduras...-, aínda que neste intre non se deu ningún caso. Ademais, como medida preventiva contrólase a temperatura nas incorporacións aos postos.

O procedemento para a prevención de riscos laborais fronte ao SARS-COV-2 regulouse o 8 de abril polo *Ministerio de Sanidad* e dispón que a toma de decisións sobre as medidas preventivas de cada empresa debe basearse na avaliación de risco de exposición específica e en consonancia coa información aportada polas autoridades sanitarias. A residencia preveu medidas de protección xerais e específicas, neste caso equipos de protección individual (EPIs) que inclúen bata de manga longa resistente a líquidos, máscaras cirúrxicas, luvas dun só uso e protección ocular contra salpicaduras. Por tanto, adoptáronse as medidas en función das circunstancias. A residencia dispón dos medios de protección adecuados.

Porén, tal e como sinalamos, no comezo da crise sanitaria os centros residenciais víronse afectados pola insuficiencia dos medios adecuados debido aos novos acontecementos e ás dificultades de abastecemento. O anterior fixo necesario trasladar ás autoridades responsables que debían adoptar as medidas precisas para que iso non se dea novamente no caso de rebrotes da actual crise ou de calquera outra de características similares (na actuación de oficio de carácter xeral).

-Q/2929/20. Referente á imposibilidade de visitar ao seu marido usuario dunha residencia. Precisa a súa presenza para axudalo no tratamento diario polo seu estado como consecuencia do dano cerebral adquirido. Ambos superaron a COVID-19, polo que entende que as restricións non son lóxicas.

Xustificouse a imposibilidade temporal das visitas na residencia, posto que a medida se atopa vixente como consecuencia das limitacións á mobilidade impostas de acordo coa habilitación de decisións de carácter sanitario ou doutra orde coa aprobación do estado de alarma.



Os outros aspectos relativos a atención a dependencia seguen tratándose.

-Q/2433/20. A efectividade das prazas asignadas polo sistema de dependencia atopábase pendente (neste e en todos os casos) da normalización da actual situación de emerxencia sanitaria.

-Centros de día

-Q/3065/20. Refírese á solicitude de reapertura dos centros de día na desescalada. Sinalaba un empeoramento importante do estado de saúde da súa nai e que a atención dos centros de día era imprescindible.

Requirimos información á Consellería de Política Social. O informe non concretaba as datas de reactivación dos centros de día. Previase o seu funcionamento, aínda que condicionado á formación e subministro de materiais.

Indicamos que era aconsellable que ditas condicións se axilizaran no posible, posto que noutro caso prolongaríase o prexuízo. Persoas usuarias, familiares e entidades sociais xestoras de centros de día e outros centros especializados na atención de determinadas discapacidades e/ou dependencias acudiron a institución por diferentes medios manifestando a súa preocupación pola demora anunciada na apertura dos centros. De prolongarse a falta de atención especializada que se prestaba neses centros tamén se prolongarían os efectos negativos nas persoas usuarias. En moitos casos non poderían paliarse coas axudas habilitadas debido á especialización na atención (dano cerebral adquirido, parálise cerebral...).

Finalmente permitiuse o funcionamento dalgúns centros coas restricións lóxicas para cumprir co principio de precaución.

-Servizos de Axuda no Fogar

Os servizos de axuda no fogar dos concellos mantivéronse durante o estado de alarma, dado o seu carácter esencial para a atención das persoas con dependencia que seguían vivindo nos seus domicilios.

A Consellería de Política Social reforzou o servizo e puxo a disposición dos concellos un total de 500.000 novas horas para casos urxentes detectados polos seus servizos sociais. Estas horas non tiñan copago e dotáronse con seis millóns de euros.

-Q/1981/20. Iniciouse actuación de oficio para coñecer as previsións de subministros de material de protección sanitaria para o persoal dos servizos de axuda no fogar con motivo da emerxencia sanitaria. Requirimos información á Consellería de Política Social.

Aclarouse que o reparto de EPIs se viña coordinando a través dos Postos de Mando Avanzados Provinciais, nos que participaban a Delegación do Goberno, os concellos e a



FEGAMP, pero máis adiante púxose en marcha o Centro Loxístico das Necesidades de Galicia, un novo sistema de distribución para axilizar o reparto das EPIs adquiridas. A Xunta, a través da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, estaba a realizar achegas de material aos concellos “en función das necesidades que estes manifestan”. A distribución posterior do material correspondía aos concellos, titulares do servizo.

No relativo as queixas máis significativas, referíanse fundamentalmente á carencia de medios de protección das persoas traballadoras nestes servizos municipais. Poden citarse as seguintes:

-Q/1756/20. O Concello de Oza-Cesures sinalara dificultades para acceder e prover de material sanitario de protección dos traballadores do servizo de axuda no fogar municipal (SAFM).

Actuamos no senso indicado con anterioridade (remisión das actuacións ao *Defensor del Pueblo...*).

O reparto estíbese dando xa en colaboración cos concellos en función das súas demandas. Indicamos ao Concello de Oza-Cesures que se non era así podería acudir novamente a esta institución, dándonos conta das circunstancias. Non sucedeu.

-Q/1970/20. Sinalaba que as autoridades informaran de que o persoal dos servizos de axuda no fogar se atoparía entre os que teñen prioridade á hora de realizar as probas sobre posibles contaxios da enfermidade. Porén, cando chamaron individualmente respondéronlles que esa prioridade non supón que lles vaian a facer as probas necesariamente, senón só cando houbera contaxio ou sospeita (pola sintomatoloxía).

As empresas nas que prestan os servizos son de carácter privado e concesionarias dun servizo público (municipal, o de SAF). Calquera irregularidade en relación coa aplicación dos protocolos para manter a seguridade dos traballadores debería ser denunciada á inspección de traballo, que, como noutros casos, actuaría en aplicación da normativa xeral e a vixente neste período de emerxencia sanitaria e alarma.

Indicamos que unha vez promovida a denuncia ante a inspección de traballo apreciaran que as medidas non son as adecuadas, ou non se prestan coa debida dilixencia, entón poderían promover a correspondente queixa.

-Permisos de coidado

-Q/1946/20. A reclamante traballaba nunha residencia pública e solicitou permiso por coidado dunha filla menor, denegado. A Consellería de Política Social respondeu que se comprobaran as idades dos fillos e tendo en conta as necesidades do servizo anulóuselle o permiso; un fillo era maior de idade, polo que o menor quedaba a cargo de forma similar



que nos períodos de vacacións, fins de semana ou festivos do calendario escolar, cando a traballadora prestaba servizo.

-Q/2034/20. Referente ao requirimento de xerocultoras nais de bebés en período de lactancia para atender a maiores en residencias con casos de COVID-19. Requirimos información á Consellería de Política Social.

O persoal que prestaba servizos nos centros de día foi requirido para a prestación de servizos de carácter esencial nos centros residenciais, pero establecéronse medidas de prevención de riscos laborais atendendo a normativa e as directrices da entidade responsable da prevención de riscos laborais no consorcio.

As persoas vulnerables ou nun grupo de risco debían comunicalo ao consorcio para comprobar se era posible adaptar o posto de traballo ou facer teletraballo. Se non fora posible enviaríanse os datos necesarios ao profesional sanitario da entidade, que valoraría cada caso. Tería que facerse un informe médico individual coa indicación da necesidade de instaurar as medidas pertinentes para a protección do traballador.

As citacións de persoas dalgún grupo de risco puideron darse por descoñecemento desa circunstancia, segundo se sinalaba, pero unha vez coñecida se iniciaron os protocolos e instauráronse medidas de protección, entre elas a exención do servizo cando o posto non fora adaptable.

Conclúese que o Consorcio excluíu da prestación de servizos a todo o persoal que na crise foi considerado especialmente sensible á COVID-19 e tivo en conta as circunstancias que puideran dar lugar a exención da obriga de prestar servizos.

c) Área de Educación

O Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declarou o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19 dispuxo no seu artigo 9 as medidas de contención no ámbito educativo e da formación, e suspendeuse a actividade educativa presencial en todos os centros e etapas, ciclos, graos, cursos e niveis de ensino contemplados no artigo 3 da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, incluído o ensino universitario, así como calquera outras actividades educativas ou de formación impartidas noutros centros públicos ou privados. Indicábase tamén que durante o período de suspensión manteríanse as actividades educativas a través das modalidades a distancia e «en liña», sempre que resulte posible.

Nesta primeira etapa foi preciso improvisar, cunha marxe de tempo de moi poucos días, un sistema educativo alternativo de ensino e aprendizaxe a distancia que requiriu unha



adaptación urxente a recursos tecnolóxicos. Esta situación xerouse nun contexto de cambios de enorme intensidade na vida das persoas e das familias, confinadas no seus domicilios, tratando de desenvolver con normalidade as obrigas diarias e, entre elas, a actividade escolar. Neste momento, a principal preocupación da institución foi que estivera asegurada a atención do alumnado con necesidades educativas especiais e a cobertura de rede que permitira o acceso a servizos de banda ancha á velocidade establecida pola normativa sobre todo nas unidades de poboación de menos de 5.000 habitantes. Porén, a carencia de recursos para a docencia en liña foi patente nesta primeira etapa.

-Atención do alumnado con necesidades educativas especiais

Antes de rematar o confinamento domiciliario iniciáronse actuacións diante da anterior Consellería de Cultura, Educación e Formación Profesional por mor dun escrito recibido por parte do representante da Confederación ANPAS Galegas sobre os efectos do estado de alarma e a suspensión de toda a actividade lectiva presencial desde o día 14 de marzo en todos os centros de ensino non universitario.

Como sinala no escrito, *“Resulta evidente que a situación provocada polo confinamento derivado do estado de alarma provocou unha modificación de todos os estándares de actuación educativa. De súpeto, o alumnado ficou nas súas casas obrigatoriamente. En Galicia xa se tomara esa decisión segundo as medidas acordadas o día 12 de marzo que suspendían todas as actividades lectivas reguladas en todos os centros de ensino non universitario a partir do 16 de marzo, aínda que xa se indicaba a voluntariedade de acudir aos centros o día 13 dese mes, o que de feito se traduciu nunha non asistencia xeneralizada.*

Nese momento ordenouse ao profesorado que “programara nos páxinas web dos centros ou por outros medios telemáticos, accesibles ao seu alumnado, actividades xenéricas relacionadas cos contidos curriculares para que o seu alumnado as poida realizar no seu domicilio, e fará o seu seguimento, pero non terán carácter de avaliáveis”

O día 13 de marzo establecíanse xa instrucións respecto da atención do alumnado. (...) Nas instrucións definitivas do 27 de abril de 2020, a Consellaría de educación reitera o texto que incluía nas orientacións provisionais de dez días antes, engadindo unha directriz específica:

Os centros educativos organizarán os seus recursos de apoio para favorecer na medida do posible a axeitada atención ao alumnado con necesidades educativas especiais, favorecendo o seu acceso ao currículo por medio da adaptación dos instrumentos, tempos e apoios que aseguren una adecuada atención e avaliación deste alumnado. Porase, asemade, especial coidado na atención ao alumnado con necesidade específica de apoio educativo.



O que ata agora queremos subliñar é o abandono por parte da Consellaría de educación no tratamento das necesidades específicas de apoio educativo, na falta de especificación inequívoca da súa obrigatoria consideración, que impedira o tratamento uniforme e despersonalizado de todo o alumnado, na inexistencia de directrices específicas, de métodos singulares de comunicación, e de ferramentas de traballo para cada unha das moi diferentes tipoloxías existentes e coñecidas. En resumo, o abandono da diversidade para retroceder ata o momento no que se concibía ao alumnado como un todo monolítico ao que habería que tratar dun xeito homoxéneo, non individualizado, carente de valoración personalizada.

O escrito de queixa citaba varias enquisas que, segundo manifestaban, concordaban todas no mesmo resultado: houbo unha ampla porcentaxe do alumnado con necesidades específicas de apoio educativo que non foi atendido do xeito individualizado que precisan dende o 12 de marzo pasado. Sinalaban que o propio profesorado indicou maioritariamente que non recibiron indicacións específicas para abordar a diversidade durante este proceso; e que detectaron unha porcentaxe importante de alumnado con estas características que permaneceu desconectado.

O obxecto da queixa era procurar esclarecer a situación na que se atopou o alumnado con NEAE durante a suspensión das clases do curso 2019-2020. En particular, solicitamos informe á Consellería de Educación sobre aspectos apuntados no escrito:

-como se realizou, no seu caso, a adaptación de materiais, currículos e fórmulas de aprendizaxe ao alumnado con NEAE.

-como foi articulada, no seu caso, a actividade do profesorado especialista en pedagogía terapéutica e en audición e linguaxe, e o traballo dos departamentos de orientación neste período.

-que medios específicos se implantaron, en canto foi posible e determinouse a prolongación da situación excepcional, para traballar na atención ás NEAE con instrucións ou directrices desde a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional.

O escrito de queixa salienta que a propia Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional, nas instrucións do 27 de abril, anticipase ao vindeiro curso e sinala:

Directriz 10.2. A programación do curso 2020-2021 deberá adaptarse a estas circunstancias. Deberán adoptarse as medidas necesarias de atención á diversidade, individuais ou grupais, orientadas a responder ás necesidades educativas concretas dos



alumnos e das alumnas e á consecución dos resultados de aprendizaxe vinculados ás aprendizaxes imprescindibles, que a situación excepcional do curso 2019-2020 lles dificultase adquirir.

O escrito de queixa requiría unha maior concreción desta adaptación nas medidas que os centros deben adoptar para garantir *“esa atención ás necesidades concretas do alumnado que non puideron verse atendidas neste curso que xa remata. Que se vai facer por parte da Consellaría, con números, datos, presupostos, proxectos, instrucións e seguridades para que o noso alumnado galego non teña que ver estes tres meses do ano 2020 como os que remataron, ou como mínimo retrasaron, as súas opcións de ver “superada calquera discriminación” (...).* A iso debemos engadir a solicitude de información sobre que programas ou medidas concretas íanse adoptar para asegurar a formación de toda a comunidade educativa -profesorado, alumnado e familias- nas tecnoloxías da información e comunicación no suposto dunha eventual necesidade de implantar de novo a escola non presencial, co fin de solucionar as eivas detectadas neste estado de alarma.

No informe achegado pola Administración sinálase que a Resolución do 12 de marzo de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade, pola que se lle dá publicidade ao Acordo do Consello da Xunta de Galicia, do 12 de marzo de 2020, polo que se adoptan as medidas preventivas en materia de saúde pública na Comunidade Autónoma de Galicia, como consecuencia da evolución da epidemia do coronavirus COVID-19, dedica o punto c do primeiro apartado ás medidas no eido educativo e recolle os seguintes acordos:

- *Suspensión de todo tipo de actividade lectiva regulada en todos os centros de ensino non universitario. Esta suspensión inclúe tamén os servizos educativos complementarios, nomeadamente, o comedor, transporte e servizo de madrugadores, con independencia de quen sexa o organizador dos devanditos servizos.*
- *O profesorado programará nas páxinas web dos centros ou por outros medios telemáticos accesibles ao seu alumnado actividades xenéricas relacionadas cos contidos curriculares para que o seu alumnado as poida realizar no seu domicilio, e fará o seu seguimento, pero non terán carácter de avaliáveis.*
- *Nos centros de Educación Especial con servizo de residencia NON se suspende a permanencia do alumnado, agás no caso en que presente sintomatoloxía, caso en que as autoridades sanitarias adoptarán as medidas pertinentes que garantan o non contacto co resto dos usuarios.*



O día seguinte publicáronse as *Instrucións do 13 de marzo de 2020, provisionais dirixidas ás direccións dos centros educativos de ensino non universitario sobre a concreción das medidas a adoptar en relación coa pandemia COVID-19 para os vindeiros 14 días naturais contados dende o 16 de marzo de 2020*, nas que se establece que a "tutorización e a atención do alumnado realizarase cos medios non presenciais, telemáticos, telefónicos ou doutra índole dos que dispoñan os centros e as familias" de cara a favorecer a comunicación e o contacto continuado co alumnado en xeral, abranguendo por tanto ao que presenta necesidade específica de apoio educativo. Ademais, recollen respecto da atención do alumnado:

3.1. O centro disporá das medidas precisas para facilitar a continuidade do proceso de aprendizaxe do alumnado fóra do ámbito escolar.

3.2. Cada centro, dentro da súa autonomía pedagóxica e de xestión, establecerá un sistema de comunicación e información co alumnado e as familias a través das ferramentas ou plataformas coas que traballa habitualmente, así como calquera outro medio de comunicación que o centro estime adecuado para esta situación.

3.3. Os equipos docentes e o restante profesorado elaborarán propostas de actividades para que o alumnado continúe co seu proceso educativo nos seus domicilios.

Polo tanto, xa desde esta data se ordena que as actividades a realizar polo alumnado sexan as necesarias para continuar co seu propio proceso educativo e non actividades de tipo xenérico.

Posteriormente, e á espera da publicación da normativa estatal correspondente, publicáronse as *Orientacións provisionais do 17 de abril para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso 2019/2020*, nas que se indica que os centros:

Prestarán especial atención a identificar ao alumnado desconectado por diversas circunstancias ou non localizable e prepararán plans específicos de recuperación do vínculo escolar e de reforzo que lles axuden a reincorporarse á actividade educativa tan pronto como sexa posible. Os centros darán traslado de ditos plans específicos á inspección educativa.

Farán un especial esforzo para identificar ao alumnado que carece de medios de conexión dixital e, en virtude da súa autonomía organizativa e de xestión, arbitrarán as medidas necesarias e facilitarán o uso de distintos tipos de dispositivos adecuados



para a atención educativa a este alumnado.

Intensificarán a posta a disposición do alumnado dos recursos tecnolóxicos e doutro tipo que necesiten para o desenvolvemento das súas actividades, e desenvolverán formación e ferramentas adecuadas para permitir que o alumnado obteña o maior proveito da metodoloxía non presencial.

A este respecto, e froito da colaboración entre a Consellería, os centros educativos, os centros de recursos, os concellos e outras institucións, proveuse de recursos técnicos (basicamente ordenadores e tarxetas de datos), así como de recursos tradicionais, a aquelas persoas que o solicitaron.

Nestas orientacións provisionais tamén se abordou de xeito concreto o apoio ao alumnado con necesidades educativas especiais e as actuacións para a atención á diversidade:

Os centros educativos organizarán os seus recursos de apoio para favorecer na medida do posible a axeitada atención ao alumnado con necesidades educativas especiais, favorecendo o seu acceso ao currículo por medio da adaptación dos instrumentos, tempos e apoios que aseguren una adecuada atención e avaliación deste alumnado. Porase, asemade, especial coidado na atención ao alumnado con necesidade específica de apoio educativo.

Os Departamentos de Orientación continuarán co desenvolvemento das actuacións, medidas e programas para a atención á diversidade establecidas no Plan Xeral de Atención á Diversidade do seu centro, adaptándoas á situación de confinamento de alumnado e profesorado, e asesorando aos diferentes membros da comunidade educativa, preferentemente, para o coidado do seu benestar emocional.

Os centros educativos reforzarán a imprescindible coordinación do profesorado á hora de adaptar as programacións, as actividades e os criterios de avaliación, co fin de evitar problemas como a sobrecarga de tarefas, a falta de acompañamento docente ou a desigualdade do apoio aos estudantes que lles poden prestar a súas familias.

O venres 24 de abril de 2020 publicouse no BOE a *Orden EFP/365/2020, de 22 de abril, por la que se establecen el marco y las directrices de actuación para el tercer trimestre del curso 2019-2020 y el inicio del curso 2020-2021, ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19*, froito dos acordos da Conferencia Sectorial de Educación, cos que a Consellería se amosou conforme.



Nese marco incluído como Anexo II recóllese no apartado 3 a directriz de "adaptar a actividade lectiva ás circunstancias", e concretamente na mesma liña citada:

h) Los centros educativos organizarán sus recursos de apoyo para favorecer en la medida de lo posible la adecuada atención al alumnado con necesidades educativas especiales, favoreciendo su acceso al currículo por medio de la adaptación de los instrumentos, tiempos y apoyos que aseguren una adecuada atención y evaluación de este alumnado. Se pondrá asimismo especial cuidado en la atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.

Inmediatamente despois, posto que se agardaba á realización da citada Conferencia Sectorial de Educación, as *Instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso académico 2019/20, nos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia*, como non podería ser doutro xeito á vista da citada Orde EFP/365/2020, reiteran o citado na consideración anterior respecto da atención ao alumnado.

Danse instrucións, ademais, sobre outros aspectos relacionados co escrito presentado ante esta institución, algúns dos cales xa se anticipaban nas anteriores instrucións provisionais:

- A confección de plans específicos de recuperación do vínculo escolar e de reforzo para o alumnado desconectado.
- A tutoría e orientación do alumnado.
- A adaptación das programacións didácticas.
- O apoio aos centros, mediante os recursos da Consellería, a Rede de Formación do Profesorado, os Equipos de Orientación Específicos, e a Inspección Educativa.
- As directrices específicas para cada tipo de ensinanza.

A equidade e a atención á diversidade son aspectos recollidos especificamente no ordenamento xurídico, tanto a nivel lexislativo na Lei Orgánica 2/2006, de 3 de maio, de Educación, na súa redacción dada pola Lei Orgánica 8/2013, de 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, entre outras leis, como a nivel regulamentario.

Neste ámbito, ademais doutros textos de menor rango, a norma de referencia é 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 as ensinanzas



establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, que define que se entende por diversidade, e recolle cales son as actuacións e medidas de atención á diversidade (ordinarias e extraordinarias) e as de promoción da escolarización e a formación, entre outros aspectos.

Por tanto, non semella necesaria unha maior concreción da xa existente no marco xurídico actual para dar resposta ás necesidades que se poidan presentar no desenvolvemento do proceso educativo.

Na xuntanza do Consello da Xunta do 30 de abril de 2020 aprobouse, a proposta da Consellería, a prolongación excepcional da escolarización nos centros de educación especial do alumnado de 21 anos para o curso escolar 2020-2021. A finalidade deste acordo era dar resposta as dificultades e problemáticas que supuxo o estado de alarma, o confinamento e o cese de actividade lectiva presencial para o desenvolvemento do alumnado con necesidades educativas especiais escolarizado en centros de educación especial tanto con respecto á limitación que supón no desenvolvemento das súas competencias para a vida (evolutivas, sociais, emocionais e profesionais) como nos desaxustes que esta situación provocou respecto ao remate de curso e, en moitos dos casos, ao remate dos seus estudos profesionais.

Con data de 15/05/2020 publicouse no Portal da Dirección un documento titulado *Orientacións para a atención á diversidade durante a COVID-19*, no que se trasladaba un listado de recomendacións prácticas sobre metodoloxía e didáctica, sobre recursos (incluíndo unha escolma deles organizada por cada unha das categorías e subcategorías que se engloban dentro das necesidades específicas de apoio educativo), sobre Deseño Universal de Aprendizaxe (a estratexia básica para poder realizar un proceso de ensino-aprendizaxe realmente inclusivo), e sobre entidades de apoio na atención á diversidade (con moitas das cales a Consellería ten asinado convenio de colaboración para que presten os seus servizos aos centros e asesoramento ás persoas docentes).

Ademais neste catálogo de recursos inclúanse recomendacións sobre outros aspectos relacionados co confinamento como: o coidado do benestar emocional, a convivencia no fogar e na rede, o bo uso das novas tecnoloxías, etc.

En relación ao alumnado con necesidades educativas especiais escolarizado en centros de educación especial, durante o tempo de vixencia do estado de alarma a Consellería mantivo reunións periódicas coas direccións dos centros de educación especial, con fin de que se trasladasen as necesidades xurdidas e se buscasen posibles solucións que respondesen ás súas peculiaridades.



Do mesmo xeito, semanalmente realizáronse reunións coa Xunta autonómica de directores e directoras de centros de ensino non universitario.

Á vista do explicado nas consideracións anteriores, o informe da administración considera que existían, e existen, indicacións específicas sobre a forma de abordar a diversidade nos diferentes escenarios. Así mesmo, para o alumnado que permanecese desconectado, fose alumnado con ou sen necesidades específicas de apoio educativo, artellouse o correspondente plan de recuperación do vínculo ao que obrigan as citadas Instrucións do 27 de abril (apartado 4.2).

Consciente de que a formación do profesorado é un dos elementos clave da calidade da educación, durante a vixencia do estado de alarma a Consellería organizou a través da súa rede de Centros de Formación e Recursos (CFR e GAFO, e das correspondentes asesorías, diversas actividades formativas nas que se abordou de xeito integrado a atención á diversidade de situacións e características vividas polo alumnado, entre as que cómpre destacar as seguintes:

- A formación específica para as novas xefaturas dos departamentos de orientación, e a das persoas que acceden por primeira vez aos cargos directivos.
- A posta a disposición de toda a comunidade educativa en PLATEGA (a Plataforma de Teleformación Galega), de cursos libres a través da liña formación aberta. Algúns deles xiraban en torno ás habilidades persoais, ao ensino mixto, ao uso de aplicacións móbiles, aos recursos e orientacións para a educación a distancia, o uso de webs dinámicas, etc.
- A oferta a cada centro educativo da posibilidade de organizar unha formación contextualizada á súa realidade nese momento, como forma de axudar a paliar as posibles dificultades de comunicación didáctica que se puidesen experimentar tras a suspensión da actividade lectiva presencial. Esta oferta concretouse no curso de Actualización de ferramentas tecnolóxicas para docentes, do que finalmente se celebraron 435 edicións, facendo un total de 7479 docentes inscritos, dos cales y 6738 obtiveron o certificado final de superación.

De cara ao inicio deste curso, efectivamente as Instrucións do 27 de abril xa anticipaban na directriz xeral 10, "Liñas xerais para a preparación do curso 2020-21", que: "Os centros e o profesorado organizarán plans de recuperación e adaptación do currículo e das actividades educativas para o curso 2020-2021, co obxecto de permitir o avance de todo o alumnado e especialmente dos máis atrasados. Ditos plans estarán baseados nos informes individualizados que se emitan ao final do presente curso e nas eventuais avaliacións



iniciais que puidesen realizarse.

10.2. A programación do curso 2020-2021 deberá adaptarse a estas circunstancias. Deberán adoptarse as medidas necesarias de atención á diversidade, individuais ou grupais, orientadas a responder ás necesidades educativas concretas dos alumnos e das alumnas e á consecución dos resultados de aprendizaxe vinculados ás aprendizaxes imprescindibles, que a situación excepcional do curso 2019-2020 lles dificultase adquirir”

A Consellería publicou as *Instrucións polas que se incorporan a Declaración de actuacións coordinadas en materia de saúde pública aprobadas polo Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde Pública* (Diario Oficial de Galicia núm. 174 bis, do 28/08/2020) e a actualización das recomendacións sanitarias do Comité Clínico ao Protocolo do 22 de xullo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021, no que ademais de consideracións preventivo-sanitarias e organizativas se recollen medidas de carácter formativo e pedagóxico.

A Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa estaba pendente de asinar un protocolo específico para a educación especial.

Non obstante, estas cuestións foron obxecto de regulación nas instrucións de inicio de curso, que recolleron tamén medidas a adoptar nos distintos escenarios que puidera ter que adoptar o ensino e que se publicaron os días 30 e 31 de xullo de 2020.

d) Área de Agricultura, Gandería, Pesca e Medio rural

A finais do mes de abril iniciouse pola institución unha investigación de oficio referente á situación do sector marisqueiro pola crise da COVID-19 xa que, a través de diferentes medios, coñecemos a preocupación das persoas que traballan no sector do marisqueo galego.

Segundo os datos recadados, Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Comunidade Europea pola súa actividade extractiva pesqueira, polo desenvolvemento da acuicultura, pola calidade dos seus produtos, polo seu espírito empresarial e pola súa importancia económica e social, xeradora de emprego directo e inducido na poboación galega.

O sector do marisqueo é un dos mais prexudicados pola crise do COVID-19. Trátase dunha actividade cuxo consumidor principal e o sector hostaleiro polo que, ao pechar os establecementos de restauración, o produto recollido non ten saída.



Por todo iso, debido a dramática baixada da demanda da produción, os mariscadores consideran que non é rendible saír a traballar pois o recollido debe ser devolto ao mar ante a carencia de compradores para o seu produto.

Neste sector están a traballar o redor de case cinco mil persoas entre marisqueo a pé e a flote. A maioría dos traballadores deste sector son mulleres que deciden quedar na casa deixando un sector considerado estratéxico, alleo á paralización de actividades decretado polo Goberno central no Real Decreto-Lei de situación de alarma, e polo tanto quedando o marxe das axudas establecidas nos RDL.

A complexidade do sector dificulta posibles solucións. O feito de que estea formado case exclusivamente por traballadores autónomos orixina que non se poda optar a facer ERTES nin a permisos retribuídos e recuperables como os articulados respecto á paralización doutras actividades, segundo o decretado polo Goberno central e publicado o pasado 29 de marzo. Caben as prestacións por cese de actividade se se acredita unha caída dos ingresos dun 75%, medida que non satisfai minimamente as necesidades dos afectados. Resulta urxente que se aclare pola autoridade competente, o *Ministerio de Sanidad*, a cualificación da actividade do marisqueo.

Problema importante neste eido é tamén dificultade que entraña cumprir os protocolos de seguridade polas condicións nas que se desenvolve o marisqueo pola imposibilidade de atopar máscaras e guantes así como manter a distancia de seguridade no exercicio do traballo.

Xúntase tamén a circunstancia de que o sector fórmano persoas dunha media de idade superior a 50 anos polo que o temor o contaxio está moi estendido.

Á vista destas circunstancias e da avaliación realizada polo propio sector, solicitamos informe á Consellería do Mar. No informe remitido participábasenos que o goberno galego e, en concreto, a consellería puxo en marcha medidas para conter e minorar o impacto da COVID-19 no sector marítimo-pesqueiro desde o primeiro momento, facendo un seguimento da actividade de lonxas e estruturas comerciais, en permanente contacto co sector, tanto aquel que se dedica aos labores extractivos coma ás transformadoras e comerciais, co gallo de coñecer o alcance desta situación e as posibilidades de apoio. A Consellería do Mar salienta o particular impacto que as medidas adoptadas para frear a pandemia están ocasionando sobre o sector marisqueiro que en Galicia, supón máis do 90% da actividade deste sector en España, afecta a 3.777 persoas mariscadoras a pé e a 2.893 embarcacións coa posibilidade de extracción de algún dos recursos sinalados e cuxa media de tripulantes se sitúa en 1,67, sendo na súa maioría autónomos.

O Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que declara el estado de alarma non recolle a actividade pesqueira, marisqueira e acuícola entre as sinaladas no Anexo I relativo á



relación de equipamentos e actividades cuxa apertura ao público queda suspendida. O Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, habilita ao *Ministro de Sanidad* para modificar, ampliar ou restrinxir as medidas, lugares, establecementos e actividades enumeradas nos apartados anteriores, por razóns xustificadas de saúde pública.

Polo tanto, visto o marco de competencias necesario para efectuar o peche xeral da actividade, nin a Consellería do Mar nin o Goberno autonómico poden proceder a dar resposta á demanda de peche de forma xeral por ser competencia do Goberno central, que asumiu esta competencia.

No seu ámbito de competencias actual, a Consellería do Mar avalía de forma continua a actividade do sector do marisqueo realizando varios informes do seu nivel de descargas e vendas, nos que se constata unha minoración da facturación para o segmento de marisqueo a pé e recursos específicos dun 77,16% no mes de marzo de 2020 con respecto á media mensual do semestre anterior. Existe unha minoración da facturación deste segmento de actividade nun 96,24% desde a entrada en vigor do estado de alarma, o 15 de marzo, e ata o 10 de abril en relación co mesmo período do ano anterior.

Xa que logo, constatouse un peche, de facto, das canles comerciais deste tipo de produtos, alén de que o carácter de produto perecedoiro fai que sexa a todas luces inviable o seu almacenamento para posterior comercialización.

Por todo isto, tendo en conta as dificultades de cumprir as medidas preventivas comunicadas polo sector, a non participación de facto na cadea de abastecemento pola nula demanda xerada no mercado e as limitacións futuras que traería o mantemento da actividade, demandouse, en varias ocasións, do Goberno central o estudo, e declaración, se procede, do cese da actividade do marisqueo de moluscos bivalvos e da extracción de recursos específicos.

Desde o principio desta situación mantense un contacto xeral coas principais entidades asociativas do sector marisqueiro para verificar a situación da actividade, emitindo a administración instrucións e recomendacións para o desenvolvemento das actividade marisqueiras. Nomeadamente, unha instrución respecto da xustificación da actividade marisqueira no período de vixencia das medidas preventivas, destinada ás persoas dos colectivos especialmente vulnerables ou con cargas familiares, podendo ver xustificada a inactividade no plan durante o período de vixencia das medidas restritivas previstas. Procedeuse a unha ampliación do período de vixencia das autorizacións das xefaturas territoriais para o desenvolvemento dos plans de xestión. Conforme a isto, as entidades titulares dos plans de xestión e de acordo coas agrupación sectoriais poderán adoptar acordos para variar as medidas de xestión das aperturas autorizadas.

Remitiuse Resolución única das Xefaturas Territoriais da Consellería do Mar para prorrogar o período de vixencia das autorizacións para o exercicio de actividades de marisqueo



(recursos xerais e específicos)

Adoptáronse medidas de apoio económico para o marisqueo no marco das prestacións públicas por parte do Estado. Por unha banda, os autónomos do Réxime Especial do Mar poden ampararse na prestación extraordinaria por cese de actividade para os afectados pola declaración do estado de alarma. As persoas que exercen a actividade por conta allea, como moitos asalariados, poden ampararse, como traballadores de empresas que son, nos Expedientes de Regulación Temporal de Emprego (ERTE) previstos no artigo 22 do *Real Decreto-Ley 8/2020*, xa que as actividades de pesca e marisqueo acadarían esta consideración por varios motivos, como serían a imposibilidade de cumprimento das medidas que garantan a saúde dos traballadores a bordo dos buques ou ben motivados pola situación de caída e/o ausencia de demanda provocada polo peche dos establecementos destinatarios dos seus produtos.

Estanse dando dificultades para o acceso ás prestacións por cese de actividade por causa do alto limiar sinalado como base mínima de minoración de ingresos (-75%) para as actividades non cesadas polos reais decretos polos que se declara e prorroga o estado de alarma.

Como primeira acción promoveuse por varias veces (diante do *Ministerio de Sanidad* os días 1 e 10 de abril e do *Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación* os días 19 de marzo e 8 de abril), unha demanda do estudo, e declaración, se procede, do cese da actividade do marisqueo de moluscos bivalvos e da extracción de recursos específicos, permitindo ás persoas autorizadas para tal actividade o acceso ás prestacións establecidas por cese de actividade ou ERTE.

Tamén os métodos probatorios desta baixa supoñen outra causa de dificultade de acceso, cuestión que foi sinalada pola Consellería do Mar de forma reiterada ante o *Ministerio de Sanidad*, como petición de flexibilización do método de proba, así como tamén se demandou a adecuación dos períodos de cálculo da minoración económica necesaria para adquirir dereito a prestacións para algúns sectores, se fixo co cultural.

Tamén se demandou unha reconsideración, aínda que fose de carácter parcial, da consideración, por parte do *Ministerio de Sanidad*, de prestación de actividades esenciais aos efectos do Real Decreto 463/2020 e Real Decreto 465/2020, no sentido do realizado para a distribución ao por menor de carburantes e combustibles en estacións de servizo e postes marítimos.

Informa a consellería das axudas con financiación do Fondo Europeo Marítimo e de Pesca, nas que desde Galicia se defendeu (tanto ante o Goberno central coma ante a *Dirección General del Mar*, (departamento da Comisión Europea de asuntos marítimos e pesca) a través do *Ministerio de Asuntos Exteriores*) a necesidade de que o colectivo profesional de



marisqueo a pé se incorporase dentro da posibilidade de ser perceptores destas axudas, especialmente daquelas artelladas pola paralización da actividade ao abeiro do artigo 33 do Regulamento (UE) 508/2014 do Parlamento Europeo e do Consello, de 15 de maio de 2014, relativo ao Fondo Europeo Marítimo e de Pesca. Finalmente, o pasado día 17 de abril o Parlamento deu a súa aprobación. Posteriormente deberase aprobar a modificación pertinente do marco de outorgamento de axudas e artellar a súa apertura de peticións por parte do Goberno central, cuxo prazo temporal non debería demorarse moito.

A consellería informa tamén das específicas dificultades do sector marisqueiro para o cumprimento das medidas preventivas pola complexidade de manter as distancias oportunas durante a extracción, especialmente no caso das persoas que traballan desde embarcacións, ou no momento de pesada e control das capturas, cunha configuración das máquinas e unha operativa que impiden cumprir coas medidas de distanciamento; pola dificultade de que o material de protección cumpra de xeito eficaz a súa función por tratarse dun traballo no medio acuático, sobre todo o uso de máscaras; e para a disposición de materiais de protección, aínda que por parte da Consellería do Mar repartíronse máis de 30.000 máscaras para a protección dos empregados e usuarios das lonxas, mariscadoras, tripulantes de embarcacións e bateeiros, estando previsto o reparto de 30.000 máis nos vindeiros días.

Por todo o anterior tras o informe remitido pola Xunta de Galicia entendemos que a administración galega, a través da súa Consellería do Mar tomou conciencia do problema aos que se enfrontaba o sector marisqueiro e puxo en practica todas as iniciativas necesarias tanto no ámbito autonómico, como defendendo os dereitos dos traballadores e traballadoras deste sector tanto ante o Goberno central que tiña asumido o mando único (o *Ministerio de Sanidad*) como coas intensas xestións ante as institucións comunitarias os efectos de lograr minorar as graves consecuencias que a crise do COVID-19 trouxo o sector do marisqueo galego.

-Iniciouse tamén unha actuación oficio para protexer a actividade agrícola de autoconsumo durante a crise do COVID-19

Con data 21 de abril, por esta Institución iniciouse unha investigación de oficio relativa a situación de hortas de autoconsumo, polo que nos diriximos a Consellería de Medio Rural solicitando información ao coñecer a preocupación de persoas no medio rural que posúen hortas de autoconsumo malia que non desenvolven unha actividade profesional agraria. De acordo coa normativa vixente na actual situación de estado de alarma, as persoas que teñan cultivos ou viñedos considerados de autoconsumo, isto é, con fins non comerciais e polo tanto, non profesionais de actividades agrarias, poderán realizar os desprazamentos mínimos e imprescindibles para o mantemento e atención daqueles cultivos e viñedos,



sempre que o desprazamento non supoña una distancia superior os 500 metros da vivenda habitual.

Nesta institución somos especialmente sensibles ás especiais circunstancias diferenciais da nosa Comunidade Autónoma en materia do medio rural no relativo tanto á dispersión da súa poboación como ao minifundismo e a ubicación dos diferentes terreos propiedade dun único titular e que frecuentemente non están tan próximos á vivenda habitual.

Daquela, entendemos que sería conveniente que na normativa que regula o estado de alarma e as limitacións de mobilidade se contemplara esta realidade do rural galego. Trátase do cultivo persoal de bens agrícolas funxibles para o autoconsumo moi arraigado en Galicia.

Tras conversación telefónica con responsables da Consellería, que acolleu con moito interese a nosa petición, remitiuse a información comunicando que na xuntanza do Centro de Coordinación Operativa da emerxencia sanitaria na Comunidade Autónoma de Galicia (Cecop) do 25 de abril de 2020, se acordou flexibilizar os desprazamentos ás hortas de autoconsumo. Así, en relación coa mobilidade dos traballadores ás hortas de autoconsumo, o Cecop determinou que as persoas que teñan cultivos ou viñedos considerados como tales, é dicir, con fins non comerciais, e polo tanto, que non desenvolvan unha actividade profesional agraria, poderán realizar os desprazamentos mínimos e imprescindibles para o mantemento e atención das súas leiras sempre dentro do termo municipal da súa residencia habitual. No caso de que a horta estea nun concello diferente ao da súa vivenda habitual, permítese o desprazamento sen superar nunca os 5 quilómetros de distancia desde a casa. En ambos casos, deberán aportar unha declaración responsable. Desta forma, elimínase a anterior limitación, que era de 500 metros. Así, a Consellería do Medio Rural modifica a orde para regular este aspecto.

-Noutra queixa presentada por un cidadán solicitábase que se avaliase a posibilidade de apertura do confinamento para traballos agrícolas sen fins comerciais para persoas que non posúen o carné de aplicador de produtos fitosanitarios e limpeza das cortes. En concreto, conceder os permisos para realizar os labores propios da época que son limpeza e desinfección de cortes e acondicionamento das camas dos animais; labrar as terras e plantar ou sementar os cultivos que cada persoa cultive. Ante iso requirimos informe a Consellería do Medio Rural que informou que, en relación coa mobilidade dos traballadores ás hortas de autoconsumo, o Cecop determinou que, tal como se indicou no informe remitido por mor da actuación iniciada de oficio, as persoas que teñan cultivos ou viñedos considerados como tales, é dicir, con fins non comerciais, e polo tanto non desenvolvan unha actividade profesional agraria, poderán realizar os desprazamentos mínimos e imprescindibles para o mantemento e atención das súas leiras sempre dentro do termo municipal da súa residencia habitual. No caso de que a horta estea nun concello diferente



ao da súa vivenda habitual, permítese o desprazamento sen superar nunca os 5 quilómetros de distancia desde a casa. En ambos casos, deberán aportar unha declaración responsable. Desta forma, elimínase a anterior limitación, que era de 500 metros. Así, a Consellería do Medio Rural procedeu á modificación da orde para regular este aspecto.

-Noutro expediente promovido polo Sindicato Labrego Galego-Comisións Labregas abordábase o problema da prohibición dos mercados alimentarios de proximidade, sinalando os prexuízos que se estaban a causar tanto aos agricultores como aos organizadores pola prohibición de actividade dos pequenos mercados de produtos alimentarios de proximidade en cumprimento das normas vixentes na situación de estado de alarma.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Medio Rural, que nos comunicou que o día 24 de marzo de 2020, a consellería publicou no Diario Oficial de Galicia a Orde do 23 de marzo de 2020 pola que adoptan medidas de carácter obrigatorio en relación co COVID-19 en cumprimento do Acordo do Centro de Coordinación Operativa da emerxencia sanitaria na Comunidade Autónoma de Galicia (Cecop), do 18 de marzo de 2020, sobre a venda directa de produtos agro gandeiros nos mercados, a venda de produtos vexetais para a plantación en hortas de consumidores finais e o desprazamento de agricultores e viticultores para os efectos da realización de actividades agrarias.

Ante a incerteza provocada polo inicio do estado de alarma, a Orde o 24/03/20 regulou diversos aspectos do sector primario galego, co fin de garantir a efectiva aplicación das medidas previstas no Real Decreto 463/2020, coa adopción de diversas medidas obrigatorias. Entre elas estiveron as seguintes, que afectan á venda directa de produtos agrícolas e gandeiros nos mercados tradicionais que teñen lugar nos concellos de Galicia:

- Condicións e normas de apertura dos mercados tradicionais. Galicia foi a primeira comunidade autónoma en regular este aspecto dos mercados agrarios, en adaptación da nova situación sanitaria e en ausencia de ningunha outra regulación previa dentro do estado de alarma.
- Suspensión ata o 31 de marzo dos mercados tradicionais. O artigo 2.1 da Orde do 24/03/20 recollía así mesmo que “o levantamento ou mantemento desta prohibición despois do 31 de marzo poñerase en coñecemento da cidadanía a través da páxina web da Consellería do Medio Rural”. A pretensión da consellería era que se puidesen abrir os mercados a partir desa data, logo da súa adaptación ás novas condicións e normas de apertura e sempre e cando así o dispuxesen os concellos, pois estes mercados son competencia municipal.

O 30 de marzo de 2020, a Consellería do Medio Rural consultou ó Ministerio de Agricultura, Pesca e Alimentación, ó *Ministerio de Sanidade* e á delegación do goberno en Galicia sobre a posible reapertura dos mercados a partir do 31 de marzo.



A Consellería recibiu unha resposta negativa da Delegación do Goberno, en relación á súa consulta, polo que se mantivo a prohibición a partir do 31 de marzo.

O 14 de abril, a Consellería do Medio Rural publicou a Orde do 13/04/20 pola que se creou unha canle alternativa para comercializar produtos agro-gandeiros de proximidade, denominada Mercaproximidade. A esta canle alternativa poden adherirse, entre outros, os produtores que adoitan empregar os mercados tradicionais como vía de comercialización dos seus produtos.

O día 20 de abril, a Xunta elevou unha nova consulta ós mesmos organismos do Goberno central sobre a posibilidade de reabrir os mercados para venda exclusiva de produtos agro-alimentarios, consulta da que non obtivo ningunha resposta.

O 30 de abril de 2020, o conselleiro do Medio Rural anunciou publicamente, e tamén na Conferencia de agricultura que tivo lugar ese día entre o MAPA e as CCAA, que a partir do 4 de maio xa se poderían abrir os mercados tradicionais en Galicia. A Consellería do Medio Rural entende que na fase cero do desconfinamento anunciado polo Goberno central prevista para o 4 de maio estes mercados están tacitamente permitidos. Por outra banda, xa hai algunhas comunidades autónomas como o País Vasco e a Comunidade Valenciana que reabriron os mercados deste tipo.

e) Área de Industria e Comercio

A principal preocupación da institución neste ámbito de actividade foi garantir o cumprimento do previsto no Real Decreto-lei 11/2020, de 31 de marzo, polo que se adoptan medidas urxentes complementarias no ámbito social e económico para facer fronte á COVID-19, en particular, a imposibilidade de suspender o subministro de enerxía eléctrica, produtos derivados do petróleo, gas natural e auga aos consumidores persoas físicas na súa vivenda habitual, malia que conste dita posibilidade nos contratos, durante o período no que estea en vigor o estado de alarma.

En dous expedientes tivemos que realizar actuación urxentes que concluíron de forma positiva. Nun caso, tratábase dun corte do subministro de gas por falla de pago e un prolongado retraso na reanudación do servizo pola empresa distribuidora, atopándose a familia durante varios días sen luz. Neste caso, fíxose unha xestión telefónica coa empresa distribuidora e no prazo de catro horas foille repostado o subministro que se lle tiña cortado por falla de pago.

Outro escrito de queixa reflectía problemas coa facturación eléctrica na súa vivenda de aluguer, tratándose dunha persoa en situación de vulnerabilidade. Tras a presentación da queixa iniciáronse xestións para unha resolución favorable.



No ámbito dos servizos de telecomunicacións presentouse unha queixa por unha avaría nunha liña telefónica no Concello de Fene que determinou a incomunicación dunha familia en posible situación de emerxencia sanitaria. A situación foi resolta favorablemente sen ter que instar ningunha actividade desde esta institución.

As cancelacións do voos e a imposibilidade de retorno ás residencias habituais en Galicia deron lugar tamén a dúas actuacións urxentes para tentar acadar unha solución. Así sucedeu cunha persoa temporalmente desprazada en Bruxelas á que se lle facilitou desde a administración galega o seu retorno, e cunha parella que se atopaba en Canarias visitando a un familiar con todos os voos de regreso cancelados. Mediante unha chamada telefónica informóuselle de que fixeramos xestións de información coa compañía aérea que nese intre tiña programados voos ás illas. Comunicóusenos que, ao cambiar a fase do confinamento tiñan previsto incrementar as frecuencias con Canarias e así o transmitimos a interesada. Igualmente informóuselle de que non debería ter problema para retornar pola fase na que se atopa o lugar do seu domicilio habitual.

f) Area de Medio Ambiente

A Valedora do Pobo iniciou investigación de oficio sobre a aparición de residuos de elementos de protección fronte á COVID-19, depositados de xeito incontrolado en rúas e proximidades de centros de saúde, mercados municipais, supermercados ou tendas de alimentación.

Ao ter coñecemento a través de diferentes medios de comunicación de que apareceran nas rúas, aparcamentos, inmediacións de centros de saúde ou proximidades de diferentes concellos de Galicia, residuos de elementos de protección fronte á COVID-19 tales como luvas e máscaras depositados de xeito incontrolado, a titular da Institución dirixiuse á FEGAMP como entidade asociativa de concellos, deputacións provinciais e entidades locais menores interesándose pola situación.

Esta institución é consciente, máis aínda neste contexto excepcional, da importancia que un axeitado tratamento desta tipoloxía de residuos (luvas, máscaras ou calquera outro elemento de protección empregado), constitúe unha das prioridades para evitar que o actual problema de saúde pública e crise sanitaria motivada pola pandemia provocada pola COVID-19 que padecemos, se agrave pola propagación de contaxios, por falta de información ou medios sobre onde han ser depositados eses elementos tras o seu uso.

É por elo que, toda vez que como é previsible que estes residuos se incrementen nas próximas datas ao estenderse o seu uso, dende a institución da Valedora do Pobo se interesou coñecer no ámbito das funcións e capacidades da FEGAMP, as actuacións practicadas ou previstas a fin de reforzar a información sobre como operar para desfacerse



deses elementos a fin de corrixir certos comportamentos que se puideran estar producindo, antes de que se instauren na sociedade hábitos inadecuados.

-Queima de residuos no concello ourensán de Nogueira de Ramuín

Ao coñecer o día 15 de abril, a través da publicación nun medio de comunicación que nunha parcela de titularidade municipal na parroquia de Luintra, do Concello de Nogueira de Ramuín, que se producira unha eliminación de residuos de xeito incontrolado, estableceuse, con urxencia, comunicación telefónica co Alcalde de dito concello e posteriormente co Servizo de Calidade e Avaliación Ambiental da xefatura territorial de Ourense da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda co fin de investigar a problemática.

Nese mesmo día coñeceuse a través dunha comunicación electrónica remitida por esa xefatura de servizo a información que esencialmente indicaba:

Ler máis+

- O día 06/03/2020 tivo entrada unha denuncia dos Axentes Ambientais do Servizo de Patrimonio Natural, contra o Concello de Nogueira de Ramuín por eliminación incontrolada de residuos na parroquia de Luintra.

- O 10/03/2020 Ordenouse unha inspección ambiental co obxecto de que se efectuara comprobación dos feitos denunciados así como do cumprimento da normativa de residuos.

Toda vez que mentres dure o estado de alarma só están permitidas as inspeccións ambientais que estean declaradas como servizos esenciais pola súa prioridade, en canto se realice a inspección ambiental, remitirase a acta xunto coa denuncia dos Axentes Ambientais á sección xurídica para continuar cos trámites do procedemento sancionador que corresponda.

- O 17/03/2020 recibíuse consulta por parte do Concello de Nogueira de Ramuín, sobre un proxecto técnico que están a redactar para legalizar os trámites de residuos na parcela denunciada. Indícaselles que deben solicitar as autorizacións de residuos que correspondan Dirección Xeral de Calidade Ambiental e Cambio Climático, Subdirección Xeral de Residuos segundo os procedementos establecidos.

- O 30/03/2020 Recíbese na sección xurídica deste servizo unha denuncia formulada pola Garda Civil, SEPRONA, PACPRONA Ourense sobre os mesmos feitos que será tramitada de acordo co procedemento establecido.

Así as cousas, valorada a información antedita e unha vez coñecidas as distintas actuacións practicadas, dispúxose o arquivo provisional desta actuación de oficio sen prexuízo de que, unha vez se levante o estado de alarma, se solicite ao órgano competente o correspondente informe de colaboración a fin de coñecer as actuacións practicadas ou



previstas nesta problemática medioambiental que motivou a intervención de oficio desta Institución.

g) Area de Vivenda

A Valedora do Pobo interesouse en coñecer as medidas concretas postas en marcha en Galicia para garantir o dereito á vivenda entre os colectivos con maiores necesidades, neste contexto excepcional de emerxencia sanitaria motivada pola COVID-19.

A situación de emerxencia sanitaria motivada pola pandemia do COVID-19 e a repercusión da declaración do estado de alarma motivou que o 30 de marzo, dende a institución da Valedora do Pobo se establecera comunicación directa coa dirección do I.G.V.S (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda), co fin de coñecer as diferentes medidas que dende ese órgano se estaban a implementar ante problemáticas de vivenda nestas circunstancias excepcionais.

Con presteza recibíuse do órgano competente un informe no que se detallan as actuacións de reforzo postas en marcha no ámbito de vivenda, que de seguido se reproducen, polo que ese mesmo día ao coñecerlas se dispuxo o arquivo da investigación de oficio iniciada co compromiso de que ante as problemáticas singulares que se puideran coñecer nesta institución, de inmediato se solicitaría a colaboración dos órganos correspondentes.

“A Xunta Galicia puxo en marcha unha serie de medidas destinadas a reforzar as actuacións en materia de vivenda como consecuencia da declaración do estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada pola COVID-19.

Ademais da moratoria de débeda hipotecaria para a adquisición de vivenda habitual establecida no Real Decreto-lei 8/2020, do 17 de marzo, de medidas urxentes extraordinarias para facer fronte ao impacto económico e social do COVID-19, enténdese que deberían adoptarse máis medidas en materia de vivenda especialmente dirixidas ás persoas e colectivos máis vulnerables.

En consonancia co anterior, no DOG Núm. 56, do 22 de marzo de 2020, publicouse a Resolución do 21 de marzo de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, pola que se dá publicidade ao Acordo do Centro de Coordinación Operativa (Cecop), do 21 de marzo de 2020, que no seu punto sexto establece o seguinte:

“Sexto. Medidas extraordinarias en materia de vivenda

Por proposta da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, apróbanse as seguintes medidas extraordinarias en materia de vivenda, para axudar a paliar a situación



dos colectivos máis vulnerables con motivo das medidas excepcionais adoptadas en relación co COVID-19:

– O Instituto Galego da Vivenda e Solo non presentará ao cobramento mediante domiciliación nin exixirá o pagamento inmediato dos recibos do alugamento das vivendas de promoción pública e dos locais comerciais da súa titularidade correspondentes ao mes de abril de 2020.

– O Instituto Galego da Vivenda e Solo adoptará as medidas oportunas para posibilitar que a axuda concedida ao abeiro do bono de alugueiro social e do bono de alugueiro social para vítimas de violencia de xénero poida alcanzar a totalidade da renda que teñen que pagar as persoas beneficiarias dos programas no vindeiro mes de abril de 2020.”

1- Aprazamento dos recibos de alugueiro das vivendas de promoción pública e locais comerciais do IGVS

A Xunta decidiu non xirar os recibos desde abril e mentres se manteña a actual situación de estado de alarma; deste aprazamento poderán beneficiarse máis de 3.500 familias, aloxadas en vivendas de promoción pública do Instituto Galego da Vivenda e do Solo; así como os inquilinos de 42 locais comerciais alugados tamén por esta entidade. O importe total dos recibos correspondentes ao mes de abril ascende a máis de 300.000 euros.

2- Axudas do bono de alugueiro social e do bono de alugueiro social para vítimas de violencia de xénero

O Consello da Xunta, na súa reunión do 27 de marzo de 2020, autorizou a aprobación da resolución de concesión directa das axudas dos programas do bono de alugueiro social e bono de alugueiro social destinado ao alugamento de vivendas para as vítimas de violencia de xénero correspondentes ao mes de abril de 2020, así como a exención do cumprimento do requisito do artigo 10.2 e) da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

Con esta medida posibilitábase que o IGVS asuma a cobertura do 100% das axudas do Bono de alugueiro social dos colectivos máis desfavorecidos mentres se mantén o Estado de alarma debido á crise do COVID-19. É dicir, aquelas persoas que na actualidade sexan beneficiarias dunha axuda ao amparo do programa Bono de Alugueiro Social, tanto do xeral como do de Vítimas de Violencia de Xénero, non terán que pagar a parte da renda que non cubre a axuda concedida ao abeiro destes programas durante a vixencia das medidas excepcionais adoptadas en relación co COVID-19. Trátase duns 157.500 euros ao mes que se aboarán para pagar a renda pola vivenda duns 700 beneficiarios actuais do programa.



3- Axudas ás vítimas de violencia de xénero

A maiores, na mesma reunión do Consello da Xunta, aprobouse a convocatoria, para o ano 2020, con financiamento plurianual, as subvencións do Programa do bono de alugueiro social destinado ao alugamento de vivendas para as vítimas de violencia de xénero con financiamento do Pacto de Estado contra a violencia de xénero.

O orzamento previsto nesta convocatoria é de 2.050.000 € .

As axudas consisten en bonos de aluguer social cunha contía de 175, 200 ou 225 € mensuais, segundo a localidade onde estea situada a vivenda sobre a que se subscriba o contrato de arrendamento.

Concédense por un período de 12 meses, que poderá prorrogarse, previa solicitude do interesado, por dous períodos sucesivos de outros 12 meses se así se prevé na oportuna convocatoria.

A maiores o programa contén unha axuda adicional de 600 € para cubrir os gastos de formalización dun novo contrato de alugueiro ou, no caso de permanecer na mesma vivenda, para atender débedas subsistentes.

As subvencións do Programa do bono de alugueiro social están destinadas a atender con carácter urxente ás seguintes unidades de convivencia

a) As das vítimas de violencia de xénero nunha relación de convivencia e de dependencia económica do seu agresor, ou no caso de vítimas de trata con fins de explotación sexual, de dependencia da persoa que mantiver sobre ela unha relación de dominación, que teñan dificultade para asumir o custo do arrendamento dunha vivenda.

Para os efectos, deste programa, consideraranse vítimas de violencia de xénero as mulleres, os seus fillos e fillas menores orfos, vítimas tamén desta violencia, así como as mulleres e nenas vítimas de trata con fins de explotación sexual. Terán tamén esa consideración as mulleres que padeceran violencia vicaria ou violencia “por interpósita persoa”.

b) As das fillas e fillos menores de 30 anos das vítimas mortais por violencia de xénero, calquera que sexa a natureza da súa filiación, que se atopen nunha situación de dependencia económica no momento do falecemento da vítima.

Así mesmo, poderán ser beneficiarias da prórroga da axuda as persoas que, resultando beneficiarias desta axuda e non tendo perdido o dereito mediante a oportuna resolución, finalizasen o seu período de desfrute durante o ano 2020 e cumpran os requisitos.

4. Medidas de Xestión do Solo de Galicia, Xestur, S. A. (Xestur)

Xestur, de forma similar ao IGVS, aprazará o pagamento dos recibos de alugueiro das



vivendas da súa titularidade.

Esta medida afecta a 64 vivendas, por un importe mensual de 21.058,80 €.

5.- Outras medidas

En relación coa suspensión de prazos establecida na disposición adicional terceira do Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crisis sanitaria ocasionada pola COVID-19 e no apartado sétimo do Acordo do Centro de Coordinación Operativa (Cecop), o IGVS adoptou as seguintes medidas:

- Comunicación ao público xeral desta suspensión a través da páxina web do IGVS <http://igvs.xunta.gal/web/igvs/portada>
- Comunicación da suspensión de prazos das axudas convocadas polo IGVS a: Administradores de fincas, Asociación de promotores, Axentes da propiedade inmobiliaria, Fegamp”

h) Área de non discriminación por razón de orientación sexual ou identidade de xénero

-Interpretación dos requisitos para a rectificación rexistral da mención relativa ao sexo das persoas conforme o interese superior do menor

Esta institución tivo coñecemento a través dunha reunión virtual coa asociación de familias menores trans “Arelas” o pasado día 13 de maio e tamén a través dos medios de comunicación, véxase a publicación do artigo “No puedo mostrarme como soy en ningún momento, es agobiante” www.lavozdeg Galicia.es de 11 de maio de 2020, de que o procedemento para a rectificación rexistral da mención relativa ao sexo das persoas varía dependendo da oficina do Rexistro Civil que curse a solicitude, sendo necesario na maioría das ocasións cando se require un informe médico ou psicolóxico clínico que acredite disforia de xénero mais dun ano para levar a termo o devandito procedemento.

A Lei 3/2007, de 15 de marzo, reguladora da rectificación rexistral establece a lexitimación e os requisitos necesarios para acceder ao cambio da inscrición relativa ao sexo dunha persoa no Rexistro Civil cando a devandita inscrición non se corresponde coa súa identidade de xénero. Pero esta norma debe ser interpretada conforme o interese superior do menor como así o indican o artigo 3 da Convención sobre os Dereitos do neno de 20 de novembro de 1989 e os artigos 2 e 11.2 da Lei Orgánica 1/1996, de 15 de xaneiro, de protección Xurídica do Menor.

Polo que atinxe a lexitimación, o Tribunal Constitucional, xa matizou a esixencia da maioría de idade para iniciar o procedemento na súa Sentenza 99/2019, de 18 de xullo declarando



inconstitucional o artigo 1.1 polo que respecta á lexitimación dos menores de idade coa suficiente madurez e que se atopan nunha situación estable de transexualidade.

En canto aos requisitos establecidos no artigo 4 da Lei, isto é informe que acredite o diagnóstico de disforia de xénero e informe que acredite que o interesado estivo a tratamento hormonal durante dous anos a fin de acomodar as características físicas ás correspondentes ao sexo reclamado, non poden supor un lastre que impida dotar ao procedemento da axilidade e eficacia que mesmo declarou a Sala Primeira, do Civil, Sección Pleno, do Tribunal Supremo na Sentenza 685/2019 de 17 Dec. 2019, Rec. 1583/2015 no seu Fundamento Xurídico Oitavo cando establece que:

“Ha de facilitarse a las personas transexuales el cambio de la mención del sexo y el nombre en la inscripción de nacimiento y demás documentos de identidad mediante procedimientos rápidos y eficaces”. Pois como ben apunta o Alto tribunal “La identidad sexual de la persona es uno de los factores más vitales y decisivos en la personalidad. El hecho de figurar en el Registro y en los documentos de identidad con un sexo distinto al psicológico, y que su nombre no se corresponda con el sexo que indica su apariencia externa, produce en las personas transexuales la vulneración en su dignidad y una coerción en el libre desarrollo de la personalidad, y les causa un importante sufrimiento, al identificarse públicamente en todos los ámbitos de la vida con un nombre y sexo distinto al que psicológicamente tienen y muestran externamente.”

Non existe unha normativa que unifique os requisitos rexistrados para dotar ó procedemento da rapidez e a eficacia que esixe a doutrina do Tribunal Supremo mencionada e ademais hai que ter presente que a actual situación de crise sanitaria paraliza o procedemento ao non ter a consideración de servizo esencial, polo que a institución da Valedora do Pobo considera prudente trasladar o estudo de este asunto ao *Defensor del Pueblo* por ser o Rexistro Civil unha institución dependente do *Ministerio de Justicia* e polo tanto exceder das nosas competencias.

3. ACTIVIDADE DE COMUNICACIÓN E RELACIÓN COA CIDADANÍA

Durante o estado de alarma, a Institución emitiu comunicados públicos coa finalidade de difundir efemérides e dar a coñecer o apoio institucional a determinadas causas, e asemade, a contribuír a solucionar problemas que xurdiron ou puidesen xurdir con relación á pandemia. Neste sentido, lembramos os seguintes comunicados:

- **RECOMENDACIÓNS DAS AUTORIDADES SANITARIAS SOBRE A SITUACIÓN DAS MULLERES EMBARAZADAS E AS PAUTAS PARA SEGUIR COS RECÉN NADOS CON COVID-19:**



https://www.msccbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Documento_manejo_embarazo_recien_nacido.pdf

- **COMUNICADO SOBRE OS DEREITOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE NA EMERXENCIA SANITARIA:** https://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/comunicado-de-a-valedora-do-pobo-sobre-os-dereitos-de-as-persoas-con-discapacidade-en-a-emerxencia-sanitaria/, 6 de abril de 2020

A relatora especial da ONU sobre dereitos das persoas con discapacidade recentemente puxo de relevo que as medidas de contención, distanciamento social ou illamento persoal deben ser compatibles co mantemento dos apoios necesarios que esas persoas precisan durante a emerxencia sanitaria.

O illamento pode resultar imposible para as persoas que precisan apoio para as súas actividades básicas. Por iso son esenciais axustes razoables que permitan reducir os contactos e os riscos, e manter informados aos familiares e as persoas de referencia.

Tamén resaltou que a información sobre a contención do COVID-19 debe ser accesible mediante tradución á lingua de signos ou por calquera outro medio ou formato necesario, e puxo de relevo que as organizacións de persoas con discapacidade deben ser consultadas e estar involucradas en todas as etapas da resposta ao COPVID-19.

Son necesarias medidas adicionais para a protección social das persoas con discapacidade; en especial deben ter a garantía de que a súa supervivencia é considerada prioritaria e que os protocolos garanten que “cando os recursos sexan limitados non se lles discrimine no acceso á saúde, incluíndo as medidas para salvar vidas”.

A comisionada da ONU concluíu que as autoridades “teñen unha maior responsabilidade con esta poboación debido á discriminación estrutural que afrontan”.

A Institución da Valedora do Pobo subliña a súa plena coincidencia coas orientacións da relatora da ONU. Nese senso está a realizar o seu labor de promoción e garantía dos dereitos das persoas con discapacidade por medio de actuacións de oficio, queixas e co contacto coas entidades de defensa dos seus dereitos.

Coas entidades déronse anteriores contactos. Coincidindo co comunicado da relatora da ONU novamente puxémonos en comunicación co vicepresidente do CERMI, o presidente da federación de asociacións de persoas xordas de Galicia, para ofrecer a nosa colaboración en caso de que se coñezan situacións que merezan ser avaliadas para a preservación dos dereitos das persoas con discapacidade na actual situación de emerxencia.

O representante do CERMI transmitiu que neste intre considera que para a mellor defensa dos dereitos das persoas con discapacidade debe garantirse a plena accesibilidade das



comunicacións na atención ás persoas con discapacidade, asunto que a Valedora do Pobo ven coñecendo a través dunha actuación de oficio.

A través desta comunicación fluída e permanente coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade a Institución da Valedora do Pobo do Pobo permanecerá atenta a calquera problema que poda afectar a esas persoas na actual situación de emerxencia.

- **NOVO SERVIZO DA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA O CANCRO DE OURENSE**

A Asociación Española Contra o Cancro de Ourense ven de comunicar a Institución do Valedor do Pobo un novo servizo: SEGUIMOS CONTIGO.

A través do rexistro da Institución tivo entrada a comunicación da AECC de Ourense do novo servizo de atención psicolóxica gratuíto para todas as persoas que o necesiten.

Denominado: SEGUIMOS CONTIGO, pode accederse ao mesmo a través das canles da asociación e da liña telefónica 900100036.

- **COMUNICADO DE APOIO CON OCASIÓN DO DÍA INTERNACIONAL DO POBO XITANO O 8 DE ABRIL DE 2020**

Cómpre seguir chamando a atención sobre as necesidades da comunidade xitana, con especial referencia ao ámbito máis vulnerable que son os nenos e nenas xitanas. Aínda segue habendo discriminación e prexuízos cara ás persoas xitanas.

Os poderes públicos e a sociedade debemos promover e adoptar políticas e prácticas inclusivas tendo en conta aos homes, mulleres, nenos e nenas xitanas.

A Institución da Valedora do Pobo do Pobo celebra o día do Pobo Xitano reivindicando a cultura e os valores xitanos. Entre eles, moi especialmente nestes tempos, un tradicional dito xitano que serviu como saúdo durante as itinerancias do pobo xitano: “*Sastipen Thaj Mespiten*”, en galego: “Saúde e Liberdade”. #DíaPuebloGitano.

- **COMUNICADO DA VALEDORA DO POBO RELATIVO Á NECESIDADE DE RESPECTAR O DEREITO DE DEAMBULACIÓN DE DETERMINADAS PERSOAS CON DIVERSIDADE FUNCIONAL**

O pasado 13 de abril coñeceuse polos medios de comunicación a situación dunha persoa con diversidade funcional no contexto do confinamento decretado pola crise sanitaria do COVID-19. Debido ás súas circunstancias a persoa ten a necesidade de saír acompañada á rúa, ante o que algunha persoa reaccionou increpándoa a ela e a súa acompañante, a nai. Esta pon o acento na súa radical negativa a identificar por medio de calquera tipo de signos á persoa pola súa diversidade.

Ao respecto a Institución da Valedora do Pobo do Pobo cre necesario deixar constancia



firme de que as diferentes medidas legais, protocolos e recomendacións relacionados coa crise sanitaria do COVID-19 deben interpretarse de tal xeito que en ningún caso supoñan a vulneración dos dereitos e/ou o menoscabo da dignidade das persoas con diversidade funcional.

Neste senso, as nenas, os nenos e en xeral todas as persoas con alteracións de conduta ás que o confinamento afecte negativa e significativamente teñen o dereito a deambular polos espazos públicos cumprindo as medidas precisas e proporcionais para previr no posible os contaxios.

É necesario facer un chamamento a toda a sociedade para que se respecte o citado dereito, e tamén ás autoridades das diferentes administracións para que o fagan respectar.

Debe quedar patente que se desbota calquera medida de identificación externa das persoas con diversidade funcional, posto que resultaría claramente lesiva dos seus dereitos e un ataque intolerable a súa dignidade.

- **O 17 DE MAIO CELEBRAMOS AS LETRAS GALEGAS**

A inxente obra do escritor ferrolán Ricardo Carballo Calero centrou as celebracións do Día das Letras Galegas deste ano 2020. Esta conmemoración naceu para lembrar a data da edición da obra coa que comeza o Rexurdimento da nosa cultura, Cantares Gallegos, de Rosalía de Castro, e desde a Institución da Valedora do Pobo, sumámonos as homenaxes e celebracións que este ano nos achegan á figura e á obra de Ricardo Carballo Calero.

Desde a institución temos moi presentes os dereitos lingüísticos da cidadanía. O dereito a empregar a nosa lingua está recoñecido e declarado no Estatuto de Autonomía e así o determinan cada día as galegas e os galegos que o utilizan na vida cotiá en calquera dos ámbitos sociais. No Día das Letras Galegas, longa vida á nosa lingua.

- **COMUNICADO 28 DE MAIO, DÍA INTERNACIONAL DE ACCIÓN POLA SAÚDE DAS MULLERES**

Segundo a Organización Mundial da Saúde, a saúde é o estado de completo benestar físico, mental e social, e non só a ausencia de enfermidade. Inciden na saúde as diferenzas biolóxicas entre os sexos, e a maternidade das mulleres. Pero tamén o fan as normas sociais, as decisións políticas e o nivel de progreso social, económico e cultural, e todos eles poden conter patróns de discriminación por xénero..

Por mor desas diferenzas biolóxicas e sociais, a pandemia que sufrimos sacou á luz necesidades específicas da saúde das mulleres: a situación de mulleres embarazadas, parturientes ou lactantes contaxiadas ou en risco de contaxio, e a súa incidencia na saúde do feto ou recentemente nado; as dificultades de denuncia da violencia contra as mulleres; os delitos sexuais en rede contra as mulleres; a conciliación nunha contorna de



confinamento e a tensión adicional que trae consigo; a diminución de recursos económicos en sectores feminizados xa de seu economicamente débiles (empregadas de fogar, camareiras de hotel); ou a prevención da saúde en profesións feminizadas en primeira liña de loita contra a pandemia (médicas e sanitarias, coidadoras, limpadoras).

A Valedora do Pobo fixo un chamamento, coincidindo co 28 de maio como día de acción para a saúde das mulleres, para que as situacións anteriores sexan consideradas polos poderes públicos e por toda a sociedade coa finalidade de promover a saúde das mulleres.

- **A VALEDORA DO POBO ADVIRTE DE QUE a COVID-19 PODE AGRAVAR AS CONDUCTAS LGTBIFÓBICAS**

O virus COVID-19 é un patóxeno que pon en perigo a saúde e a vida de toda a Humanidade e tamén pode exacerbar a exclusión e o odio. Por este motivo hai que combater tamén os efectos secundarios de esta pandemia protexendo ás persoas especialmente vulnerables.

As crianzas trans están a sufrir as consecuencias do illamento social dunha maneira especialmente dramática cando nos seus fogares non se recoñece a súa identidade. O feito de non poder expresarse e non poder ser recoñecidos coa identidade que senten acrecenta aínda máis o seu malestar e a súa soidade.

Temos como sociedade o deber de prestar protección e coidado e a aqueles colectivos especialmente vulnerables e que tradicionalmente arrastran o sufrimento adicional da discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero.

- **COMUNICADO DA VALEDORA DO POBO POLO DÍA MUNDIAL DO MEDIO AMBIENTE**

O día 5 de xuño, celebramos o día do medio ambiente. Con ese motivo a Institución da Valedora do Pobo subliña o seu firme compromiso de contribuír a afrontar todos os moitos e difíciles retos que a humanidade ten neste terreo, especialmente a loita contra o cambio climático, a transformación da nosa forma de vida ata convertela en sustentable e a preservación da biodiversidade.

Trátase de problemas que afectan en primeiro termo á comunidade internacional e con iso as organizacións de cooperación dos Estados. As solucións locais ou rexionais, por amplas que sexan, nunca resultarán dabondo. Por iso é perentoria a necesidade de progresar nos mecanismos consensuais e garantir as medidas para reverter o cambio climático, e evitar así as súas graves consecuencias para toda a humanidade; de cumprir os obxectivos da Axenda 2030 da ONU, co fin de protexer o planeta e mellorar as vidas e as perspectivas de todas as persoas e protexelas da pobreza; e de cumprir o Convenio sobre a Diversidade Biolóxica e o Decenio da ONU sobre restauración dos Ecosistemas (2021-2030).

No nivel interno a procura da preservación do medio afecta a todas as administracións e con iso tamén á tarefa cotiá dos seus supervisores, entre os que se contan todas as



defensorías del pueblo e por tanto tamén a Institución da Valedora do Pobo do Pobo de Galicia. O noso labor en materia de preservación do medio é intensa e afecta a totalidade dos seus problemas: quentamento global e gases de efecto invernadoiro, vertidos, xestión de residuos, contaminación atmosférica, protección da saúde fronte a contaminación, enerxía, proxectos contaminantes, mobilidade, protección dos ecosistemas e a da biodiversidade, protección dos espazos naturais e da paisaxe, transparencia ambiental, análise dos impactos de planes e proxectos, restauración de espazos contaminados ou degradados, e moitos outros, posto que a práctica totalidade dos sectores afectan ao ambiente.

A Carta de Servizos da Institución inclúe como obriga propia o desenvolvemento das funcións da Institución da Valedora do Pobo con responsabilidade ambiental, de forma sustentable e co máximo respecto do medio ambiente.

Como colofón do expresado, resulta imprescindible que todos sexamos plenamente conscientes de que ou transformamos axiña a nosa forma de vida ata que resulte sustentable ou o futuro da humanidade seguirá nunha situación de precariedade derivada da falta de iniciativas adecuadas.

- **LOITO OFICIAL POLAS VÍTIMAS DA PANDEMIA**

Declarado o mes de maio como mes de loito oficial pola Xunta de Galicia polas vítimas da pandemia do COVID-19, desde a Institución da Valedora do Pobo do Pobo queremos facer chegar á cidadanía galega o noso profundo e sentido pésame e as nosas condolencias, agarimo e solidariedade coas familias afectadas por esta terrible enfermidade.

4. ARTIGOS E CONTRIBUCIÓNS DOUTRINAIS POR MOR DA CRISE DO CORONAVIRUS

Ao longo do estado de alarma, baixo o impulso da Institución, xerouse tamén un amplo corpus de pensamento e reflexión sobre unha situación excepcional para os dereitos das persoas e unha ameaza para o estado do benestar. Esta actividade orientouse a través de traballos académicos e ensaios breves.

Estas contribucións recóllense na páxina web da Institución, na pestana “Falamos de feminismo”. Atinxen a temas tales como os seguen:

- De novo, a crise do COVID-19 desde unha perspectiva de xénero, por María Paz García Rubio Catedrática de Dereito Civil Universidade de Santiago de Compostela.



CAPÍTULO 3**INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19**

-Por que habería que incorporar o dereito fundamental a conciliar a vida persoal e laboral na Constitución?, por Nuria Reche Tello – Graduada Social exercente; Doutora en *Estudios de las Mujeres, Feministas y de Género*; Profesora asociada de Dereito Constitucional da Universidade Miguel Hernández.

-Perspectiva de xénero na pandemia do COVID-19, por María Paz García Rubio. Catedrática de Dereito Civil da Universidade de Santiago de Compostela.

-Sobre feminismo, interseccionalidade e cultura político-xurídica, por Maggy Barrère Unzueta

-*"El mar, la mar, solo la mar"*. Mulleres da pesca en Galicia, por Nora María Martínez Yáñez, Profesora contratada Doutora (acreditada a Titular) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo

-Por unha reconstrución do mercado de traballo con perspectiva de xénero, por Nora María Martínez Yáñez, Profesora Contratada Doutora (acreditada a Titular) do Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo

-Concepto de xénero no Convenio de Istambul e xénero en España, por María Belén Rubido de la Torre, Maxistrada, Decana dos Xulgados de Pontevedra

-As mulleres do norte, tan preto e tan lonxe, por Emma Rodríguez Rodríguez, Profesora Contratada Doutora (acreditada a Titular) de Dereito do Traballo e da Seguridade Social. Universidade de Vigo

-A educación como garantía nuclear fronte á discriminación da muller, por José Julio Fernández Rodríguez, Universidade de Santiago de Compostela.

-As declaracións históricas de dereitos fundamentais: A quen se recoñece os dereitos que proclaman?, por Teresa Pérez del Río, Catedrática (j) de Dereito do Traballo e Seguridade Social.

-A quimera da protección internacional das vítimas de trata sexual estranxeiras, por Inmaculada Huertas, Maxistrada do Tribunal Superior de Xustiza de Andalucía. Presidenta da Comisión de Igualdade do Consello Xeral do Poder Xudicial e da Presidencia do Observatorio contra a Violencia Doméstica e de Xénero (Período 2008-2013).

-O cumprimento do principio de igualdade entre mulleres e homes na negociación colectiva galega, por Belén Fernández Docampo. Profesora Titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social, Universidade de Vigo

-Igualdade a raxatabla, por Miguel Lorente Acosta, médico-forense.

-Riscos e continxencias profesionais en clave de xénero, por Marta Fernández Prieto, Profesora Titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social, Universidade de Vigo



-Mulleres e COVID-19 por Gloria Poyatos Matas, Maxistrada especialista da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Canarias.

A Valedora do Pobo realizou unha intervención baixo o título “IGUALDADE DE XÉNERO, CONCILIACIÓN E CORRESPONSABILIDADE”, que se reproduce a continuación:

Os desastres, naturais ou causados polos seres humanos, acompañaron sempre á Humanidade. De aí a existencia de estudos inter disciplinares sobre os seus efectos económicos, sociais, demográficos, sanitarios, políticos ... e por suposto, tamén xurídicos, ao extremo de falarse dun dereito dos desastres (*disaster’ s law*). Se algo se aprendeu da Historia e que é algo no cal coinciden todos os estudos sobre os desastres, é que nun desastre están comprometidos os dereitos humanos. Precisamente a salvagarda dos dereitos humanos é o tema estrela do dereito dos desastres. E en particular, a igualdade de mulleres e homes pois os desastres agudizan a situación previa de discriminación e son caldo de cultivo para a violencia de xénero; en suma, os desastres propician os retrocesos no nivel de igualdade de xénero.

A pandemia causada polo coronavirus COVID-19, como desastre que é, tamén responde a estas consideracións, e séndoo ademais a nivel mundial, esas consideracións poderíanse proxectar sobre a situación de calquera nación. Por iso, a necesidade de analizar a nivel nacional e a nivel universal o impacto de xénero da pandemia causada pola COVID-19 xa foi destacada polos organismos internacionais, europeos, nacionais e autonómicos implicados na igualdade de xénero.

— *UN Women/ONU Mujeres* deseñou unha resposta rápida e específica para mitigar o impacto da crise do COVID-19 nas mulleres e as nenas e garantir que a recuperación a longo prazo as beneficie.

— O Instituto Europeo de Igualdade de Xénero (EIGE) realizou varias análises de como a COVID-19 está a impactar sobre a igualdade de xénero en diferentes áreas: traballadores en primeira liña; impactos de xénero e saúde; traballo non remunerado e tarefas domésticas, dificultades económicas e xénero; violencia de xénero; e persoas en vulnerabilidade .

— A nivel estatal, o Instituto da Muller elaborou unha guía sobre “A perspectiva de xénero, esencial na resposta á COVID-19” .

— A nivel autonómico, e limitándose á Comunidade Autónoma de Galicia, a Secretaría Xeral de Políticas de Igualdade realizou diversas actuacións en contemplación da situación derivada do COVID-19.

A Institución da Valedora do Pobo do Pobo non interrompeu en ningún momento a súa actividade para pesar do estado de alarma, pasando a súa actividade de presencial a telemática, e apreciándose un incremento significativo da súa actividade pois, ademais das causas ordinarias, abordáronse diversas cuestións asociadas á situación xerada pola COVID-



19. No que agora nos corresponde destacar, a Institución realizou diversas actuacións en relación coa situación de pandemia desde unha perspectiva de xénero e deu publicidade a recomendacións das autoridades sanitarias, ademais de análises, desde os primeiros momentos, das consecuencias en perspectiva de xénero da pandemia e das medidas para combatela.

Tomando en consideración as achegas de organismos de igualdade a todos os niveis e a propia actividade da Institución da Valedora do Pobo do Pobo, esbozarei algúns aspectos derivados da aplicación da perspectiva de xénero a través dun cuádruplo achegamento: (1) as consecuencias da enfermidade sobre a saúde das persoas, en particular as persoas dedicadas aos cuidados; (2) as consecuencias do confinamento e medidas acordadas para combater a enfermidade sobre os dereitos con maior dimensión de xénero, como a conciliación e a co responsabilidade, ou a violencia de xénero; (3) as consecuencias sociais, laborais e económicas derivadas da enfermidade e/ou das medidas para combatela; e (4) todo o anterior en situacións de multi discriminación.

1. AS CONSECUENCIAS DA ENFERMIDADE SOBRE A SAÚDE DAS PERSOAS EN PERSPECTIVA DE XÉNERO, EN PARTICULAR AS PERSOAS DEDICADAS AOS CUIDADOS

Un primeiro achegamento á pandemia atendendo ás consecuencias da enfermidade analizadas en perspectiva de xénero obriga a considerar o sexo das vítimas e das persoas contaxiadas, e as diferenzas que puidesen apreciarse. Débense analizar estas diferenzas por sexo para non volver caer no erro de realizar unha medicina só para un sexo, que historicamente foi o masculino pois os ensaios clínicos ata non hai moito viñan realizando con grupos de poboación integrados só por homes (como ocorreu coa maioría dos anti inflamatorios ao uso co argumento de non incluír ás mulleres para protexer a súa fertilidade ou porque os seus cambios hormonais alterarían os resultados), e tamén só considerando aos homes elaboráronse os protocolos médicos (é coñecido o caso do infarto cuxos protocolos ata non hai tanto só consideraban os síntomas do infarto en homes, aínda que son diferentes os síntomas en mulleres).

Detectar os diferentes efectos da enfermidade sobre a saúde dos homes e das mulleres é o paso fundamental para abordar a emerxencia sanitaria nos diferentes individuos e comunidades, e o cimento dunha política de saúde en igualdade. A investigación médica e os servizos de saúde deben avaliar o impacto nos dous sexos (factores biolóxicos) e dos roles de xénero (factores sociais) nas diferenzas de saúde existentes entre mulleres e homes para servir mellor as necesidades de saúde das persoas individuais. Tamén é necesario incrementar a presenza de mulleres na gobernanza da saúde, órganos de decisión e equipos de investigación.

Hai dous aspectos específicos a abordar en relación coa saúde das mulleres. Un deles é a atención sanitaria das embarazadas, parturientes ou en estado de lactación. Máis que nunca



nesta situación de pandemia deberase estar ás recomendacións das autoridades sanitarias. A súa difusión é necesaria para o seu coñecemento polas mulleres concernidas, as súas parellas e familias, actuando como un elemento de tranquilidade. A Valedora do Pobo de Galicia deu publicidade á guía coas pautas a seguir elaborada polo Ministerio de Sanidade de acordo coas recomendacións da OMS: “Manexo da muller embarazada e o recentemente nado con COVID-19”.

Recibimos tamén queixas en relación cos diferentes criterios para permitir ou non o acompañamento durante o parto. Pedimos informe á Consellería de Sanidade que contestou no sentido de que, tras recibir a nosa solicitude, procederon a comezar os trámites para a redacción dun protocolo consultando coa asociación de matronas (unha das entidades asinante dunha queixa).

Outro dos aspectos específicos a abordar en relación coa saúde das mulleres é en relación coa prevención da saúde do persoal sanitario e socio-sanitario de coidados, maioritariamente feminizado. A preocupación por este colectivo foi o motor de diversas actuacións da Valedora do Pobo baixo a idea de “coidar a quen nos coidan”. Neste sentido, as inquietudes relativas á ausencia de equipos de protección e de probas PCR foron comunicadas á Valedora desde o momento inicial da declaración do estado de alarma. Tramitamos as queixas e iniciamos investigacións de oficio para abordar a cuestión exposta en relación co persoal sanitario, socio sanitario e de axuda no fogar. En caso de denuncia de ausencia de EPIs en empresas privadas, informamos ás persoas denunciantes sobre a posibilidade de pór os feitos en coñecemento da Inspección de Traballo. Contactamos tamén co *Defensor del Pueblo*, á vista de que a normativa do Estado establecía condicións sobre o manexo do material sanitario.

Precisamente, esta mensaxe de “coidar a quen nos coida” foi o tema desenvolvido pola Valedora do Pobo para a súa participación na publicación especial para o 25 de xullo, Día de Galicia, no xornal “*El Correo Gallego*”, invocando como exemplo o Hostal dos Reis Católicos, monumento emblemático de Santiago de Compostela e de Galicia enteira, polo esforzo de construción entón asumido para coidar a quen viña ao noso país en peregrinación xacobeá, para que sirva de exemplo para coidar a quen nos visita, para coidarnos a nós mesmos e tamén para coidar a quen nos coida.

2. CONSECUENCIAS DO CONFINAMENTO E MEDIDAS ACORDADAS PARA COMBATER A ENFERMIDADE SOBRE OS DEREITOS CON MAIOR DIMENSIÓN DE XÉNERO, COMO A CONCILIACIÓN E A CO RESPONSABILIDADE, OU A VIOLENCIA DE XÉNERO

Fronte á situación de pandemia, os poderes públicos reaccionaron con medidas diversas, en particular de confinamento, o que nos conduce a analizar a perspectiva de xénero desas medidas, en particular o confinamento.



Hai dúas cuestións abordadas pola Valedora do Pobo:

Un aspecto vinculado á vida das familias que se viu alterado pola situación de confinamento foi o cumprimento do réxime de custodia e visitas de menores en matrimonios separados ou divorciados, ou parellas rotas. A inquietude foi canalizada por varios Centros de Información da Muller e proviña de nais preocupadas polo risco de contaxio derivado da entrega dos menores, e á súa vez o temor, si non os entregan, de ser denunciadas por incumprimento. Sendo necesario incidir sobre competencias estatais para resolver a cuestión, a Valedora dirixiuse ao *Defensor del Pueblo* solicitando que se valorase a conveniencia de iniciar unha actuación de oficio.

Outro aspecto cunha incidencia de xénero moi relevante foi a situación das mulleres vítimas de violencia de xénero. Sobre esta cuestión a Valedora do Pobo realizou varias actuacións: unha moi temperá, no luns seguinte á declaración do estado de alarma, dirixiuse a comprobar a accesibilidade e atención dos Centros de Información á Muller durante o estado de alarma; investigouse, e removéronse, certas dificultades xurdidas para solicitar axudas por violencia de xénero dada a carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir aos servizos de maneira presencial; deuse publicidade ás medidas adoptadas polo Goberno de España para a protección das vítimas na situación actual de pandemia; e deuse publicidade, tamén, ás medidas adoptadas pola Secretaría Xeral de Igualdade da Xunta de Galicia.

3. CONSECUENCIAS SOCIAIS, LABORAIS E ECONÓMICAS DERIVADAS DA ENFERMIDADE E/OU DAS MEDIDAS PARA COMBATELA

Hai un terceiro achegamento ás consecuencias da enfermidade e/ou das medidas para combatela, e pódese reducir en apenas dúas palabras: crise económica, que xa está aquí, pero os seus resultados aínda non se aprecian en todo o seu alcance. Na cal tamén aparece unha óptica de xénero.

A Valedora do Pobo actuou en concreto en relación cun sector feminizado: o sector marisqueiro galego. Unha actuación de oficio (á que nos referimos en páxinas precedentes) permitiu comprobar que a Consellería competente había adoptado medidas en varios ámbitos: repartición de máscaras e outras medidas para preservar a saúde das persoas traballadoras; apertura de liñas de axuda económica; e control sobre os produtos para garantir o consumo dos produtos.

En xeral, as mulleres ocupan traballos máis precarios e peor remunerados: son unha maioría moi elevada no traballo a tempo parcial (en España, ao redor do 75%), e en moitos traballos de tempada fixos discontinuos (en Galicia, son maioría nas empresas conserveiras), e a porcentaxe de mulleres en empregos temporais é superior ao de homes. Previsiblemente, os empregos máis precarios sufrirán máis as consecuencias da crise económica, e de novo sobre iso atopamos alertas de todos os organismos de igualdade. Hai que estar, pois, moi



atentos á evolución futura.

4. SITUACIÓNS DE MULTI DISCRIMINACIÓN

Todos os anteriores achegamentos ás consecuencias do COVID-19, ou das medidas para combatalo, pódense ver complicados cando a muller afectada atópase nunha situación de vulnerabilidade pola concorrencia doutras causas de discriminación engadidas ao sexo / xénero.

As persoas maiores, un colectivo moi feminizado dada a maior lonxevidade das mulleres, ocupou a atención da Valedora do Pobo. Recibimos queixas sobre a situación dalgunhas residencias de persoas maiores. Tramitamos as queixas e iniciamos ademais unha investigación de oficio para coñecer con detalle a situación. Naqueles servizos sometidos ás autoridades competentes sinaladas en decreto de estado de alarma, trasladamos o asunto ao *Defensor del Pueblo*.

As persoas con discapacidade tamén ocuparon a atención da Valedora do Pobo. Recibimos queixas de asociacións de mulleres xordas, que se resolveron satisfactoriamente, pola falta dun servizo diario e as 24 horas de intérprete de lingua de signos para a atención sanitaria das persoas xordas, así como as carencias de accesibilidade na información necesaria para previr o contaxio do coronavirus. Difundimos unha comunicación sobre os dereitos das persoas con discapacidade na emerxencia sanitaria, na que resaltamos a importancia de manter un contacto permanente coas entidades de defensa, o que en efecto estamos a facer.

Igualmente, a Valedora realizou un chamamento, xa nos primeiros momentos do estado de alarma, alertando sobre a discriminación contra o Pobo Xitano no contexto do COVID-19. Ademais, o 8 de abril, Día do Pobo Xitano, emitimos un comunicado sobre a necesidade de remover os prexuízos e promover a inclusión plena das mulleres, os homes, as nenas e os nenos xitanos.

Finalmente, a Valedora do Pobo realizou diversas actuacións en relación con colectivos discriminados pola súa orientación sexual ou pola súa identidade de xénero. Así, a Valedora emitiu un comunicado alertando sobre o risco de incremento de condutas LGTBI-fóbicas, e, en particular, sobre a situación de illamento na que se atopan aquelas persoas a quen a súa familia non recoñece a súa identidade de xénero e que, polas circunstancias do COVID-19, están confinados con ela. Deuse canle, tamén, á inquietude de diversas asociacións de defensa dos dereitos das persoas LGTBI.

Por causa da paralización dos prazos administrativos e xudiciais, os expedientes de cambio de sexo ante os Rexistros Cívís, xa de seu lentos, demóranse aínda máis en prexuízo dos dereitos das persoas; tratándose dunha cuestión propia de competencias estatais, a Valedora neste caso dirixiuse ao *Defensor del Pueblo* para que actuase ao efecto.



UNHA PEQUENA CONCLUSIÓN PARA ACABAR A EXPOSICIÓN

Todo o anterior non pretende ser un elenco exhaustivo, senón simplemente exemplificativo, da transcendencia da perspectiva de xénero para analizar a pandemia do COVID-19, e as consecuencias que trouxo consigo. Unicamente preténdese alertar sobre a necesidade de superar a situación ocasionada pola pandemia avanzando nunha maior igualdade de xénero e sen que haxa un retroceso. Resulta oportuno lembrar para acabar as seguintes palabras de Simone de Beauvoir: “Non esquezades xamais que bastará unha crise política, económica ou relixiosa para que os dereitos das mulleres volvan ser cuestionados. Estes dereitos nunca se dan por adquiridos, debes permanecer vixiantes toda a vosa vida”.



ANEXO 1. DATOS ESTADÍSTICOS

Expedientes de queixa tramitados durante o estado de alarma relacionados coa COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1748/20	Bando municipal do Concello da Coruña só en galego	04/06/2020
Q/1749/20	Peché da cooperativa e situación de risco de exclusión dunha persoa con discapacidade e cargas familiares (relac. co expte. G.6.Q/159/20)	26/03/2020
Q/1750/20	Desacordo coas medidas de prevención adoptadas para os traballadores dunha empresa de telemarketing en Vigo. Escrito dun representante sindical	20/03/2020
Q/1751/20	Situación de vulnerabilidade dunha familia e desatención da traballadora social	22/06/2020
Q/1752/20	Corte do subministro de gas por impago e retraso na reanudación do servizo por NEDGIA	06/04/2020
Q/1753/20	Medidas de protección nas residencias de maiores para usuarios e traballadores	01/04/2020
Q/1754/20	Falta de material sanitario e de protección por mor do coronavirus nos centros do SERGAS, nas residencias de maiores e no Hospital comarcal do Barco de Valdeorras	30/03/2020
Q/1755/20	Proposta de sanción a un cidadán que se desprazaba coa súa muller e o seu fillo (con diagnóstico de esquizofrenia e usuario da UAD) a facer a compra e a recibir asistencia na UAD	23/03/2020
Q/1756/20	Queixa do Concello de Oza-Cesuras polas dificultades para conseguir material sanitario e equipos individuais de protección para os traballadores/as que prestan o servizo de axuda no fogar a máis de 75 veciños.	13/04/2020
Q/1757/20	Consulta sobre desprazamentos para ir a traballar no Hospital Provincial de Pontevedra se no vehículo propio van dúas persoas	26/03/2020
Q/1758/20	Peché do CIM de Santiago de Compostela e posible desatención das usuarias	25/03/2020
Q/1760/20	Problemas coa facturación eléctrica na súa vivenda de aluguer de unha persoa en situación vulnerable	27/03/2020
Q/1942/20	Desacordo coa actuación da Policía nacional/local de Vigo por non permitirle o desprazamento ao lugar no que ten a súa residencia habitual, malia estar en Vigo por razón dos seus estudos	27/03/2020
Q/1944/20	Atención ás persoas usuarias dos CIM durante o estado de alarma	25/03/2020
Q/1945/20	Discriminación entre as medidas adoptadas polo Goberno para a protección das persoas cun ERTE e os que son obxecto de despido definitivo en contratos temporais	30/03/2020
Q/1946/20	Denegación do permiso por coidado de fillo menor a cargo a unha traballadora dunha residencia de maiores	30/04/2020



CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1947/20	Falta dun protocolo de actuación para os traballadores/as auxiliares de enfermería dun centro de maiores con casos de contaxio polo COVID-19 (Quavitae Servicios Domus Vi Concepción Arenal A Coruña)	26/03/2020
Q/1948/20	Non autorización pola Garda Civil para se desprazar no seu vehículo e levar ao seu pai a tratamento de quimioterapia acompañado da súa nai pero autorizando o desprazamento en taxi	25/03/2020
Q/1949/20	Dificultades para solicitar axudas por violencia de xénero pola carencia de certificados dixitais e a imposibilidade de acudir de xeito presencial	07/04/2020
Q/1950/20	Actuación de oficio para trasladarlle ao DP a necesidade de modificar o Decreto 463/20 para incluír unha regulación sobre a suspensión do réxime de visitas aos fillos/as durante o estado de alarma	13/04/2020
Q/1952/20	Actuación urxente en relación coa falta de medios dunha persoa para procurar alimentos a súa familia	24/03/2020
Q/1955/20	Mantemento dunha licenza de obras que xeran ruído sen revisión de decibelios e graves molestias para un enfermo e outras persoas en confinamento.	25/03/2020
Q/1957/20	Solicitude de axuda dunha monitora escolar despedida pola súa ETT	27/03/2020
Q/1960/20	Revisión e tramitación das Risgas pendentes de resolución durante o estado de alarma	07/04/2020
Q/1963/20	Exención da obriga de traballar para dous empregados de Correos con pais anciáns residindo no mesmo domicilio	06/04/2020
Q/1964/20	Falta do servizo de intérprete de lingua de signos por parte del SERGAS diario ás 24 horas para á atención sanitaria das persoas xordas	30/03/2020
Q/1965/20	Falta de resposta á solicitude de realización de test de COVID-19 a todo o persoal de hospitalización para a detección dos casos positivos asintomáticos e evitar máis contaxios no Hospital do Barbanza	21/04/2020
Q/1968/20	Actuacións en materia de vivenda ante a crise sanitaria do COVID-19	30/03/2020
Q/1970/20	Realización de test rápidos de detección de COVID-19 e subministro de EPIs a todo o persoal dos servizos socio-sanitarios de axuda a domicilio do Concello de Santiago	31/03/2020
Q/1971/20	Criterios de reparto dos créditos extraordinarios do RD-L 8/2020 entre as entidades locais galegas	23/04/2020
Q/1972/20	Expropiación de vivenda en Concello de Oleiros	30/03/2020
Q/1973/20	Información da FAXPG sobre accesibilidade do sistema sanitario a persoas xordas.	17/04/2020
Q/1976/20	Baixa voluntaria con preaviso da súa empresa e non incorporación ao novo posto de traballo por mor da crise do coronavirus sen dereito a prestación	01/04/2020
Q/1978/20	Falta de medios de protección para residentes e cuidadores nunha residencia de maiores de Ourense	17/04/2020



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1979/20	Información da FAXPG sobre falta de contido accesible ás persoas xordas sobre o coronavirus	08/06/2020
Q/1980/20	Circunstancias das residencias de persoas maiores e dependentes na situación de emerxencia sanitaria	17/06/2020
Q/1981/20	Subministrados de protección para os servizos de axuda no fogar	13/04/2020
Q/1983/20	Proposta sobre a organización dos paseos das crianzas na situación de confinamento	13/04/2020
Q/1986/20	Desacordo coa xestión asistencial e as medidas preventivas adoptadas por mor do COVID-19 na Unidade de coidados paliativos do Hospital marítimo de Oza.	25/06/2020
Q/1991/20	Recollida de residuos de pacientes en illamento domiciliario polo COVID-19 (FEGAMP)	17/06/2020
Q/1992/20	Servizo de intérprete de lingua de signos por parte do SERGAS diario e as 24 horas	17/04/2020
Q/1993/20	Exclusión das axudas pola COVID-19 aos autónomos en réxime de estimación por módulos	13/04/2020
Q/1994/20	Insuficiencia de cobertura de internet no medio rural e problemas para continuar a súa formación académica <i>on line</i>	14/05/2020
Q/1996/20	Inacción da Policía local de Oleiros ante actuacións contrarias ás medidas de confinamento nunha urbanización	19/06/2020
Q/1997/20	Información accesible en lingua de signos nos contidos referentes ao coronavirus	05/05/2020
Q/2000/20	Situación do sector marisqueiro pola crise da COVID-19	25/04/2020
Q/2001/20	Falta de medidas do Goberno galego en relación cos alugueres dos pisos estudiantís e persistencia das obrigas de pago da renda sen ocupación por mor do confinamento	14/04/2020
Q/2004/20	Situación da tramitación das subvencións nominativas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade	07/04/2020
Q/2011/20	Desacordo coas medidas adoptadas por parte de <i>Instituciones Penitenciarias</i> no centro penitenciario de A Lama co gallo do COVID-19 e suspensión da actividade das xuntas de tratamento	23/04/2020
Q/2012 A 2020/20/20	Suspensión da convocatoria das oposicións de 2020 da Consellería de Educación	19/06/2020
Q/2021/20	Desacordo cun bando do Concello de Pontearreas en relación coas saídas con mascotas durante o estado de alarma	15/04/2020
Q/2023/20	Non autorización para trasladarse ao seu domicilio familiar en Cee dunha persoa que traballa en A Coruña por mor das limitacións á mobilidade do estado de alarma	20/04/2020
Q/2024/20	Elevada taxa de contaxios nas residencias de maiores de Ourense	22/05/2020



CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2025/20	Unificación dos protocolos de atención ao parto e nacemento en tódolos hospitais galegos, e garantía dos dereitos das embarazadas durante o estado de alarma pola COVID-19	22/05/2020
Q/2026/20	Desacordo cun bando do Concello de Pontearreas en relación coas saídas con mascotas durante o estado de alarma	15/04/2020
Q/2027/20	Queixa da Asociación Galega de Matronas ante protocolos inapropiados durante o parto por non acompañamento e separación inxustificada dos bebés	22/05/2020
Q/2029/20	Desacordo coas limitacións de movemento impostas aos menores durante o estado de alarma	21/04/2020
Q/2030/20	Condonación do pago de alugueres de baixos comerciais e obriga de pago do IVA e do IRPF aos arrendadores entre as medidas do estado de alarma	24/04/2020
Q/2032/20	Desacordo coa xestión dos primeiros casos de contaxios pola COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia	16/04/2020
Q/2033/20	Falta de percepción da prestación de desemprego e axudas familiares por cambio de empresa antes do estado de alarma	21/04/2020
Q/2034/20	Situación das xerocultoras nais de bebés en período de lactación para atender a maiores en residencias con casos de COVID-19	12/05/2020
Q/2035/20	Morte acompañada en pacientes con COVID-19	17/04/2020
Q/2038/20	Carencias na Residencia de Maiores de Moledo (Vigo) na atención aos residentes con COVID-19	08/06/2020
Q/2041/20	Inacción por parte do Concello de Touro ante o incumprimento reiterado das condicións laborais das traballadoras do servizo municipal de axuda no fogar por parte da empresa contratada para este servizo	22/06/2020
Q/2042/20	Queima de residuos en Nogueira de Ramuín	16/04/2020
Q/2043/20	Imposibilidade de facer un ERTE a un empregado do titular dunha licenza de taxi	05/06/2020
Q/2048/20	Discriminación no acceso ao emprego e problemas no mercado laboral dos traballadores maiores de 45 anos	16/04/2020
Q/2050/20	Queixa pola situación da súa nai na residencia DomusVi de Cangas e solicitude de traslado a outro centro	22/05/2020
Q/2054/20	Desacordo cos prazos para a realización dos test do COVID-19 aos residentes e traballadores da Residencia DomusVi de Montrove (Oleiros)	20/05/2020
Q/2055/20	Queixa pola información que se da na TVG sobre a xestión sanitaria do COVID-19 en Galicia	21/04/2020
Q/2056/20	Avaría nunha liña de Movistar no Concello de Fene e incomunicación dunha familia en posible emerxencia sanitaria	21/04/2020



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2057/20	Falta de actualización e publicación das listas de contratación temporal de auxiliares administrativos do SERGAS por mor do estado de alarma	09/06/2020
Q/2058/20	Intervención por parte da Xunta de Galicia da Residencia DomusVi de Aldán, en Cangas, polo estado de alarma e imposibilidade de obter informes médicos dunha persoa residente	21/04/2020
Q/2059/20	Posibilidade de apertura do confinamento para traballos agrícolas sen fins comerciais para persoas que non posúen o carnet de aplicador de produtos fitosanitarios e limpeza de cortellos	30/04/2020
Q/2060/20	Despido pola ETT sen dereito a prestación de desemprego e axudas sociais reducidas a un traballador de PSA con cargas familiares	23/04/2020
Q/2061/20	Limitacións na idade dos menores para autorizar as saídas durante o estado de alarma	20/04/2020
Q/2062/20	Situación familiar dunha persoa con denuncia por violencia de xénero	14/05/2020
Q/2063/20	Cobro das chamadas realizadas ao SERGAS para anulación dunha cita médica no CHUS	19/06/2020
Q/2064/20	Falta de persoal no fogar residencial de Cerceda e outras peticións de mellora asistencial	12/05/2020
Q/2068/20	Falta de apoio normativo no RD 463/2020 da prohibición da pesca de lamprea na marxe internacional media do río Miño por parte da Comandancia de Marina de Tui	27/04/2020
Q/2069/20	Falta de información do SERGAS sobre bloques de vacacións do persoal auxiliar administrativo e non publicación da lista definitiva desa categoría	09/06/2020
Q/2071/20	Risco de contaxios por incumprimento das normas de confinamento na gravación dun programa o día 17 de abril para emitir na TVG	21/04/2020
Q/2074/20	Falta de axudas dos servizos sociais a unha persoa con tres menores ao seu cargo	25/06/2020
Q/2076/20	Falta de material de protección para o colectivo de traballadores na residencia de maiores de Marín	06/05/2020
Q/2077/20	Falta de información da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional sobre medidas de protección nas oposicións de Educación a unha persoa con riscos de saúde	09/06/2020
Q/2079/20	Actividade agrícola de autoconsumo durante a crise do COVID-19	27/04/2020
Q/2080/20	Desacordo coa celebración das oposicións de Educación por risco sanitario e desigualdade de condicións entre os aspirantes no acceso a materiais diversos para preparar a parte da unidade didáctica	23/04/2020
Q/2081/20	Acceso á sanidade, en igualdade de condicións, de todas as persoas que a precisen, sexa cal sexa súa idade e patoloxía	19/06/2020
Q/2082 a 2106/20	Desacordo coa celebración das oposicións de Educación por risco sanitario e desigualdade de condicións entre os aspirantes	23/04/2020



CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2108/20	Solicitud de axudas ao Concello de Vigo por unha persoa en risco de exclusión e con fillo a cargo	02/06/2020
Q/2109/20	Entrega dos seus fillos baixo a tutela da Xunta de Galicia para cumprir o confinamento cos seus pais	24/04/2020
Q/2110/20	Axuda extraordinaria do Concello da Coruña por mor da situación de emerxencia a unha persoa non empadroada	23/04/2020
Q/2112/20	Repatriación do seu fillo confinado en Bruxelas sen solucións para retornar por parte das autoridades	27/04/2020
Q/2113/20	Desacordo pola falta de limitación dunha franxa horaria determinada na que se impidan as saídas dos menores	07/05/2020
Q/2115/20	Desacordo coa decisión de Caixabank de bloquear temporalmente a súa tarxeta de crédito tras concederlle a suspensión das obrigas de pago das cotas dun préstamo por vulnerabilidade económica	27/04/2020
Q/2117/20	Notificación do corte de subministración eléctrica a unha persoa en situación de vulnerabilidade e incumprimento pola empresa ALDRO das previsións da normativa do estado de alarma	30/04/2020
Q/2118/20	Falta de prestacións nas recentes normas do estado de alarma a persoas que estaban xa desempregadas, posible demora da renda mínima e proposta sobre Risgas e rendas sociais dos concellos	23/06/2020
Q/2121/20	Información da ATRIGA sobre prórroga do trámite de liquidación do imposto de sucesións ante o estado de alarma	22/06/2020
Q/2123/20	Imposibilidade de cumprimento do réxime de visitas aos fillos durante o estado de alarma cando residen en distintas localidades	29/04/2020
Q/2125 a 2159/20 e 2162 a 2201/20 Q/2204 a 2253/20 e 2256 a 2280/20; 2283 a 2330/20 e 2334 a 2423/20 e 2436 a 2457/20. TOTAL 706 EXPPTES	Solicitud de desistimento do procedemento selectivo convocado mediante a Orde do 24 de febreiro de 2020 e decisión da Xunta a prol dunha unha única convocatoria, na que se acumulen as prazas do ano 2020 e as do 2021 en Educación	30/04/2020
Q/2255/20	Extralimitación do Goberno nas medidas de prohibición adoptadas por mor do estado de alarma respecto do exercicio de dereitos fundamentais	30/04/2020
Q/2282/20	Residuos de equipos de protección fronte o COVID-19 (FEGAMP)	16/06/2020
Q/2331/20	Presenza de intérpretes de lingua de signos ás 24 h na sanidade galega	05/06/2020
Q/2332/20	Teléfonos de atención á cidadanía do SERGAS	02/06/2020
Q/2424/20	Medidas tributarias no Concello de Vigo fronte o impacto económico e social da COVID-19	25/05/2020



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2425/20	Medidas tributarias no Concello da Coruña fronte o impacto económico e social da COVID-19	12/06/2020
Q/2426/20	Medidas tributarias no Concello de Ferrol fronte o impacto económico e social da COVID-19	16/06/2020
Q/2427/20	Medidas tributarias no Concello de Santiago de Compostela fronte o impacto económico e social da COVID-19	08/06/2020
Q/2428/20	Medidas tributarias no Concello de Pontevedra fronte o impacto económico e social da COVID-19	12/06/2020
Q/2429/20	Medidas tributarias no Concello de Ourense fronte o impacto económico e social da COVID-19	12/06/2020
Q/2430/20	Medidas tributarias no Concello de Lugo fronte o impacto económico e social da COVID-19	15/06/2020
Q/2431/20	Servizo de intérprete de lingua de signos por parte do SERGAS as 24 horas (relacionada coa Q/1992/20)	05/06/2020
Q/2433/20	Solicitude para manter a praza na residencia na que se atopa unha persoa dependente e non na asignada por estar afastada dos familiares	12/05/2020
Q/2434/20	Modificación das condicións impostas na normativa do estado de alarma para a práctica deportiva individual do surf en Galicia	05/05/2020
Q/2435/20	Desacordo cos criterios aplicados pola Consellería de Sanidade respecto á accesibilidade no entorno sanitario pola sinatura dun convenio só para accesibilidade cognitiva e non para as persoas xordas	16/06/2020
Q/2460/20	Embargo da súa pensión por sanción da Axencia Tributaria e risco de exclusión social dunha persoa con discapacidade	08/06/2020
Q/2491/20	Falta dunha normativa estatal básica para equiparar a protección das vítimas de trata coa das vítimas de violencia de xénero	04/05/2020
Q/2492/20	Medidas de protección das vítimas de trata en Galicia	05/05/2020
Q/2495/20	Prohibición dos mercados alimentarios de proximidade	04/05/2020
Q/2496/20	Xeriatras en Galicia	30/04/2020
Q/2498 E 2500/20	Desacordo co prazo de inscrición nas oposicións de 2021 cando termine o estado de alarma, por rematar o seu mestrado en xullo de 2020	04/05/2020
Q/2501/20	Falta de dotación de persoal sanitario non facultativo en número axeitado á carga de traballo do Servizo de Reanimación do CHUO na área sanitaria de Ourense	01/06/2020
Q/2503/20	Prazo legal para recorrer pola non tramitación dun ERTE	05/05/2020
Q/2504/20	Desacordo pola pasividade dunha traballadora social do Concello de Ponteceso ante unha familia con menores en situación de vulnerabilidade	18/05/2020



CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2507/20	Falta de recursos educativos para dous menores con traballo presencial dos seus proxenitores	08/05/2020
Q/2883/20	Situación dunha parella que se atopa en Gran Canaria con todos os vós de regreso cancelados	12/05/2020
Q/2884/20	Problemas no acceso á información do SEPE sobre recoñecemento da súa prestación por ERTE da súa empresa	08/05/2020
Q/2886/20	Problemas no acceso á información do SEPE sobre recoñecemento da súa prestación por ERTE da súa empresa	08/05/2020
Q/2887/20	Queixa pola falta de atención dos Servizos Sociais do Concello de Redondela no número de axuda social	02/06/2020
Q/2890/20	Falta de resposta da DX de Comercio á solicitude de xuntanza para fixar un protocolo cara a reanudación de feiras e mercados suspendidos pola crise do COVID-19	08/06/2020
Q/2891/20	Erro no cálculo da súa prestación por ERTE de PSA e tardanza na súa corrección e abono	11/05/2020
Q/2901/20	Queixa polos procedementos e requisitos na tramitación da Risga	11/06/2020
Q/2903/20	Distancia social e medidas de hixiene nas escolas infantís 0-3	16/06/2020
Q/2905/20	Retención polo SEPE da prestación do seu ERTE	12/05/2020
Q/2906/20	Falta de desenvolvemento na C.A. de Galicia da xestión dun programa estatal de axudas para a inserción socio-laboral de mulleres vítimas de violencia de xénero (COVID-19)	12/06/2020
Q/2908/20	Incumprimento por parte de Caixabank (oficina de Viveiro) da <i>Orden TMA/378/2020</i> , que regula as axudas ICO ao alugueiro para fogares vulnerables economicamente pola crise da COVID-19	13/05/2020
Q/2909/20	Esixencia do NIE a un alumno con documento de rexistro de cidadán da Unión Europea nunha convocatoria extraordinaria de axudas da Universidade da Coruña pola COVID-19	19/06/2020
Q/2910/20	Exclusión das prórrogas de contratos de investigación do sistema universitario galego a causa da COVID-19 ás persoas que tiveron permisos de maternidade/paternidade	17/06/2020
Q/2913/20	Presenza de víboras na zona rural de Vidán no concello de Santiago de Compostela	16/06/2020
Q/2914/20	Abandono de residuos na zona de A Garaballa, Albeiros, concello de Lugo	17/06/2020
Q/2917/20	Exclusión das prórrogas de contratos de investigación do sistema universitario galego a causa da COVID-19 ás persoas que tiveron permisos de maternidade/paternidade	17/06/2020
Q/2919/20	Imposibilidade de retorno dunha cidadá cos vós suspendidos desde Cerdeña	14/05/2020
Q/2927/20	Cobro do importe das máscaras nunha farmacia á perceptora dun subsidio de maiores de 55 anos	01/06/2020



CAPÍTULO 3

**INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO
DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19**

707

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2929/20	Imposibilidade de visitar ao seu marido usuario dunha residencia privada e con dano cerebral adquirido tras superar ambos a COVID-19	12/06/2020
Q/2936/20	Solicitud de remisión dunha carta ao DP por un interno do CP de Teixeira pola situación da COVID-19	19/05/2020
Q/2939/20	Consulta sobre autorización de mobilidade para a recollida dun piso de estudante en Barcelona por rematar o contrato de aluguer	15/05/2020
Q/2940/20	Remisión de cartas de menores usuarios do C.A.E. Montefiz	15/05/2020
Q/2941/20	Falta de aviso do Consulado de España en Uruguai a unha persoa inscrita nunha lista para poderen retornar a España ao ser cancelado o seu voo por mor do COVID-19	19/05/2020
Q/2944/20	Denegación da prestación por finalización unilateral do seu contrato como formador o día previo á declaración do estado de alarma	19/05/2020
Q/2949/20	Extensión das medidas de apoio á conciliación ás persoas que se encargan dos cuidados dos menores na familia	11/06/2020
Q/2950/20	Situación discriminatoria entre deportistas federados e non federados sobre as condicións nas que se pode realizar actividade física non profesional ao aire libre durante o estado de alarma	25/05/2020
Q/2953/20	I.V.E. do 21% na compra de máscaras pola COVID-19 malia a súa obrigatoriedade en determinadas situacións	20/05/2020
Q/2957/20	Propostas alternativas dun interno no C.P. de Teixeira para o cumprimento da condena	05/06/2020
Q/2960/20	Imposibilidade de ver aos seus fillos menores por dous médicos da área sanitaria de Santiago por estar ao cuidado dunha avoa en Vigo por mor das limitacións de mobilidade entre provincias	26/05/2020
Q/2966/20	Retraso en dar de alta de novo a potencia eléctrica contratada nun local comercial tras redución pola COVID-19	22/05/2020
Q/2979/20	Retraso nos trámites rexistrados para cambio de nome e de sexo durante o estado de alarma	28/05/2020
Q/2981/20	Inactividade do Concello da Coruña para a paralización dunha fábrica de madeira nunha zona densamente poboada e rúidos durante o confinamento pola COVID-19	29/05/2020
Q/2982/20	Ampliación aos estudantes de Ciclos Formativos Superiores das autorizacións para desprazarse co fin de recoller ás súas pertenzas	25/05/2020
Q/2983/20	Desacordo coas condicións de traballo do persoal sanitario do SERGAS	19/06/2020
Q/2986/20	Prórroga de nomeamentos eventuais no SERGAS con incumprimento da Instrución 4/20 por mor da COVID-19 ao existir aspirantes nas listas de contratación	23/06/2020
Q/2987/20	Incumprimento da Instrución 4/20 por mor do COVID-19 nas listas de contratación temporal do distrito sanitario de A Mariña	25/05/2020



CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/2990 a 2997/20	Non devolución dos billetes de avión e seguros de viaxe a Xapón dun programa de intercambio da D.X. de Xuventude cancelado por mor da COVID-19	09/06/2020
Q/3024/20 e 41 mais	Prórrogas dos contratos COVID-19 sen respectar ás listas de substitución do SERGAS para baixas e vacacións	23/06/2020
Q/3032/20	Non celebración dun acto de conciliación por causa do COVID-19 e desacordo co funcionamento do SMAC	01/06/2020
Q/3038/20	Retraso nunha cirurxía cardíaca de prioridade 2	05/06/2020
Q/3039/20 e 10 mai	Desacordo coas prórrogas dos contratos de celadores por causa da COVID-19 sen gardar a orde das listas de contratación nas substitucións	23/06/2020
Q/3045/20	Desatención ao alumnado con NEAE e outras circunstancias durante a crise do COVID-19	08/06/2020
Q/3047/20	Consulta sobre un desprazamento interprovincial por mor dunha proba de FP	05/06/2020
Q/3058/20	Exames das escolas oficiais de idiomas en setembro	11/06/2020
Q/3061/20	Falta de limpeza do colectores no Concello de Cangas e problemas pola COVID-19	10/06/2020
Q/3065/20	Solicitude de reapertura dos centros de día	25/06/2020
Q/3067/20	Denegación microcréditos do ICO (relac. co expte. Q/2908/20)	10/06/2020
Q/3069/20	Falta de cobro do seu ERTE por mor do COVID-19	05/06/2020
Q/3080/20	Suposta denuncia falsa polos empregados dunha gasolinera en Celeiro durante o confinamento	08/06/2020
Q/3130/20	Retraso na reapertura dos servizos de coidados	23/06/2020
Q/3138/20	Reapertura das escolas infantís privadas	26/06/2020
Q/3142/20	Pasividade da Policía local de Ferrol ante os ruídos por consumo de bebidas na rúa diante dun local	16/06/2020
Q/3145/20	Prestación recoñecida desde setembro de 2018 a unha persoa dependente grao II falecida por causa da COVID-19	11/06/2020
Q/3149/20	Solicitude de información sobre as datas de apertura e outros aspectos dos mercados de Padrón e Vilagarcía (relac. co expte. Q/3119/20)	17/06/2020
Q/3162/20	Queixa pola xestión da súa prestación do ERTE polo SEPE	16/06/2020
Q/3165/20	Imposibilidade de actualización do certificado electrónico por mor da COVID-19 nunha Comisaría de Barcelona e solicitude de ampliación do prazo de inscrición para as oposicións de educación ou, habilitar formularios alternativos de rexistro	17/06/2020
Q/3172/20	Información errónea do 012 sobre o prazo de apertura de solicitude das escolas infantís.	18/06/2020



CAPÍTULO 3

**INFORME SOBRE AS ACTUACIÓNS DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO
DURANTE O ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR MOR DA COVID-19**

709

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/3183/20	Data de apertura do mercado de Vilagarcía (relac. co expte. Q/3149/20)	17/06/2020
Q/3184/20	Non exposición das autorizacións municipais de venda ambulante no mercado de Ribeira	17/06/2020
Q/3194/20	Solicitude de novos uniformes de traballo na Residencia de Maires de Carballiño	16/06/2020
Q/3198/20	Imposibilidade de concorrer ás oposicións de educación por mor dos prazos do seu mestrado en relación co fin do estado de alarma	18/06/2020
Q/3199/20	Cancelación do vis a vis durante o estado de alarma e falta de información do C.P. de Teixeira	19/06/2020
Q/3200/20	Urxencia de celebración dun acto de conciliación por despido no SMAC para evitar o arquivo das actuacións xudiciais	19/06/2020
Q/3212/20	Peche dos centros de día ata setembro	22/06/2020
Q/3232/20	Non suspensión do Imposto Municipal de Vehículos no Concello de O Barco durante o estado de alarma e cobro pola vía de prema	25/06/2020





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGqQleWwK65
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 4

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A Lei 1/2016, de transparencia e bo goberno, crea dous órganos incardinados na Valedora do Pobo; un destinado ao control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, a Comisionada da Transparencia, e outro para a resolución dos recursos contra as resolucións en materia de acceso á información pública, a Comisión da Transparencia.

A citada lei separa as funcións da comisionada e da comisión das propias da Valedora do Pobo, fundamentalmente coñecer as queixas e dar conta do exercicio das súas funcións ao Parlamento de Galicia por medio dos seus informes ordinarios ou especiais.

Son as actuacións da Comisionada da Transparencia e da Comisión da Transparencia as que tratamos neste Capítulo 4.

A Lei 1/2016 prevé que a Valedora inclúa no Informe Anual ao Parlamento de Galicia un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia, no cal recollerán, en todo caso, os criterios interpretativos e recomendacións, a relación de reclamacións, a actividade de asesoramento, os requirimentos efectuados e a avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade activa por parte dos suxeitos afectados.

Ademais, dáse conta do labor da Valedora do Pobo relacionada coa transparencia, fundamentalmente a súa publicidade activa ou de oficio.

A lei galega de transparencia prevé tamén que “a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitiralle á Valedora do Pobo o informe referido no artigo 5”. Neste informe a Xunta debe incluír, “como mínimo, os seguintes aspectos: 1. As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, coa inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. 2. Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e Goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso”. Por esa razón incluímos tamén o texto íntegro do informe da Xunta de Galicia.

As queixas en materia de transparencia desenvólvense na correspondente área do capítulo 3 deste informe.



II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA

A Comisionada da Transparencia é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas comprendidas no Título I da Lei de Transparencia por parte dos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación.

As súas funcións encoméndanse á Valedora do Pobo e son as seguintes:

- Responder ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei.
- Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigas legais en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.
- Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno.
- Emitir informe, con carácter previo á súa aprobación, sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.
- Efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas nesta lei.
- Aquelas outras funcións que lle sexan atribuídas por unha norma legal.

Expoñemos a actividade da Comisionada durante 2020.

1. Consultas

- Consulta do Concello da Coruña sobre forma de proceder ante a oposición expresa dalgúns funcionarios a facilitar os seus datos nun expediente.

“O Concello da Coruña plantexa a seguinte consulta á Comisionada da Transparencia de Galicia:

“Dando resposta ao seu escrito do 02/10/2020 con Rexistro de entrada neste Concello o 06/10/2020, infórmolle que:



PRIMEIRO.- O 18/06/2019 o anterior Director da Área de Rexeneración Urbana identificou a dezaseis persoas que, ao seu xuízo, interviñeron no procedemento de revisión de oficio do Sector-7, Someso. Achégase copia.

SEGUNDO.- Mediante os respectivos oficios da Directora da Área de Urbanismo do 19/12/2019 foille dada audiencia a cada unha das persoas identificadas polo anterior Director da Área de Rexeneración Urbana, para os efectos de que no prazo de quince días puideran formular as alegacións oportunas.

TERCEIRO.- Recompilando as alegacións efectuadas no trámite de audiencia por cada unha das ditas persoas, foron presentadas as seguintes

a) O 08/01/2020, foi presentada unha alegación por ..., indicando que non tivo participación nos procedementos de tramitación nin aprobación da xestión urbanística do Sector 7, Someso.

b) O 09/01/2020, foi presentada alegación por ..., solicitando que se denegue o acceso á información solicitada.

c) O 09/01/2020, ... igualmente solicitou denegar o dito acceso.

d) O 24/01/2020, ... sinalou que non participou na revisión de oficio, senón que se limitou a realizar informes.

e) O 24/01/2020, ..., presentou un escrito similar a anterior.

f) O 27/01/2020, ..., sinalou que non se lle encomendou formalmente a instrución do expediente, se ben emitiu unha proposta de resolución.

g) O 28/01/2020, ..., manifestou que en ningún momento foi nomeada instrutora do expediente e que os datos persoais están protexidos pola normativa vixente, mostrando a súa total oposición ao que o seu nome e demais datos persoais sexan proporcionados a terceiras persoas.

h) O 29/01/2020, ..., manifestou que non desenvolveu responsabilidade ningunha con respecto ao expediente de revisión de oficio dos acordos de Someso, se ben presentou alegacións ao expediente de revisión de oficio.

i) O 29/01/2020, ..., presentou un escrito no que indicou que ... non ten asignadas funcións nin traballos vencellados cos procedementos de xestión do solo.

j) O 29/01/2020, ..., ... presentou un escrito no que indicou que en ningún momento realizou informes relativos á revisión de oficio dos acordos de Someso, manifestando seu dereito á protección de datos de carácter persoal.

Igualmente, como notificado:



- ... notificado o 02/01/2020, sen que presentara escrito ningún.
- ... notificado o 02/01/2020, sen que presentara escrito ningún.
- ... o 30/12/2019, sen que presentara escrito ningún.
- ... sen que presentara escrito ningún.
- ... actualmente xubilado.

Igualmente, tentouse a notificación a ... constando como ausente no reparto na notificación.

CUARTO.- Asemade, con posterioridade a resolución da Comisión de Transparencia do 26 de novembro de 2019, igualmente teñen intervido na emisión de informes outros dous funcionarios relativos á revisión de oficio e á investigación das dobres vendas: ..., ao que se procederá a outorgar o preceptivo trámite de audiencia con carácter previo á resolución. Aos ditos funcionarios igualmente, outorgaráselle o mesmo trámite de audiencia que aos anteriores.

Por outra banda, o art. 32.3.a) e c) da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo Goberno, dispón que o Comisionado de Transparencia exercerá as funcións seguintes:

"a) Respostar as consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación da presente lei.

c) Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno".

Por todo o exposto, SOLICITO: Se teña por realizada en tempo e forma a información requirida mediante o escrito con rexistro de entrada no Concello da Coruña o 06/10/2020 e por parte do Comisionado de Transparencia lle sexa indicado a este Concello a forma de proceder neste suposto, ante a oposición expresa realizada por algún dos ditos funcionarios que interviron no procedemento de revisión de oficio dos acordos de Someso, segundo os escritos de alegacións que se xuntan a esta información.

Competencia

Tal e como sinala a propia consulta, o artigo 32 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, prevé:

"1. Créase o Comisionado da Transparencia e atribúenselle as súas funcións ao Valedor do Pobo. ... 3. O Comisionado da Transparencia exercerá as seguintes funcións: a) Responder ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos



suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei. ... c) Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno.

Os concellos galegos non son suxeitos obrigados de forma xeral pola lei citada, senón unicamente na habilitación do recurso substitutivo previsto na normativa básica, posto que se resolverá pola Comisión da Transparencia de Galicia que prevé o artigo 33 desa mesma lei.

Porén, dado que tamén se prevé de forma xenérica o asesoramento en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno, a Comisionada da Transparencia resulta competente na consulta que tratamos.

Resolución da Comisión da Transparencia

A resolución sobre a que se consulta sinala o seguinte:

“... En base aos feitos e fundamentos de dereito anteriormente expresados, a Comisión da Transparencia, ACORDA

Primeiro: Estimar a reclamación presentada por ... con data 23 de setembro de 2019, contra a desestimación por silencio administrativo da súa solicitude de acceso á información ante Concello da Coruña, referente á identificación das autoridades e funcionarios que interveñen no expediente de revisión de oficio dos acordos de Someso.

Segundo: Instar ao Concello da Coruña, a que, no prazo máximo de 15 días hábiles, se responda á petición de información solicitada previa apertura do trámite de audiencia, e ponderación, de ser o caso, das circunstancias que se aleguen no dito trámite en canto aos límites dos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e o artigo 22 da mesma lei, no que fai á formalización do acceso.

Terceiro: Instar a ao Concello da Coruña, a que, no prazo máximo de 15 días hábiles, remita a esa Comisión da Transparencia copia do envío e da información solicitada ao reclamante”.

No corpo da resolución indícase, como motivación principal, o seguinte:

“O interesado solicitou a identificación das autoridades e funcionarios que interveñen no expediente de revisión de oficio dos acordos de Someso, información que non lle foi facilitada.



No informe que remite o Concello, no que non se fai constar nin del se deduce que se remitise a dita información ao interesado, o Concello considera que non procede autorizar o acceso á información a fin de garantir a debida protección de datos persoais e de evitar posibles prexuízos para a investigación en curso sobre a revisión de oficio dos actos de Someso, de conformidade co establecido na Lei 19/2013 e a Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais.

No relativo á protección de datos de carácter persoal, o artigo 15 da Lei 19/2013, establece que se a información solicitada contén datos persoais que revelen a ideoloxía, afiliación sindical, relixión ou crenzas, o acceso unicamente se poderá autorizar no caso de que se contase co consentimento expreso e por escrito do afectado, agás que o afectado fixese manifestamente públicos os datos con anterioridade a que se solicitase o acceso, e se fan referencia á orixe racial, á saúde ou á vida sexual, datos xenéticos ou biométricos ou datos relativos á comisión de infraccións penais ou administrativas unicamente se pode autorizar si se conta co consentimento expreso do afectado ou se está amparado por unha norma con rango de Lei.

Con carácter xeral, a Lei establece que se concedera o acceso a información que conteña datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano, salvo que no caso concreto prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos sobre o interese público na súa divulgación. Nos casos nos que a información solicitada non contivese datos especialmente protexidos, concederese o acceso previa ponderación suficientemente razoada do interese público na divulgación e os dereitos dos afectados, en particular o seu dereito fundamental á protección de datos de carácter persoal, tendo en conta os criterios establecidos no parágrafo 3 do citado artigo.

Os datos meramente identificativos do persoal ao servizo dunha Administración, están sometidos ao réxime xeral de acceso, polo que, por regra xeral, debe concederse o acceso á información dado que a normativa de protección de datos persoais non o impide, e sen que sexa necesario o consentimento da persoa afectada.

Unicamente poden existir casos excepcionais nos que deba prevalecer a protección dos datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos, casos nos que é necesario dar previa audiencia ao persoal para permitir que as persoas afectadas poidan opoñerse ao acceso en atención a circunstancias persoais e extraordinarias, como poden ser, entre outros, supostos nos que deba evitarse a divulgación da súa identidade e lugar



de traballo atendendo á especial vulnerabilidade da persoa, ou se a súa vida ou a súa integridade están ameazadas por calquera motivo. Unicamente nestes casos excepcionais, unha vez alegados e xustificados pola persoa afectada e ponderados pola Administración, o acceso aos datos identificativos do persoal público pode ser restrinxido ou limitado.

No caso de que a persoa afectada non formule alegacións ou se opoña pero non acredite ou demostre estas circunstancias excepcionais, a entidade debe facilitar a información identificativa solicitada, e todo elo sen prexuízo do dereito que teñen os interesados nun procedemento administrativo de identificar as autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos (artigo 53.1. b) da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas).

No presente caso, tal e como recoñece a sentenza da Audiencia Nacional do 4 de maio de 2018, os datos solicitados, son claramente datos identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do Concello, de modo que é obrigado conceder o acceso á información, salvo que prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos, prevalencia que non se invocou neste caso, mais aló de xustificalo en “evitar posibles prexuízos para a investigación en curso sobre a revisión de oficio dos actos de Someso”.

De acordo co anterior, procede estimar a reclamación presentada, debendo o Concello da Coruña, previa audiencia aos titulares dos datos para que poidan opoñerse ao acceso en atención a circunstancias persoais e extraordinarias, e de ser o caso, unha vez ponderados pola Administración, resolver expresamente a solicitude concedendo o acceso á información, salvo que se conclúa nesa ponderación que algún dos datos solicitados deba ser restrinxido ou limitado...”.

Resposta á consulta

O primeiro aspecto que debe ser establecido é que as resolucións da Comisión da Transparencia son de obrigado cumprimento, como tales resolucións. A única forma de impugnalas é por medio do correspondente recurso contencioso-administrativo, que neste caso non se deu.

A resolución refire a necesidade de retrotraer o expediente para dar audiencia ás persoas afectadas, o que xa fixo o concello, segundo expresa. Sinala que nalgún caso materializouse a oposición ao acceso, sen concretar causas, facendo mención dunha



xenérica oposición (por exemplo, “solicitando que se denegue o acceso á información solicitada”, “mostrando a súa total oposición ao que o seu nome e demais datos persoais sexan proporcionados a terceiras persoas”, ou “manifestando seu dereito á protección de datos de carácter persoal”).

Unha vez subsanado o indicado na resolución da Comisión da Transparencia restaría que o concello resolvera novamente, pero tendo presente o indicado nas alegacións e na resolución. Esta última se pronuncia respecto do obxecto da consulta ao indicar:

-como proceder para o caso de que se trate datos persoais especialmente protexidos, cun maior estándar de protección.

-como proceder se os datos son meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano (exame de prevalencia da protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos sobre o interese público na súa divulgación; por regra xeral debe concederse o acceso dado que a normativa de protección de datos persoais non o impide, sen necesidade de consentimento da persoa afectada).

-a protección dos datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos debe prevalecer en determinados casos, segundo a ponderación (especial vulnerabilidade da persoa, ou que a súa vida ou a súa integridade están ameazadas por calquera motivo).

-os datos solicitados son claramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do concello. É obrigado conceder o acceso á información, salvo que prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos, o que non se invocou en concreto, si de forma xenérica.

Por tanto, o concello debería resolver unha vez examinadas todas as alegacións a que se refire na consulta e de acordo co criterio expresado na resolución pendente de cumprimento.

Iso sen prexuízo dos posibles recursos que se promovan por parte das persoas interesadas, entre os que se contan as alegantes, e da demora da execución do resolto ata tanto se cumpra o previsto no artigo 22.2 da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno. Este artigo prevé que “si ha existido oposición de tercero, el acceso sólo tendrá lugar cuando, habiéndose concedido dicho acceso, haya transcurrido el plazo para interponer recurso contencioso administrativo sin que se haya



formalizado o haya sido resuelto confirmando el derecho a recibir la información”. Por tanto, a suspensión da executividade do acto prodúcese ex lege, sen necesidade de pronunciamento expreso da administración ou do órgano xurisdicional competente.

O anterior criterio emítese sen prexuízo de calquera outro mellor fundado en dereito”.

2. Reclamacións

Na Comisionada da Transparencia de Galicia recibíuse comunicación do Consello de Contas de Galicia relativa a que o seu pleno acordara notificar unha reclamación por falta de publicidade activa á Comisionada da Transparencia. Unha entidade de defensa ambiental indicaba que a Fundación Eduardo Pondal era beneficiaria de subvencións e solicitaba que se cumprira o esixido pola Lei de Transparencia e Bo Goberno. Pola información proporcionada a entidade beneficiouse da concesión de dúas subvencións da Deputación Provincial da Coruña (25.000 € e 20.000 €). Se eses importes constituían alo menos o 40% dos ingresos da Fundación, estaría obrigada á publicidade activa.

Polo exposto requirimos informe á Fundación para que aportara os datos relativos ao tratado e, no seu caso, a xustificación do cumprimento da obriga de publicidade activa, de acordo coa normativa básica e autonómica de transparencia. Non tñamos constancia da recepción do requirimento de información. Colaborou o alcalde de Ponteceso, que ten unha participación honorífica na Fundación, segundo aclarou. Confirmou os presupostos da reclamación. Despois non recibimos ningunha outra comunicación da propia Fundación respecto do cumprimento da obriga obxecto da reclamación, polo que proseguimos co curso do procedemento.

III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO

O art. 3.1.d) da lei galega de transparencia aplícase á Valedora do Pobo “en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación”.

A promoción da transparencia é unha das principais actividades da institución. A web da Valedora do Pobo permite informar de todas as obrigacións legais en materia de transparencia.

Na web existe un Portal de Transparencia no que se incorpora toda a publicidade activa e vanse engadindo os asuntos de maior relevancia ou consultados máis frecuentemente. Ese é o caso das resolucións (recordatorios de deberes legais, recomendacións e



suxestións) e o seu resultado (aceptadas ou rexeitadas), de igual maneira que os documentos, actividades e axenda da valedora.

Ademais, todas as resolucións da Comisión da Transparencia foron publicadas na súa web.

A Asociación Transparencia Pública, que aplica un ránking dinámico de transparencia, recoñece a Valedora do Pobo como a defensoría máis transparente de España. A institución foi cualificada desa forma desde a posta en marcha do ránking e segue sendo a máis transparente.

POSICIÓN	ENTIDAD	ÍNDICE	PORCENTAJE
1	 Valedora do Pobo Galego	66 de 81 indicadores	81.48%
2	 Ararteko	59 de 81 indicadores	72.84%
3	 Defensor del Pueblo	39 de 81 indicadores	48.15%
4	 Defensor del Pueblo Andaluz	36 de 81 indicadores	44.44%
5	 Síndic de Greuges de Catalunya	32 de 81 indicadores	39.51%
5	 Diputado del Común de Canarias	32 de 81 indicadores	39.51%
7	 Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	31 de 81 indicadores	38.27%
8	 Justicia de Aragón	30 de 81 indicadores	37.04%
9	 Defensor del Pueblo de Navarra	27 de 81 indicadores	33.33%
10	 Procurador del Común de Castilla y León	20 de 81 indicadores	24.69%

Fonte: DYNTRA



IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia

ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA ANO 2020			
Nº SESIÓNS	11		
RECLAMACIÓNS			
PRESENTADAS ano 2020	144		
RESOLTAS	146 (23 do ano 2019)		
	Expedientes 2019	Expedientes 2020	TOTAL
■ Estimadas	18	75	93
Estimación total	9	44	53
Estimación parcial	2	4	6
Estimación por motivos formais	6	20	26
Estimación para retroacción do expediente	1	7	8
■ Desestimadas	5	15	20
■ Arquivo		11	11
Por desistencia		2	2
Dilixencia de arquivo (duplicidade, acumulación, remisión a órgano competente)		9	9
■ Inadmitidas¹		22	22
<i>TOTAL</i>	23	123	146
PENDENTES DE RESOLUCIÓN	21		
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA			
Presentados			4
Resoltos			4
RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN			
Presentados			0
Resoltos			2
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS			
Presentados			4
Resoltos			3
En trámite			7

¹ Ver seguinte cadro



RECLAMACIÓN INADMITIDAS - CAUSAS

• <i>Inadmisión: falta de competencia da Comisión –Art. 116 a) LPAC-</i>	3
• <i>Inadmisión: acto non susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-</i>	2
• <i>Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC-</i>	1
• <i>Inadmisión: procedemento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 da Lei 19/2013</i>	1
• <i>Inadmisión: réxime xurídico específico de acceso á información - Disp. Adicional 1ª.2 da Lei 19/2013</i>	17
• <i>Inadmisión por solicitude extemporánea -Art. 20.1 da Lei 19/2013)</i>	7
• <i>Inadmisión por non ser o asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Lei 1/2016</i>	18
TOTAL	49

2. Criterios da Comisión de transparencia

-Gratuidade do acceso: a Lei 19/2013 prevé que “o acceso á información será gratuito...”. A entrega poderá condicionarse ao previo pago de taxas se a información non se atopa en formato dixital, posto que iso obriga a facer copias ou a modificar o formato (art. 22).

-Aplicación restritiva dos límites legais de acceso: para aplicar calquera límite non é suficiente que o solicitado se inclúa no ámbito material do límite. Tamén é preciso que o acceso á información prexudique o ben xurídico protexido co límite. Debe realizarse unha ponderación respecto dese prexuízo e da posible prevalencia do interese público (ou privado) no acceso, aínda no caso de prexuízo para o límite. -Os documentos das administracións (informes, notas internas, resolucións, acordos...) con carácter xeral deben ser entregados (coas dissociacións necesarias e xustificadas).

-Acceso parcial: cando o acceso se denegue de forma xustificada é preciso proporcionar a parte non afectada pola limitación. Criterios expostos en resolucións de 2019:



-Se a solicitude está formulada de forma confusa, inconcreta ou xenérica, a administración ten a obriga, de conformidade co disposto no artigo 19.2 da Lei 19/2013, de solicitar ao interesado que a concrete no prazo de dez días, con indicación de que en caso de que non o faga, se lle terá por desistido da súa solicitude.

-Dentro da amplitude da información solicitada, a administración debe facer un labor de estudio co fin de determinar que información existe e é información pública e proporcionarlla, e que información non existe.

-Reelaboración da información: como xa se pronunciou o Tribunal Supremo en sentenza do 16 de outubro de 2017, calquera pronunciamento sobre as “causas de inadmisión” que se enumeran no artigo 18 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e en particular, sobre a referida ás relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración, debe tomar como premisa a formulación ampla e expansiva coa que aparece configurado o dereito de acceso á información na Lei 19/2013.

A formulación ampla no recoñecemento e na regulación legal do dereito de acceso á información obriga a interpretar de forma estrita, cando non restritiva, as causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas no artigo 18.1 da Lei 19/2013, e en todo caso, a aplicación de toda causa de inadmisión debe quedar debidamente motivada na resolución pola que se responde á solicitude de información presentada.

Respecto do concepto de reelaboración, non se pode entender a mera agregación, ou suma de datos, ou o mínimo tratamento dos mesmos, xa que deste xeito, o dereito de acceso á información converterase no dereito ao dato ou á documentación, que non é o que establece o artigo 24 da Lei 1/2016 ao definir o dereito como dereito á información.

O concepto de reelaboración como causa de inadmisión pode entenderse aplicable cando a información que se solicita, pertencendo ao ámbito funcional de actuación do organismo ou entidade que recibe a solicitude, deba elaborarse expresamente para dar unha resposta, facendo uso de diversas fontes de información, ou cando o citado organismo ou entidade careza dos medios técnicos que sexan necesarios para extraer e explotar a información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar a información solicitada.

A reelaboración non pode confundirse coa recompilación de información en supostos nos que o volume ou complexidade da información que se solicita faga necesario un



proceso específico de traballo ou manipulación para conseguila, que xustificaría, como prevé o artigo 20.1 da Lei 19/2013, unha ampliación do prazo para resolver.

Tampouco pode confundirse a reelaboración cos supostos nos que a información se atope en poder de varias unidades informantes que resulten responsables da súa custodia e nos que o seu autor estea claramente definido, supostos nos que a dita información debe solicitárselle a órgano ou unidade, de acordo co disposto no artigo 19.4 da Lei 19/2013.

3. Resolucións destacadas de 2020

-Expediente 89/2020: impacto da epidemia do Covid nas residencias de maiores.

“...ANTECEDENTES

Primeiro. ... contra a desestimación por silencio administrativo da súa solicitude de acceso á información á Consellería de Política Social, referente ao impacto da epidemia do Covid-19 nas residencias de maiores da Comunidade. O reclamante indicou que non recibiu resposta á súa solicitude, polo que considera que a Administración actuou de forma discrecional, limitando de forma absolutamente inxustificada o dereito de acceso á información posto que nin sequera respondeu ás solicitudes expostas, o que supón un menoscabo inxustificado e desproporcionado do seu dereito de acceso...

Segundo. Con data do 12 de agosto de 2020 déuselle traslado da documentación achegada polo reclamante á Consellería de Política Social para que, en cumprimento da normativa de transparencia, achegase informe e copia completa e ordenada do expediente.

Terceiro.- Con data do 21 de outubro, a Consellería de Política Social remite copia do expediente e informe. No informe manifesta que o Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, na súa disposición adicional terceira, estableceu a suspensión dos termos e a interrupción dos prazos para a tramitación dos procedementos das entidades do sector público. Respecto da falta de resolución en prazo da solicitude de información pública realizada, sinala que das once solicitudes presentadas na mesma data, seis correspóndense con información que obra en poder da Secretaría Xeral Técnica e na súa meirande parte os datos están relacionados ou incluso son coincidentes, polo que se procedeu á súa análise conxunta, con independencia de que se resolveran de xeito individual. Indica que a consellería se viu



moi afectada pola crise sanitaria, ao estar dedicada a atender a colectivos especialmente vulnerables (persoas maiores, con discapacidade e/ou dependentes, menores, persoas en risco de exclusión social, etc.), polo que durante o estado de alarma tiveron que concentrarse todos os esforzos en intentar evitar que a crise sanitaria afectara aínda máis a estes colectivos, o que provocou atraso na tramitación de expedientes. Comunica que todas as consultas realizadas polo interesado foron resoltas con data 20 de outubro de 2020.

En canto a información solicitada, número de persoas contaxiadas, falecidas, positivos por covid-19, deceso con sintomatoloxía compatible, número total de falecidos con positivo confirmado nas residencias entre o 1 de marzo e o 30 de abril de 2020, e cantos decesos se produciron na residencia e cantos no hospital, unha vez analizada, facilítase a información solicitada cos datos totais da Comunidade Autónoma de Galicia e desagregada para cada centro respecto dos datos de centros residenciais de titularidade pública autonómica, segundo os datos que constan na Dirección Xeral.

Non se concede o acceso á información solicitada respecto a datos desagregados de cada centro nos centros residenciais de titularidade privada e doutras administracións públicas en base ao referido no Informe da Avogacía do Estado de data 31/07/2020.

Sería necesario contar co consentimento expreso dos titulares dos centros para ofrecer os datos en forma individualizada por centro, polo que só se facilita o acceso aos datos de forma agregada de todos os centros residenciais de persoas maiores na Comunidade Autónoma de Galicia.

Por este motivo, o director xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade da Consellería de Política Social, con data 20.10.2020, resolveu concederlle parcialmente o acceso á información, poñéndoa a disposición do interesado a través do sistema de notificacións electrónicas notifica.gal o 21.10.2020

Cuarto.- Con data do 5 de novembro de 2020, o interesado presenta reclamación contra a resolución de 20 de outubro de 2020 pola que se lle concede acceso parcial á información, reclamación que dá lugar ao expediente RSCTG 117/2020, e que por gardar identidade ao referirse á mesma solicitude de acceso á información, acumúlase ao presente expediente RSCTG 89/2020.

No referido escrito, o interesado alega que se lle nega unha parte da información con base nun informe da Avogacía do Estado do 31/07/2020 que non se facilita nin se



achegan as argumentacións xurídicas do mesmo, nin se explicitan en que normas legais se apoia este informe.

Considera o reclamante que non é certo que os titulares dos centros teñan que dar o seu consentimento expreso, dado que a Lei unicamente prevé o requisito do consentimento expreso para o acceso a información que conteña datos persoais de persoas físicas especialmente protexidos e no presente caso, non se pide que se revele ningún dato persoal, e así o asume a Xunta xa que na súa resposta facilita a información dos centros de titularidade autonómica.

Quinto.- con data do 13 de novembro de 2020, déuselle traslado do escrito achegado polo reclamante á Consellería de Política Social para que, en cumprimento da normativa de transparencia, achegase informe sobre o mesmo.

Sexto.- A Consellería de Política Social con data do 11 de decembro de 2020, remite informe no que en síntese manifesta que se facilitou a información solicitada cos datos totais da Comunidade Autónoma de Galicia e desagregada para cada centro respecto dos datos de centros residenciais de titularidade pública autonómica, segundo os datos que constan na dirección xeral, e non se concedeu o acceso á información solicitada respecto a datos desagregados de cada centro nos centros residenciais de titularidade privada e doutras administracións públicas en base ao referido no Informe da Avogacía do Estado de data 31/07/2020, dado que considera que sería necesario contar co consentimento expreso dos titulares dos centros para ofrecer os datos en forma individualizada por centro, polo que unicamente facilitou o acceso aos datos de forma agregada de todos os centros residenciais de persoas maiores na Comunidade Autónoma de Galicia.

Que a Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade da Consellería de Política Social resolveu conceder o acceso á información pública solicitada por ... con número de rexistro de entrada ..., no sentido indicado nas consideracións legais e técnicas do informe remitido para a reclamación RSCTG 89/2020 e 117/2020

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

... Quinto.- Análise do expediente

O interesado solicitou á Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Política Social, acceso á información referente ao impacto da epidemia do Covid-19 nas residencias de maiores da Comunidade.



A Consellería resolveu, fóra do prazo establecido no artigo 27.4 da Lei 1/2016 e polos motivos expostos no seu informe, conceder a información respecto do número de persoas contaxiadas, falecidas, positivos por Covid-19, deceso con sintomatoloxía compatible, número total de falecidos con positivo confirmado nas residencias entre o 1 de marzo e o 30 de abril de 2020, e decesos en residencia e hospital, cos datos totais da Comunidade Autónoma de Galicia e desagregada para cada centro respecto dos datos de centros residenciais de titularidade pública autonómica, segundo os datos que constan na Dirección Xeral.

A Consellería non concede o acceso á información solicitada respecto a datos desagregados de cada centro nos centros residenciais de titularidade privada e doutras administracións públicas en base ao referido no Informe da Avogacía do Estado de data 31/07/2020.

No informe da Avogacía do Estado, establécese que de acordo co disposto no artigo 8 da Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais, o tratamento de datos persoais só poderá considerarse fundado no cumprimento dunha obriga legal esixible ao responsable, nos termos previstos no artigo 6.1. c) do Regulamento (UE) 2016/679, cando así o prevexa unha norma de Dereito da Unión Europea ou unha norma con rango de lei, que poderá determinar as condicións xerais do tratamento e os tipos de datos obxecto do mesmo así como as cesións que procedan como consecuencia do cumprimento da obriga legal. De acordo co anterior, o informe afirma que será preciso para levar a cabo o tratamento de datos, que unha norma con rango de lei lle outorgue a competencia para iso. Aínda nese caso, os datos de centros privados ou doutras administracións públicas poden ofrecerse de forma agregada, pero non individualizada por centro, agás co consentimento expreso do titular ou de ser o caso, dos familiares dos falecidos, familiares que teñen lexitimación para o acceso aos datos persoais dos seus propios familiares falecidos, pero non aos das demais persoas falecidas que estivesen no mesmo centro residencial social.

Entrando no fondo do asunto, débese partir da base de que a información que se solicita, como se verá a continuación, é información adquirida pola Consellería de Política Social no exercicio das súas funcións, polo que debe considerarse que é información pública de acordo co disposto no artigo 24 da Lei 1/2016 e polo tanto, á que o interesado ten dereito de acceso e a Administración obriga de proporcionarlle.

O Acordo do 3 de abril de 2020 (DOG 68 do 7 de abril) polo que se establece a notificación obrigatoria dos casos e falecementos relacionados co COVID-19 por parte dos centros, servizos e establecementos sanitarios e sociosanitarios da Comunidade



Autónoma de Galicia establece no seu punto primeiro, que a partir da data do acordo e en canto se manteñan o estado de alarma e a emerxencia sanitaria, todos os centros, servizos e establecementos sanitarios e sociosanitarios, públicos ou privados, da Comunidade Autónoma de Galicia, virán obrigados a declarar, con carácter urxente, os casos e falecementos relacionados co COVID-19.

O citado acordo autonómico, fundaméntase na Orde SND/275/2020, do 23 de marzo, (BOE 81 do 24 de marzo, modificada pola Orde SND/322/2020) pola que se establecen medidas complementarias de carácter organizativo, así como de subministración de información no ámbito dos centros de servizos sociais de carácter residencial en relación coa xestión da crise sanitaria ocasionada polo COVID-19. A dita orde establece que para os efectos do previsto na mesma, os centros de servizos sociais de carácter residencial de titularidade privada terán a consideración de operadores de servizos esenciais cos efectos previstos no artigo 18.2 do Real Decreto 463/2020, do 14 de marzo, polo que se declara o estado de alarma para a xestión da situación de crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, e os titulares dos ditos centros, garantirán a posta ao dispor da información veraz e axustada ao sistema de información vixente, sobre as características físicas do centro, persoal e residentes/pacientes, coa periodicidade e a través do medio que indique a autoridade competente da respectiva comunidade autónoma.

Así mesmo, o Protocolo conxunto da Consellería de Sanidade e da Consellería de Política Social para o manexo da crise sanitaria provocada polo virus SARS CoV-2 (COVID-19) nas residencias de maiores e noutros centros sociosanitarios, establece que os titulares dos centros privados ou concertados garantirán a dispoñibilidade de información veraz e axustada ao sistema de información vixente, sobre as características físicas do centro, persoal e residentes/pacientes deste, en cumprimento do disposto no citado Acordo do 3 de abril de 2020.

Acreditado que a información solicitada é información pública, apréciase que concorre un interese público no coñecemento por parte do solicitante na información desagregada referida a cada residencia, dado que eses datos permitirán coñecer a medida na que afectou á enfermidade e mortalidade nas persoas residentes en centros de maiores segundo a súa distribucións xeográfica e segundo a titularidade dos centros nos que residen.

No relativo á protección de datos de carácter persoal, argumento que serve de fundamento á denegación parcial pola Consellería de Política Social da información solicitada, e baseado no informe da Avogacía do Estado, é preciso sinalar que o artigo



15 da Lei 19/2013, establece a necesidade de contar co consentimento expreso do afectado cando a información solicitada conteña datos persoais que fagan referencia, entre outras circunstancias, á saúde. O dito consentimento, non é necesario cando, de acordo co disposto no parágrafo 4 do dito artigo, o acceso se efectúe previa disociación dos datos de carácter persoal de modo que se impida a identificación das persoas afectadas.

No presente caso, estase a solicitar o número de persoas contaxiadas e falecidas por residencia, dato este que en principio, e tanto para as residencias de titularidade públicas como para as de titularidade privada, e agás que se poida acreditar e xustificar para algún suposto concreto (polo reducido número de residentes nalgún centro ou por calquera outra circunstancia), non permite a identificación das persoas ás que afecta a información solicitada, polo que non é esixible que se preste consentimento expreso para conceder o acceso á información, e por tanto, non xustifica a denegación parcial da información solicitada. No caso de que a Consellería de Política Social considere, polo contido da información solicitada ou calquera circunstancia que conorra na información, que exista posibilidade de identificación de algunha/as persoa/s, poderá proporcionar a información coas matizacións que considere necesarias, sempre que de forma xustificada, explique os datos divulgados debidamente contextualizados e que permita ofrecer unha visión da situación dos centros residenciais no período solicitado.

Outra cousa é que, dado que a concesión da información solicitada pode afectar a dereitos ou intereses dos titulares das residencias privadas, de conformidade co disposto no artigo 19.3 da Lei 19/2013, sexa preceptiva a apertura do trámite de audiencia a estes titulares, trámite que segundo se desprende do expediente administrativo da solicitude de acceso á información, non se realizou.

Nos procedementos administrativos, débense ter en conta todos os dereitos e intereses subxectivos que poidan verse afectados pola resolución, polo que resulta necesario que todos os suxeitos a cuxos dereitos ou intereses poida afectar, teñan a posibilidade de formular alegacións. O trámite de audiencia é esencial, porque a súa falta podería determinar a efectiva indefensión do afectado, debendo as alegacións que se presenten, ser examinadas e tidas en conta pola Administración actuante, que poderá de forma motivada, aceptalas ou non, pero que todo caso, deben ser valoradas na decisión que adopte. Nesa decisión haberá de ponderarse, por unha banda, o interese público na divulgación da información, especialmente presente no caso das prazas concertadas coa Administración dado o seu financiamento público (de aí a singular posición xurídica dos contratistas que ten o seu reflexo no artigo 4 da Lei 19/2013, do 9 de decembro) e, por outra, o interese privado dos titulares das residencias privadas e a necesaria protección



dos datos de carácter persoal dos usuarios daquelas, sen prexuízo de calquera outros elementos que poidan manifestarse na análise do expediente, e tendo en conta en todo caso a amplitude do dereito de acceso á información pública e a obrigada interpretación estrita dos límites previstos na Lei 19/2013, do 9 de decembro (neste sentido, a Sentenzas do Tribunal Supremo do 16 de outubro de 2017 e do 11 de xuño de 2020).

Deste trámite debe informarse ao solicitante, comunicándolle así mesmo a suspensión do prazo para ditar resolución ata que se reciban as alegacións ou transcorra o prazo para a súa presentación.

Como é sabido, o retraso no envío da información solicitada ten unha relevancia importante en todos os casos á vista da obriga legal da Administración de ditar resolución en prazo (artigo 21.2 e 6 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, e artigo 20.1 da Lei 19/2013, do 9 de decembro), especialmente no suposto que agora nos ocupa, no que se está a solicitar unha información vinculada a unha crisis sanitaria. De aí que, co fin de que a resolución sobre o acceso á información solicitada se dite e se notifique o antes posible a todos os interesados, se inste á Consellería a ponderar o emprego dos medios electrónicos para a notificación tanto do trámite de audiencia como da resolución que finalmente se dite, sempre que se dean algunha das circunstancias previstas no artigo 14 da Lei 39/2015, do 1 de outubro.

Débese ter en conta que de acordo co disposto no artigo 22.2 da Lei 19/2013, no caso de que exista oposición de terceiro, o acceso só terá lugar cando, concedéndose este acceso, transcorrese o prazo para interpoñer recurso contencioso administrativo sen que se formalizase ou fose resolto confirmando o dereito para recibir a información.

De acordo co anterior e ante a falla de realización do trámite de audiencia, procede a estimación da reclamación presentada procedendo a retroacción do expediente ao momento do dito trámite, para que unha vez analizadas as alegacións que se presenten e a posible afección dos límites previstos na Lei 19/2013, se resolva o que proceda.

A resolución que se dite debe formalizarse co ofrecemento de todas as garantías propias do procedemento de acceso á información pública, entre as que se conta o ofrecemento da reclamación potestativa ante esta Comisión e do correspondente recurso contencioso-administrativo.

En base aos feitos e fundamentos de dereito anteriormente expresados, a Comisión da Transparencia, ACORDA



Primeiro: Estimar a reclamación presentada por ... contra a resolución do 20 de outubro de 2020, da Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade da Consellería de Política Social pola que se concede acceso parcial á información sobre o impacto da epidemia do Covid-19 nas residencias de maiores da Comunidade.

Segundo: Instar a Consellería de Política Social, á retroacción do expediente ao momento do trámite de audiencia de conformidade co fundamento xurídico quinto desta resolución, respectando os límites dos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e o artigo 22 da mesma lei, no que fai á formalización do acceso.

Terceiro: Instar a Consellería de Política Social a que, no prazo máximo de 15 días hábiles dende que se dite resolución, remita a esta Comisión da Transparencia copia da mesma e do envío ao reclamante da información solicitada...”.

-Expediente 54/2020: denuncias a partir dos datos dos radares fixos e móbiles de Vigo.

ANTECEDENTES ... contra o Decreto do 13 de marzo de 2020, da 3ª Tenente de Alcalde e concelleira de seguridade do Concello de Vigo, polo que se denega a súa solicitude de información sobre o número de denuncias por exceso de velocidade tramitadas a partir dos datos de cada un dos radares fixos e móbiles de Vigo nos anos 2017, 2018 e 2019. ...o concello respondeulle avanzando que lle denegaría a información porque entendía que supoñía un prexuízo para a prevención, investigación e sanción de ilícitos penais e concedeulle un prazo para que alegase o interese público da información solicitada, que o interesado entende que vulnera o espírito da lei de transparencia. O interesado fixo as correspondentes alegacións nas que manifestou que os datos son de interese público, expoñendo que o feito de dar o dato agregado da proposta de sancións de cada radar en ningún caso pode poñer trabas á prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, pois solicitábanse os datos dun ano enteiro, e non de procesos concretos. O concello recoñece que os datos forman parte da política que lle corresponde, e precisamente monitorizar o labor político é un dos fundamentos da leis de transparencia. Considera que publicar o dato agregado de multas que impón un radar torpedea o seu labor de prevención, é como dicir que publicar o número de axentes da Policía Local impide resolver delitos e a Dirección General de Tráfico publica estatísticas, sen que iso supoña unha merma na persecución das infraccións de tráfico por exceso de velocidade, e de feito, a situación dos radares é pública.

Chama a atención que o propio concello no seu primeiro escrito suxira que podería informar do dato agregado de todos os radares e despois non conceda un acceso parcial á información...



Segundo. Con data do 24 de abril de 2020 déuselle traslado da documentación achegada polo reclamante ao Concello de Vigo para que, en cumprimento da normativa de transparencia, achegase informe e copia completa e ordenada do expediente.

Terceiro. Con data do 29 de abril de 2020 o Concello de Vigo contesta á petición remitindo o informe e o expediente instruído.

Neste informe, en resumo, indícase que con data do 28 de febreiro de 2020 realizouse un requirimento motivado ao interesado expresivo da concorrencia dunha causa legal obstativa do acceso nos termos da solicitude, deixando a salvo a posibilidade de acceso aos datos agregados. O interesado presentou alegacións discrepantes da concorrencia da expresada causa legal e con data do 13 de marzo a Concelleira delegada de Seguridade dita a Resolución obxecto da reclamación.

Na resposta á solicitude de... propúxose o acceso á información agregada, non específica por unidades de control, sobre a que o interesado gardou silencio e no fundamento de dereito cuarto da resolución discutida advertiuse que a limitación de acceso á información pública regulada na Lei 19/2013, xa que esta materia é un ámbito de conflito entre o interese público e o particular, que en boa parte ten reflexo normativo no réxime sancionador en materia de tráfico -art. 76 letra g), art. 77 letra h) da Lei de Tráfico aprobada polo RDL 6/15-.

A xeneralización do uso das tecnoloxías da información e as comunicacións leva implícito un incremento exponencial dos riscos derivados do acceso á información estratéxica da política de seguridade viaria, considerando así plenamente xustificada a aplicación do expresado límite legal.

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

Quinto.- Análise do expediente

O interesado solicitou do Concello de Vigo que lle informase sobre o número de denuncias por exceso de velocidade tramitadas a partir dos datos de cada un dos radares fixos e móbiles do Concello de Vigo nos anos 2017, 2018 e 2019, información que tras concederlle un prazo para que alegase o interese público da información solicitada, denegóuselle o acceso á información por entender o concello que concorre o límite de acceso á información establecido no artigo 14.1.e) da Lei 19/2013, referido á prevención de ilícitos administrativos.



Considera o interesado que o feito de que se lle concedera un prazo para que alegase o interese público da información solicitada vulnera o espírito da lei de transparencia. Non se pode compartir esa afirmación, por canto o que a Lei establece é que a motivación non é obrigatoria, e por si soa non pode ser causa de rexeitamento da solicitude, pero esta, de existir, si pode ser tida en conta cando se dite a resolución, especialmente para valorar a concorrencia dun interese privado ou público superior que xustifique o acceso.

Respecto á causa de denegación da información solicitada, isto é, a consideración por parte do concello da existencia dun límite no acceso á información solicitada, débese partir da base de que en materia de acceso á información pública, a regra xeral é a de permitir o acceso, mentres que a aplicación dos límites debe entenderse de forma restritiva e procede unicamente nos casos nos que a concesión da información supoña un prexuízo claro, concreto e superior ao interese do seu acceso.

Tal e como xa afirmou a xurisprudencia (por todas, sentenza do Tribunal Supremo 1547/2017), as causas enumeradas no artigo 14, como a que neste caso nos ocupa, non están definidas, senón que constitúen conceptos xurídicos indeterminados cuxa relevancia e transcendencia deben ser concretadas en cada caso, ponderando os intereses en conflito, como a norma indica. Por tanto para a aplicación deste límite, a Administración que denega o acceso, debe demostrar, e non simplemente alegar, que o acceso á información solicitada supón un prexuízo para a prevención, investigación e sanción dos ilícitos administrativos, neste caso en materia de tráfico.

Tanto as normas xurídicas aplicables, a xurisprudencia e a doutrina non ofrecen dúbida de que á hora de limitar o dereito de acceso a información pública, o relevante é a xustificación que realiza a administración, que debe estar baseada nunha ponderación de intereses, o interese no acceso e o interese concreto que se protexe co límite e aplicada ao suposto concreto que se axuíza.

O Concello de Vigo basea o seu razoamento en afirmar que concorre o límite establecido no artigo 14.1.e) a salvo da concorrencia dun interese público ou privado superior. Afirmo o concello na súa dilixencia asinada pola xefa de seguridade e o xefe de área que figura no expediente, que a prevención, investigación e sanción destas condutas, implica actuar sobre a mera oportunidade de incorrer nas mesmas, e por tanto sobre a eventual disposición do condutor a infrinxir a norma e o segredo sobre o estado de funcionamento dos radares actúa preventiva e permanentemente (incremento da percepción do risco de detección) sobre a disposición (eventual) do condutor á comisión da infracción e contribúe á creación dun sentimento permanente e xeneralizado de seguridade na comunidade de persoas usuarias, e que nesta materia existe un ámbito



de conflito entre o interese público e o particular, que en boa parte ten reflexo normativo no réxime sancionador en materia de tráfico -art. 76 letra g), art. 77 letra h) do Real Decreto Lexislativo 6/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor e Seguridade Viaria.

Non se chega a entender o alcance do conflito existente entre o interese público e o privado que o concello ve reflectido na normativa, por canto o artigo 76 g) do citado Real Decreto Lei, tipifica como infracción grave conducir utilizando manualmente dispositivos de telefonía móbil, navegadores ou calquera outro medio ou sistema de comunicación, así como utilizar mecanismos de detección de radares ou cinemómetros e ou 77 h) tipifica como infracción moi grave conducir vehículos que teñan instalados inhibidores de radares ou cinemómetros ou calquera outro mecanismo encamiñado a interferir no correcto funcionamento dos sistemas de vixilancia do tráfico, artigos estes que poden estar relacionados coa ocultación da localización dos radares, pero non co número de denuncias que realizan.

Non pode considerarse como xustificación suficiente a mera alegación xenérica de que coñecer o número de denuncias realizadas por cada radar poida prexudicar a prevención dos ilícitos en materia de circulación, e que o número total de denuncias (datos agregados) non o prexudique, dato este último que o concello ofreceu ao interesado, tendo en conta que a localización dos aparellos de radar fixos é un dato público, e dos radares móbiles, a información que se solicita é o número de infraccións detectadas, e non o lugar no que se detectaron.

Tal e como apunta o reclamante, a Dirección General de Tráfico incorpora na súa web información estatística de sancións dentro do marco da súa política de transparencia e achegamento ao cidadán, habilitando un apartado no que dá a coñecer, con acceso libre a todos os cidadáns, estatísticas de sancións nas que recolle os datos relacionados co número de denuncias e a evolución das mesmas, a estatística sobre os importes ingresados, excesos de velocidade, as fases de recurso ou datos sobre denuncias que acaban na vía contenciosa-administrativa. Nela figuran táboas coa evolución do número de sancións en xeral e evolución do número de sancións impostas por radares fixos, Importes por sancións en xeral e importes ingresados de sancións por radares fixos, radares fixos que máis denuncias xeraron, especificando na mesma que o coñecemento destes e outros datos por parte dos cidadáns, poden servir para concienciar que os accidentes de tráfico non son sucesos imprevisibles, senón que se poden evitar se se cumpren as normas de circulación.



Considera por tanto a Dirección General de Tráfico que o coñecemento de datos sobre denuncias efectuadas por radares, é un instrumento útil para concienciar á cidadanía sobre a necesidade de cumprimento das normas de circulación, que contribúe á diminución dos accidentes.

De acordo co anterior, a mera alegación polo concello de que o segredo sobre o estado de funcionamento dos radares actúa preventiva e permanentemente (incremento da percepción do risco de detección) sobre a disposición (eventual) do condutor á comisión da infracción e contribúe á creación dun sentimento permanente e xeneralizado de seguridade na comunidade de persoas, non se considera xustificación suficiente para a denegación da información solicitada por considerar que concorre o límite de acceso establecido no artigo 14.1e) da Lei 19/2013, polo que procede a estimación da reclamación presentada, debendo o concello proporcionar os datos solicitados polo reclamante.

Con base nos feitos e fundamentos de dereito anteriormente expresados, a Comisión da Transparencia, ACORDA

Primeiro: Estimar a reclamación.

Segundo: Instar o Concello de Vigo, a que, no prazo máximo de 10 días hábiles, responda á petición de información solicitada, respectando os límites dos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e o artigo 22 da mesma lei, no que fai á formalización do acceso.

Terceiro: Instar o Concello de Vigo, a que, no prazo máximo de 15 días hábiles, remita a esta Comisión da Transparencia copia do envío ao reclamante da información solicitada...”.

-Expediente 41/2020: retribucións en 2019 do reitor, dos vicerreitores, do xerente, do vicexerente e da secretaría xeral da Universidade de Vigo.

ANTECEDENTES

Primeiro. ...o reclamante indicaba que a universidade contestoulle admitindo a solicitude de acceso facilitándolle varios listados que reflicten a que corpo pertence cada cargo, pero que non se pode coñecer cal é o salario efectivamente percibido por cada un deles, agás o do equipo xerencial, que si vén especificado...



Terceiro. Con data do 3 de abril de 2020, a Universidade de Vigo contesta a petición remitindo o informe e o expediente instruído.

Neste informe, en resumo a Universidade indica que a normativa de transparencia impón a obriga de facer pública a información sobre retribucións de altos cargos e máximos responsables. O máximo representante da Universidade é o reitor e o único alto cargo a Xerente de acordo co disposto nos Estatutos da Universidade, non sendo altos cargos nin os/as vicerreitores/as nin o secretario xeral, que non teñen dedicación exclusiva ao cargo que o compatibilizan coa docencia e a investigación.

Porén, proporcionouse ao solicitante información dabondo sobre os complementos retributivos correspondentes aos cargos solicitados, incluíndo aos de vicerreitor/a e secretario xeral, así como a información pertinente sobre as cantidades percibidas por indemnizacións por razón de servizo, xunto cun acceso ás táboas salariais do corpo de catedráticos/as de universidade, profesor/a titular de universidade e profesor/a contratado/a doutor/a, categorías docentes ás que corresponden os distintos vicerreitores/as e o secretario xeral.

Existen outras retribucións variables, como son os trienios, quinquenios por actividade docente e os sexenios de investigación, que non se fan públicos polas universidades españolas, e nos que considerando que están ligados a persoas concretas exclusivamente como persoal docente e investigador (PDI) formando parte da súa esfera persoal como datos protexidos, non contribúe necesariamente a un mellor coñecemento da organización e do funcionamento da Universidade de Vigo, polo que tales complementos foron excluídos da información solicitada.

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

...Quinto.- Análise do expediente

O interesado solicitou o acceso ás retribucións percibidas no ano 2019 polo reitor e o equipo de goberno da Universidade de Vigo, incluíndo todos os conceptos que formen parte da masa salarial (soldo base, complementos, trienios, etc) e, de ser o caso, indemnizacións ou dietas por asistencia a órganos.

A Universidade de Vigo no seu informe, alega que a normativa de transparencia impón a obriga de facer pública a información sobre retribucións de altos cargos e máximos responsables. O máximo representante da Universidade é o Reitor e o único alto cargo é a Xerente, non sendo altos cargos nin os/as vicerreitores/as nin o secretario xeral.



Porén, resolve conceder o acceso de forma parcial remitindo ao interesado información referente ao corpo ao que pertencen os membros do equipo de goberno e enlaces á web onde se atopan as táboas salariais correspondentes a cada corpo e informe das cantidades percibidas por indemnizacións por razón de servizo. Non remite información sobre retribucións variables (trienios, quinquenios por actividade docente e sexenios) por considerar que se trata de conceptos retributivos ligados á persoas concretas exclusivamente como persoal docente e investigador (PDI), e forma parte por tanto da súa esfera persoal, non contribuíndo o seu coñecemento público necesariamente, a un mellor coñecemento da organización e do funcionamento da Universidade.

Suscítanse no presente expediente as seguintes cuestións que é necesario analizar para a resolución da reclamación:

A universidade considera que dado que a normativa impón a obriga de facer pública unicamente a información sobre retribucións de altos cargos e máximos responsables e ao non ser os os/as vicerreitores/as nin o secretario xeral altos cargos, unicamente tería obriga de proporcionar a información referente ao reitor, como máximo representante da Universidade e á xerente como único alto cargo.

Como xa ten explicado esta comisión noutras resolucións, a publicidade activa e o dereito de acceso á información pública son dúas caras da mesma obriga de transparencia. A obriga de publicidade activa consiste en que os titulares da información publicarán a información, de forma periódica e actualizada, cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública; pola súa banda o dereito de acceso á información pública é o dereito de toda persoa a acceder á información pública, entendéndose esta como os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta Lei e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións.

Por tanto, o lexislador xa parte da base de que non todo ten porque estar publicado, e a partir da definición do que é información pública, todas as persoas, se así o solicitan, poden ter acceso aos contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación da Lei 19/2013 e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións.

O acceso non se limita por tanto aos contidos obxecto de publicidade activa, se non que pode solicitarse acceso a outra información que non estea incluída dentro das obrigas de publicidade activa, que unicamente poderá denegarse nos supostos nos que se



acredite a existencia dun límite dos previstos nos artigos 14 e 15 da citada norma ou en aqueles casos nos que conorra unha causa de inadmisión das establecidas no artigo 18 da mesma norma.

As universidades que forman parte do Sistema Universitario de Galicia e as entidades dependentes ou vinculadas ás mesmas, están incluídas dentro do ámbito de aplicación da Lei 1/2016, e polo tanto, sometida tanto ás obrigas de publicidade activa como a de proporcionar a información pública que se lle solicite.

En canto á relación entre o dereito á protección de datos persoais e o dereito de acceso á información cando o obxecto da solicitude é o acceso a retribucións dos empregados públicos ou asimilados, debe analizarse baixo o Criterio Interpretativo nº 1/2015, aprobado conxuntamente polo Consello de Transparencia e Bo Goberno e a Axencia Española de Protección de Datos como ben se referencia nos informes que constan no expediente.

No mencionado Criterio Interpretativo indicase que a información referida ao posto de traballo desempeñado por un ou varios empregados/as ou funcionarios/as públicos ou ás retribucións asignadas a un ou varios postos de traballo determinados, dado que nun e outro caso a información inclúe datos de carácter persoal, o órgano, organismo ou entidade responsable da mesma, á hora de autorizar o acceso, haberá de realizar a ponderación de intereses e dereitos prevista no artigo 15.3 da Lei 19/2013.

Para efectuar a ponderación, haberán de terse en conta que con carácter xeral, cando o empregado público ocupe un posto de especial confianza, un posto de alto nivel na xerarquía do órgano, organismo ou entidade ou un posto que se provexa mediante un procedemento baseado na discrecionalidade, ha de entenderse que prima o interese público sobre os dereitos á intimidade ou a protección de datos de carácter persoal. E iso porque, nestes casos, o interese dos cidadáns por coñecer as retribucións dos empregados públicos que ocupan ese tipo de postos conecta directamente co seu dereito para coñecer o funcionamento das institucións públicas e o modo en que se empregan os recursos públicos e prima sobre o interese individual na preservación da intimidade ou os datos de carácter persoal.

Tal e como figura na páxina web da Universidade de Vigo, no nivel superior da estrutura do goberno da dita Universidade, o reitorado é o órgano unipersonal de máxima autoridade, que exerce a representación da Institución, e ao que acompaña un equipo de goberno formado por nove vicerreitorados e unha secretaría xeral. Os diferentes



vice-reitorados constitúen órganos unipersonais de xestión de goberno e representación en diferentes áreas.

A través da correspondente pestana da web baixo o título de O goberno da Universidade de Vigo, accédese á páxina onde figuran os membros do equipo de goberno, na que de cada un deles, figura o seu currículo resumido e fotografía, o equipo de traballo que dirixen e as competencias que teñen atribuídas. Por tanto, as persoas de cuxos salarios se solicita información deben comprenderse incluídas dentro do persoal directivo, entendido este como persoal que exerce poderes inherentes á dirección e consecución dos obxectivos xerais da Universidade, que gozan de autonomía e responsabilidade no exercicio das súas funcións, unicamente limitadas polas instrucións emanadas polo reitor ou os órganos superiores de goberno.

De acordo co disposto no artigo 24 da Lei 1/2016, é información pública os contidos que figuren en poder dalgún dos suxeitos obrigados que fosen elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións, polo que necesariamente deben ser incluídas nese concepto retribucións do persoal do equipo de goberno da Universidade, sendo por tanto susceptibles do exercicio do dereito de acceso por calquera persoa nos termos que establece a Lei no referido artigo.

A información debe incluír os importes correspondentes a todos os conceptos retributivos, incluídos trienios, quinquenios e sexenios, e debe facilitarse en cómputo anual e en termos íntegros, sen incluír deducións nin desagregación de conceptos retributivos, para evitar o acceso a datos de carácter persoal especialmente protexidos nos termos do artigo 15.1 da Lei 19/2013.

En todo caso, deben preservarse, de ser o caso, situacións nos que a persoa que ocupa o cargo se atope nunha situación de protección especial que poida resultar agravada pola divulgación da información relativa ao posto de traballo que ocupan. A estes efectos, no caso de que se tivese coñecemento ou puidese deducirse razoablemente da información de que dispoña, que algún ou algúns dos empregados concernidos pola solicitude puidese atoparse nunha situación de protección especial, deberá solicitárselle a información necesaria para dilucidar se efectivamente se dá o suposto e proceder en consecuencia coa resposta.

Con base nos feitos e fundamentos de dereito anteriormente expresados, a Comisión da Transparencia, ACORDA

Primeiro: Estimar a reclamación...



Segundo: Instar a Universidade de Vigo, a que, no prazo máximo de 10 días hábiles, responda á petición de información solicitada nos termos establecidos no fundamento xurídico quinto desta resolución, respectando os límites dos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e o artigo 22 da mesma lei, no que fai á formalización do acceso.

Terceiro: Instar a Universidade de Vigo, a que, no prazo máximo de 15 días hábiles, remita a esta Comisión da Transparencia copia do envío ao reclamante da información solicitada...”.

-Expediente 94/2020.

...ANTECEDENTES ...contra as Resolucións do 3 de xuño e 4 de agosto de 2020, da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior polas que se resolven as solicitudes de información do 3 de xuño e 5 de agosto sobre instrucións, circulares e demais disposicións vixentes que regulen o uso da forza, o control das manifestacións e protestas masivas que teñan lugar en Galicia e a súa disolución e a reacción contra as novas formas de atentados terroristas en Galicia, por parte dos membros da Unidade de Policía Nacional adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia.

O reclamante indicaba que presentou unha solicitude o 28 de maio de 2020 (expediente número 2020/929893) co obxecto de coñecer as instrucións, circulares e demais disposicións administrativas que regulen o uso da forza, o control das manifestacións e protestas masivas que teñan lugar en Galicia e a súa disolución e a reacción dos membros da Unidade da Policía Nacional adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia contra as novas formas de atentados terroristas que teñen lugar en Galicia.

Por problemas coa plataforma informática, só quedou rexistrada unha parte do escrito. O 3 de xuño de 2020 foille notificada resolución da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior, pero ao quedar presentada só unha parte do escrito, a contestación non chegou a dar resposta ás súas verdadeiras pretensións.

Ante esta situación, presentou nova solicitude o 3 de xuño de 2020 (número rexistro 2020/983577).

O 1 de agosto de 2020, ante a falta de contestación, solicitou que se lle expedise certificado acreditativo do silencio producido. O 4 de agosto de 2020 foille notificada resolución pola que, dando por boa como contestación á primeira solicitude daba por contestada a solicitude segunda.



Considera o reclamante que a segunda solicitude non foi contestada e que a falta de publicidade das instrucións e ordes de servizo sobre o uso das armas polas Forzas e Corpos de Seguridade, non pode considerarse conforme á normativa en materia de transparencia...

Terceiro. Con data de 24 de setembro de 2020 a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza contesta a petición remitindo o informe e o expediente instruído.

Na documentación que figura no expediente, consta que se lle remitiu á interesado resolución do 4 de agosto de 2020 do Director Xeral de Emerxencias e Interior no que se lle informa das competencias da Unidade de Policía Nacional adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia. En resolución do Director Xeral do 5 de agosto de 2020, infórmase do marco competencial da unidade policial referida e da imposibilidade de atender a súa petición por falta de competencias autonómica sobre as materias polas que solicita información (control de manifestacións e protestas masivas, control das fronteiras e a loita contra as novas formas de terrorismo).

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

...Quinto. - Análise do expediente

De acordo coa definición de información pública da Lei galega 1/2016, e da Lei básica estatal 19/2013, as solicitudes de acceso deben estar baseadas en información xa existente e dispoñible, en poder dun organismo ou entidade suxeita á Lei, no momento no que se produce a solicitude e, ademais, debe ser información elaborada ou adquirida no exercicio das súas competencias.

No marco dunha solicitude de acceso á información, cando se solicita unha información ou unha documentación que non existe, ben porque non se elaborou (aínda que fose obrigatorio facelo pola normativa que lle sexa de aplicación) ou ben simplemente porque non é necesario ou non é posible elaborala, porque non se dan as circunstancias para facelo, o suxeito obrigado cumpre, indicando ao solicitante con claridade, que a información solicitada non existe. De acordo co anterior, considérase adecuada a resposta dada pola Dirección Xeral de Emerxencias e Interior, na que informa sobre as competencias atribuídas á Unidade de Policía Nacional adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia e da imposibilidade de atender a súa petición por carecer a devandita unidade de competencias sobre control de manifestacións e protestas



masivas, control das fronteiras e loita contra as novas formas de terrorismo, procedendo en consecuencia, a desestimación da reclamación presentada.

Con base nos feitos e fundamentos de dereito anteriormente expresados, a Comisión da Transparencia, ACORDA

Único: Desestimar a reclamación presentada por ... con data de 13 de agosto de 2020, contra as Resolucións do 3 de xuño e 5 de agosto de 2020, da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior polas que se resollen as solicitudes de información do 3 de xuño e 5 de agosto sobre instrucións, circulares e demais disposicións vixentes que regulen o uso da forza, o control das manifestacións e protestas masivas, e novas formas de atentados terroristas sinaladas en Galicia por parte dos membros da Unidade de Policía Nacional adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia...”.

V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou á Valedora do Pobo o informe que menciona o art. 35.2 da lei galega de transparencia. Transcribimos o seu contido:

MARCO NORMATIVO

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno dispón no seu artigo 5.2 que a Xunta de Galicia fará público anualmente no Portal de transparencia e goberno aberto un informe aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación que analizará e expoñerá, como mínimo, os seguintes aspectos:

- a) As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, con inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar.
- b) Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso.



O artigo 35.2 da citada Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, establece que a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitirá ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe dar a coñecer o balance global anual relativo ás estatísticas relativas ás visitas ao Portal de transparencia e goberno aberto como respecto da tramitación das solicitudes de acceso á información pública relativas ao funcionamento do sector publico autonómico correspondente ao ano 2020.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 22 de febreiro de 2021, será remitido á institución do Valedor do Pobo e estará a disposición da cidadanía no Portal de transparencia e goberno aberto no seguinte enderezo web:

<http://transparencia.xunta.gal/portada>



PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO

Con data do 7 de marzo de 2016 entrou en vigor a Lei galega 1/12016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, co obxectivo fundamental de facilitar á cidadanía unha maior cantidade de información da que dispoñían e máis da que establece a lexislación básica estatal. Deste xeito, Galicia converteuse na comunidade autónoma do conxunto do Estado español que máis obrigas asumiu a través da súa propia normativa autonómica.

Coincidindo coa entrada en vigor da nova lei, púxose en funcionamento o Portal de transparencia e goberno aberto da Xunta de Galicia, co obxecto de dar cumprimento, entre outras, ás obrigas de publicidade activa previstas na normativa en materia de transparencia.

Desde a súa apertura o 7 de marzo de 2016, e ata o 31 de decembro de 2020, o Portal recibiu **790.840 visitas**, nas cales foron **consultadas 2.544.517 páxinas**. Por tanto, en cada consulta, **visitouse unha media de 3,22 páxinas**. Dos accesos realizados, 497.032 son visitantes distintos.

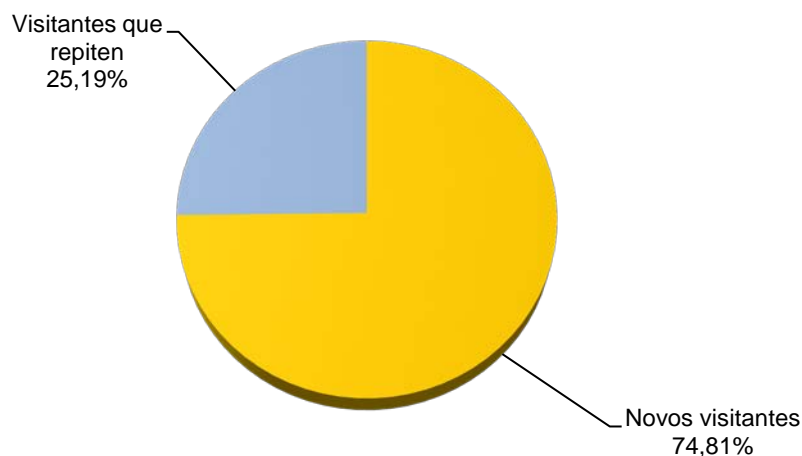
O Portal de transparencia contén máis de 1.710 páxinas web en que se poden visualizar máis de 5.012 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	119.819
Altos cargos da Administración xeral	101.695
Contías das retribucións do persoal	77.600
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):	
- En prazo de envío de suxestións	62.611
- Pendente de aprobación	55.830
- Aprobada e publicada no DOG	27.571
- Consultas abertas	17.042
Axenda institucional de altos cargos	58.649
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	35.378
Contratación pública	29.864



TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	25.308
Contratos menores	21.443
Ofertas públicas de emprego	19.105
Relacións de postos de traballo	13.644
Encomendas de xestión	12.926
Orzamentos da Comunidade Autónoma	10.378

Porcentaxe de novos visitantes



En relación cos dispositivos desde os cales se accede aos contidos do Portal, cómpre destacar que o deseño *responsive* do Portal é compatible coa navegación desde dispositivos móbiles, tal e como amosa a seguinte gráfica:





Ademais, e canto a accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.

Evolución do número de visitas no período 2016-2020:

DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO					
	2016 ⁽¹⁾	2017 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2019 ⁽⁴⁾	2020 ⁽⁵⁾	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	132.071	165.540	319.670	790.840
Páxinas vistas	383.333	402.121	468.418	527.996	762.649	2.544.517

(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 e o 31 decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2018 e o 31 decembro de 2018.

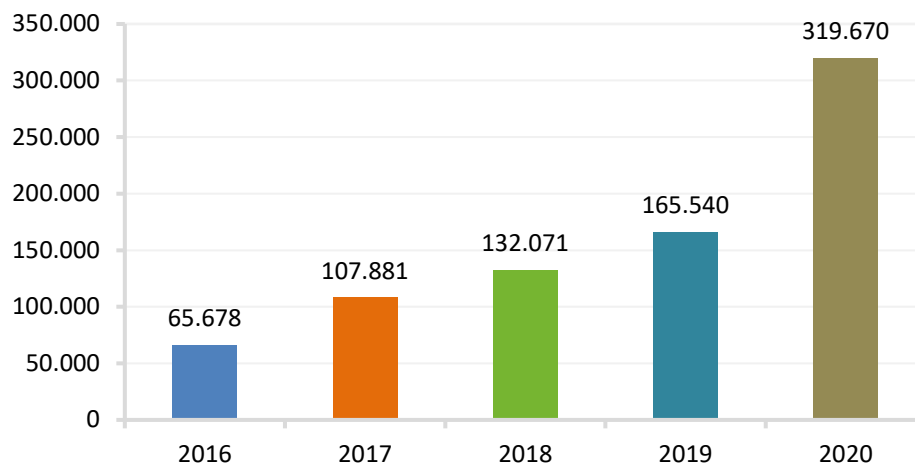
(4) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2019 e o 31 decembro de 2019.

(5) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2020 e o 31 decembro de 2020.

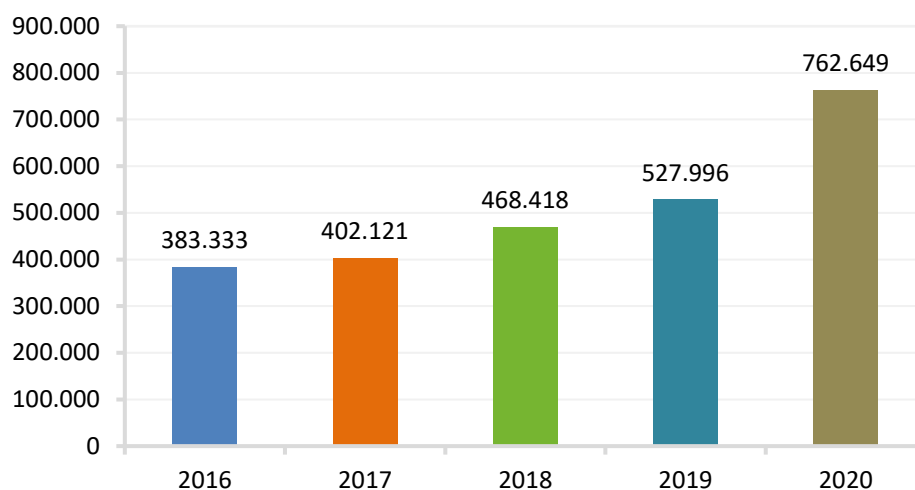
O número medio de visitas ao mes no ano 2016 foi de 7.298; no ano 2017, 8.990; no ano 2018, 11.006; no ano 2019, 13.795; e no ano 2020 o número medio de visitas ao mes foi de 26.639, o que supón un incremento do 93% con respecto ao número medio de visitas do ano anterior.



Visitas



Páxinas vistas



Comparativa das páxinas máis vistas no período 2016-2020

COMPARATIVA PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2020	NÚMERO DE VISITAS					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	---	---	---	---	119.819	119.819
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726	17.842	18.771	31.764	101.695
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394	17.365	26.698	18.727	77.600



COMPARATIVA PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2020	NÚMERO DE VISITAS					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):						
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221	13.597	23.546	12.247	62.611
- Pendente de aprobación	9.404	11.219	13.285	13.272	8.650	55.830
- Aprobada e publicada no DOG	3.883	4.410	4.999	4.923	9.356	27.571
- Consultas abertas*	---	---	5.514	6.550	4.978	17.042
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349	11.381	12.341	16.868	58.649
Contratación pública	7.387	4.442	6.259	5.364	6.412	29.864
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226	5.570	5.759	10.962	35.378
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829	5.075	4.790	3.614	25.308
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536	4.245	4.367	4.129	19.105
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244	2.734	3.191	3.020	13.644
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168	2.353	1.775	1.649	10.378

(*) A consulta pública previa, no procedemento de elaboración de normativa, é un trámite posto en funcionamento a través do Portal de transparencia e goberno aberto en maio de 2017.

Dunha análise comparativa da evolución das visitas ao Portal de transparencia, no período 2016-2020 é de salientar o seguinte:

A nova páxina *Normativa e medidas da Xunta de Galicia* do apartado *Transparencia sobre o novo coronavirus COVID-19* foi a máis visitada do Portal no ano 2020 e á súa vez a máis visitada no período de referencia 2016-2020. A segunda páxina máis visitada en 2020 foi *Altos cargos da Administración xeral*; as visitas a esta páxina incrementáronse un 69% con respecto as do ano 2019. Esta páxina tamén é a segunda máis visitada no período de referencia 2016-2020. A terceira páxina con máis visitas é *Contías das retribucións do persoal*.

Aumenta en 2020 con respecto a 2019 o número de visitas ás páxinas *Altos cargos da Administración xeral*, *Normativa aprobada e publicada no DOG*, *Axenda institucional de altos cargos*, *Contratación pública* e *Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa*.



Mantense constante en 2020 con respecto a 2019 o número de visitas ás páxinas *Ofertas públicas de emprego, Relacións de postos de traballo e Orzamentos da Comunidade Autónoma*.

Diminúe en 2020 con respecto a 2019 o número de visitas ás páxinas *Contías das retribucións do persoal, Normativa en tramitación en prazo de envío de suxestións e Pendente de aprobación, Consultas abertas, Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico*.



SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

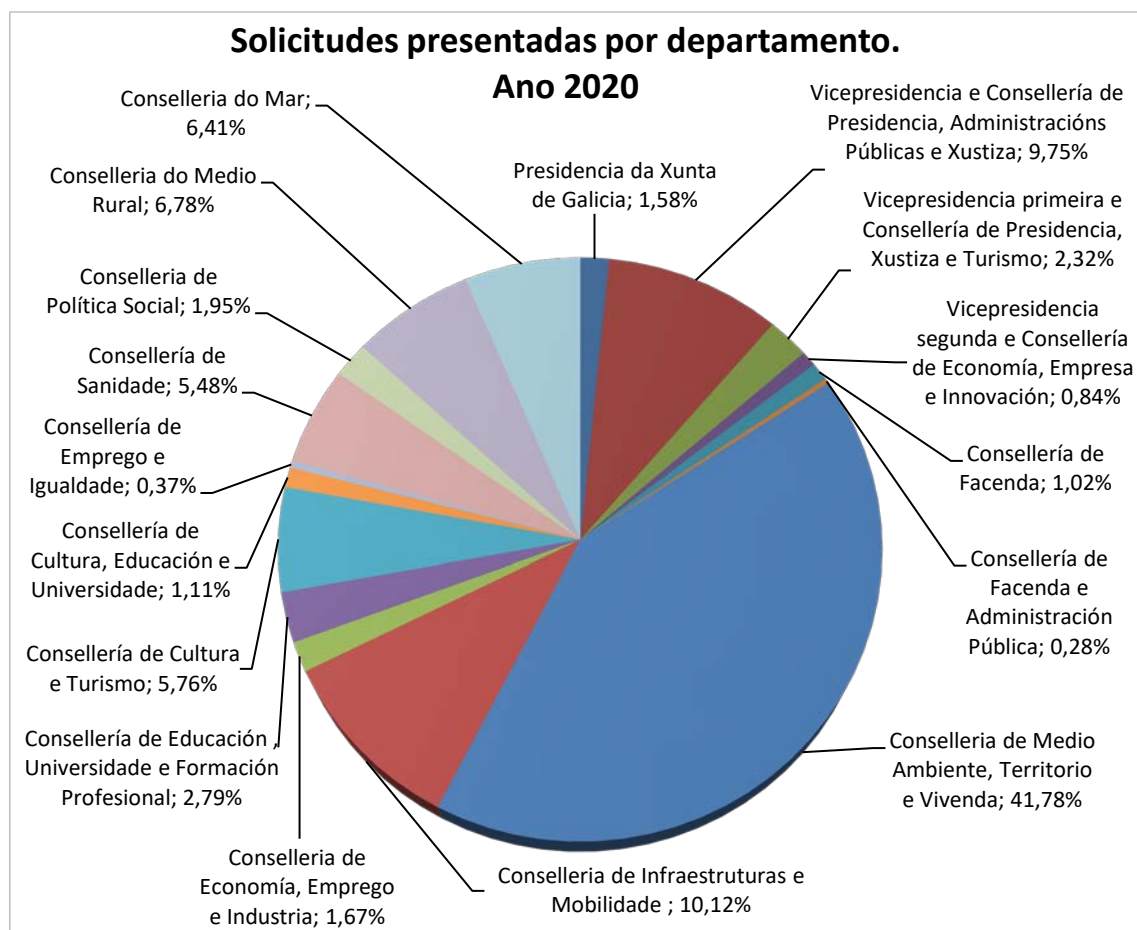
Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2020 recibíronse un total de 3.575 solicitudes de acceso á información pública: 233 no ano 2016, 796 no ano 2017, 723 no ano 2018, 746 no ano 2019 e 1.077 no ano 2020; incrementouse, por tanto, no último ano o número de solicitudes nun 44%.

Desagregación por departamentos no ano 2020

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS	
	2020	%
Presidencia da Xunta de Galicia	17	1,58%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	105	9,75%
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	25	2,32%
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	9	0,84%
Consellería de Facenda	11	1,02%
Consellería de Facenda e Administración Pública	3	0,28%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	450	41,78%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	109	10,12%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	18	1,67%
Consellería de Educación , Universidade e Formación Profesional	30	2,79%
Consellería de Cultura e Turismo	62	5,76%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	12	1,11%
Consellería de Emprego e Igualdade	4	0,37%
Consellería de Sanidade	59	5,48%
Consellería de Política Social	21	1,95%



Consellería do Medio Rural	73	6,78%
Consellería do Mar	69	6,41%
TOTAL	1.077	100,00%



Desagregación por departamentos no período 2016-2020:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS						
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia ⁽¹⁾	10	9	9	21	17	66	1,85%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza ⁽²⁾	33	543	318	131	105	1.130	31,61%
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo ⁽³⁾	---	---	---	---	25	25	0,70%
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación ⁽⁴⁾	---	---	---	---	9	9	0,25%
Consellería de Facenda ⁽⁵⁾	10	7	10	15	11	53	1,48%
Consellería de Facenda e Administración Pública ⁽⁶⁾	---	---	---	---	3	3	0,08%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda ⁽⁷⁾	11	16	41	144	450	662	18,52%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade ⁽⁸⁾	12	42	59	92	109	314	8,78%
Consellería de Economía, Emprego e Industria ⁽⁹⁾	10	6	33	46	18	113	3,16%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ⁽¹⁰⁾	44	54	21	---	---	119	3,33%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional ⁽¹¹⁾	---	---	6	33	30	69	1,93%
Consellería de Cultura e Turismo ⁽¹²⁾	---	---	8	56	62	126	3,52%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade ⁽¹³⁾	---	---	---	---	12	12	0,34%
Consellería de Emprego e Igualdade ⁽¹⁴⁾	---	---	---	---	4	4	0,11%
Consellería de Sanidade	16	12	38	46	59	171	4,78%
Consellería de Política Social	6	5	29	3	21	64	1,79%
Consellería do Medio Rural	13	17	62	68	73	233	6,52%



Consellería do Mar	68	85	89	91	69	402	11,24%
TOTAL	233	796	723	746	1.077	3.575	100,00%

(1) A partir do 5 de outubro de 2018 a Axencia de Turismo de Galicia deixa de depender da Presidencia e pasa a depender da Consellería de Cultura e Turismo.

(2) A Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza extingúese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(3) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(4) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(5) A Consellería de Facenda extingúese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(6) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(7) A antiga Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, tras a aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir do 5 de outubro de 2018 o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo se encontra adscrito a esta consellería. Ata esa data tiña adscrita a entidade pública empresarial Augas de Galicia, que pasa a depender da nova Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

(8) A antiga Consellería de Infraestruturas e Vivenda pasa a denominarse Consellería de Infraestruturas e Mobilidade tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se aproba a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir de 5 de outubro de 2018 a entidade pública empresarial Augas de Galicia se encontra adscrita a esta consellería. Ata esa data toá adscrito o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo, que pasa a depender da nova Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

(9) A Consellería de Economía, Emprego e Industria extingúese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(10) A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria extingúese para reordenarse en dos novas consellerías tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(11) Nova consellería tras a aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(12) Nova consellería tras a aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, que integra a Axencia de Turismo de Galicia.

(13) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

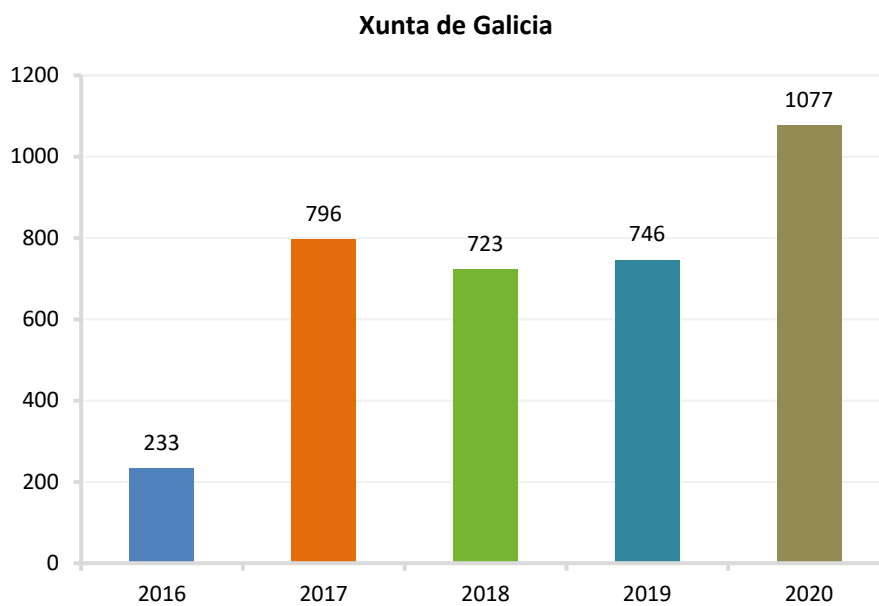
(14) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información pública, cómpre indicar que en cómputo global do período 2016-2020 o maior número de solicitudes foi recibido na Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 1.1.130 (31,61%); seguida da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 662 (18,52%); Consellería do Mar: 402 (11,24%); Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 314 (8,78%); Consellería do Medio Rural: 233 (6,52%); Consellería de Sanidade: 171 (4,78%); Consellería de Cultura e Turismo: 126 (3,52%); Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (3,33%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 113 (3,16%); Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 69 (1,93%); Presidencia da Xunta de Galicia: 66 (1,85%); Consellería de Política Social: 64 (1,79%); Consellería de Facenda: 53 (1,48%);

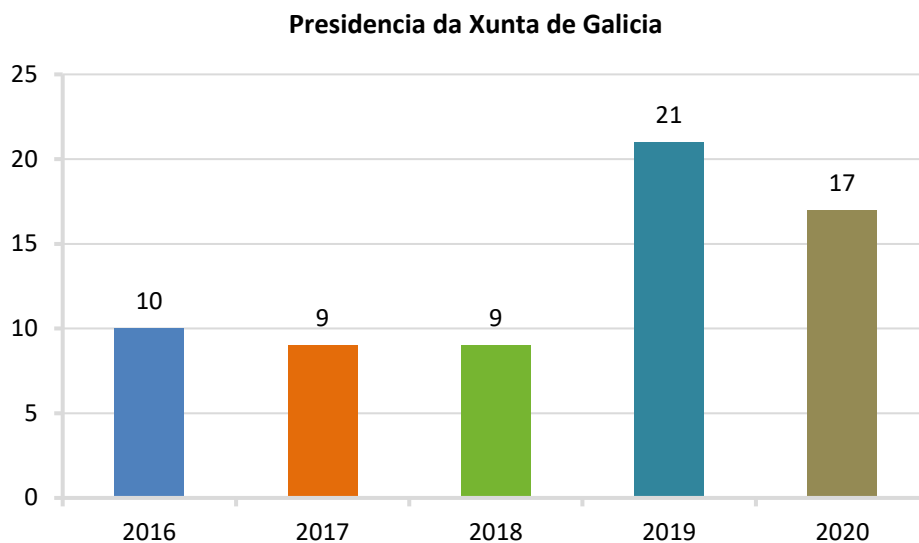


Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo: 25 (0,70%); Consellería de Cultura, Educación e Universidade: 12 (0,34%); Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación: 9 (0,25%); Consellería de Emprego e Igualdade: 4 (0,11%) e Consellería de Facenda e Administración Pública: 3 (0,08%).

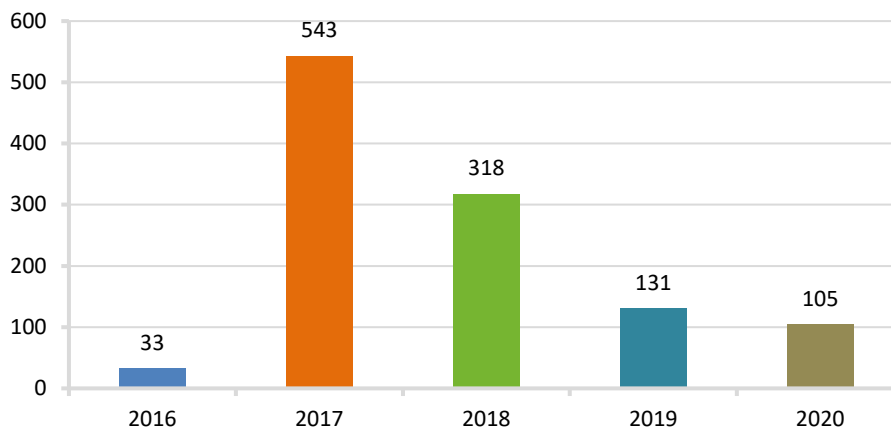
Evolución global das solicitudes presentadas:



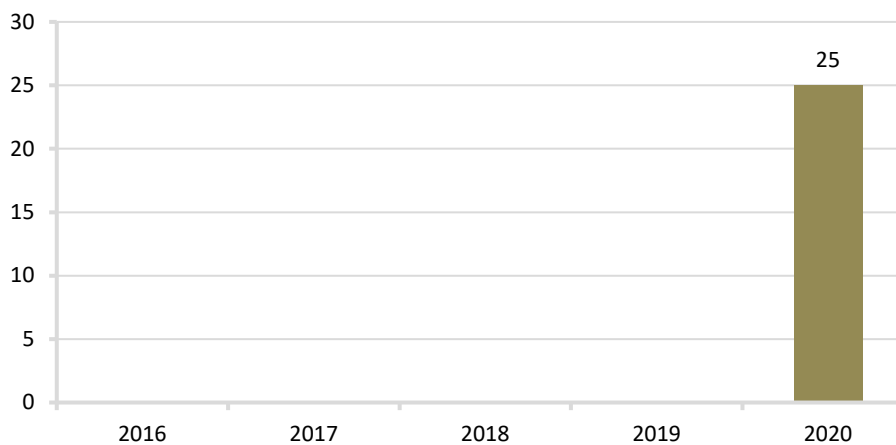
Evolución das solicitudes presentadas por departamentos:



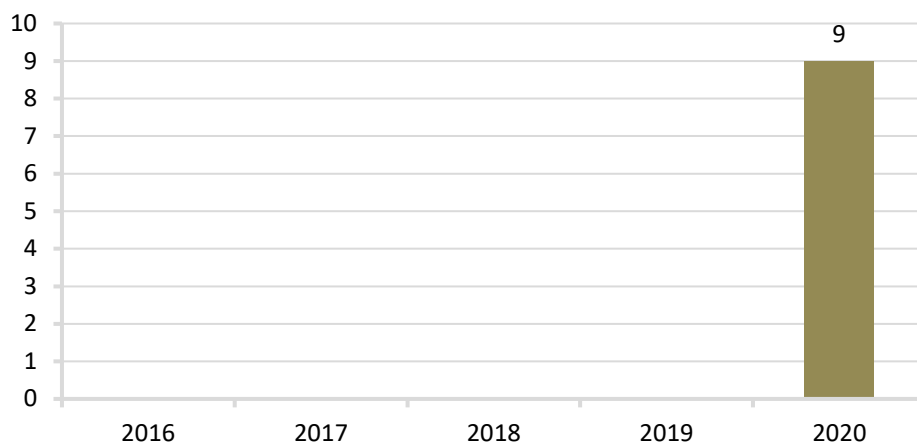
**Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións
Públicas e Xustiza**



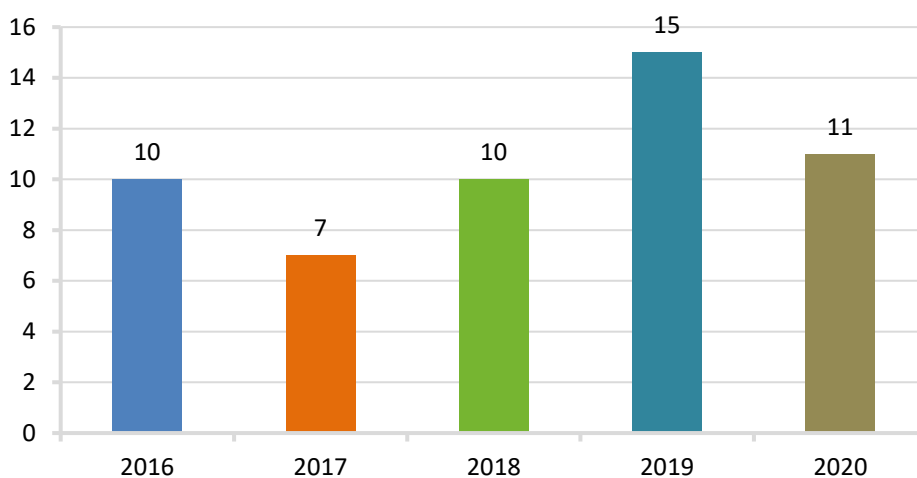
**Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza
e Turismo**



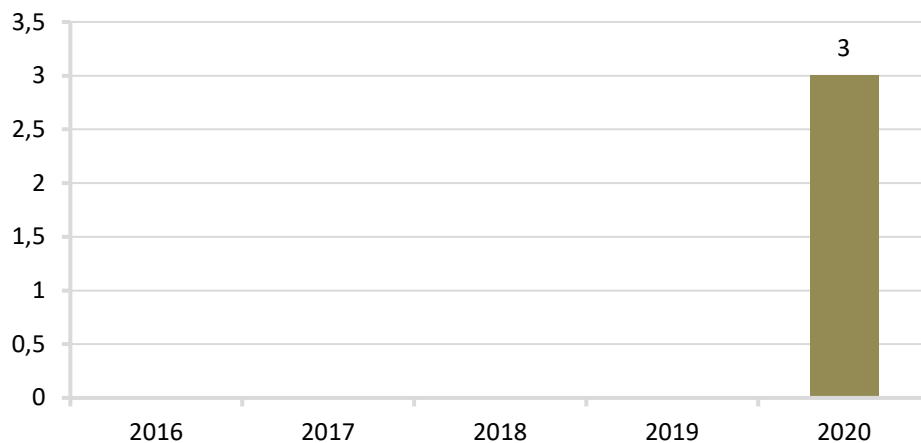
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación



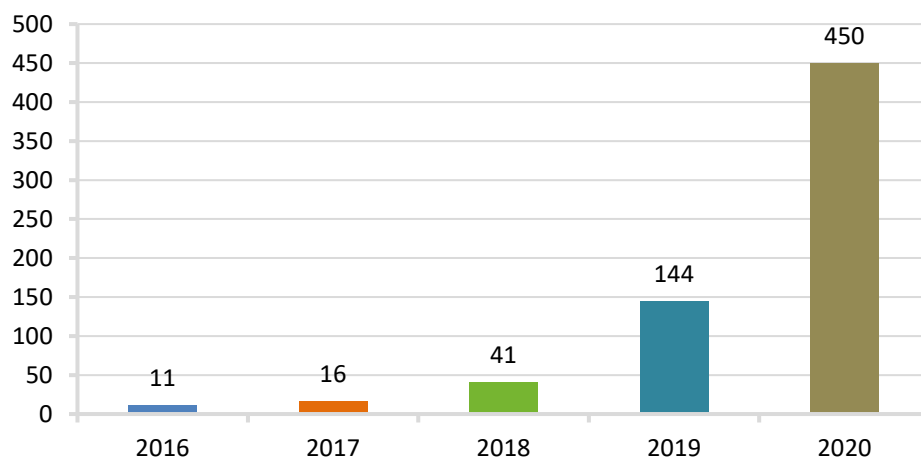
Consellería de Facenda



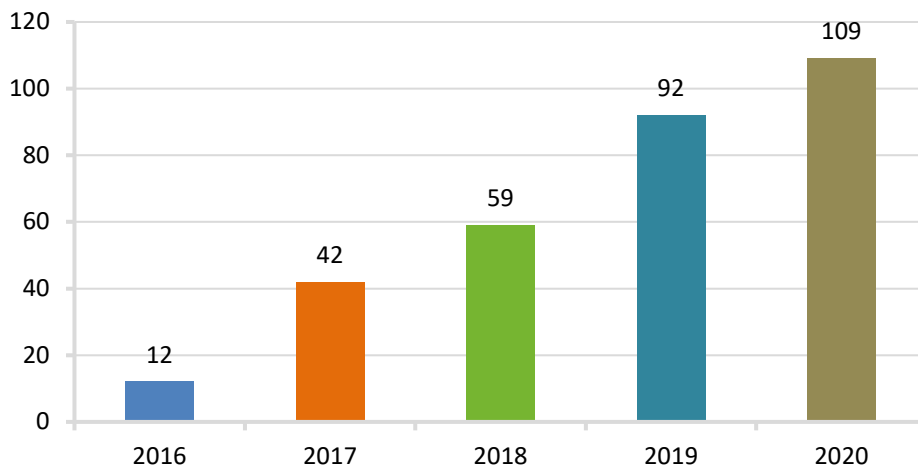
Consellería de Facenda e Administración Pública



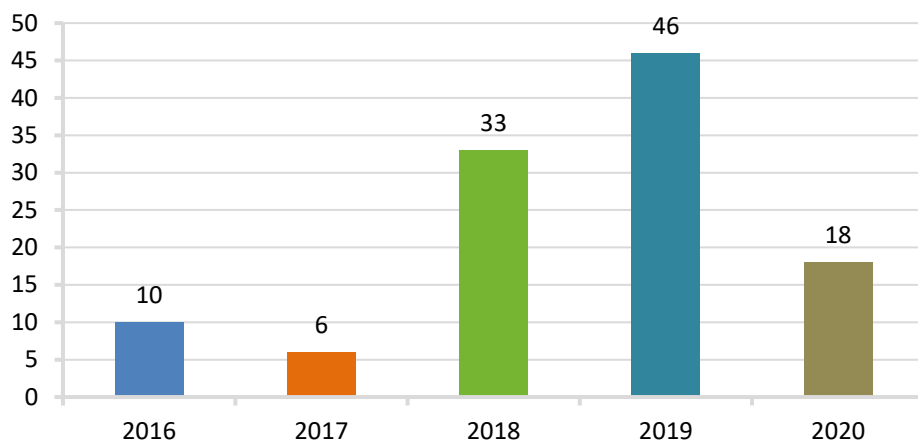
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda



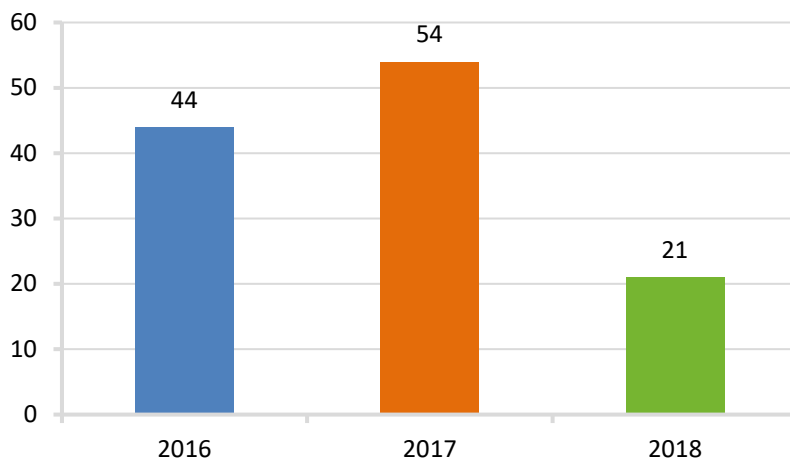
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade



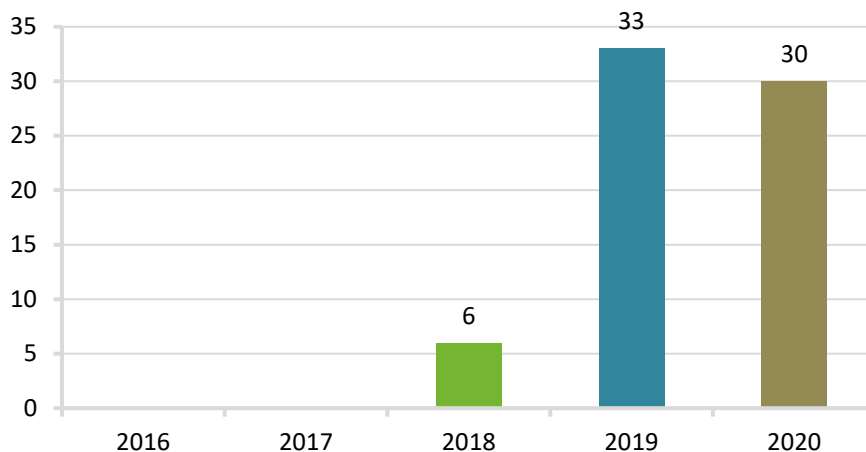
Consellería de Economía, Emprego e Industria



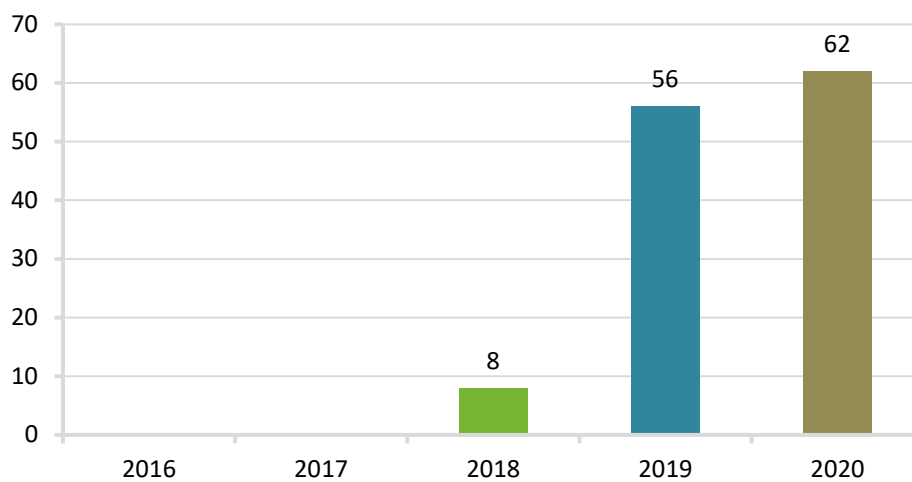
**Consellería de Cultura, Educación e Ordenación
 Universitaria**



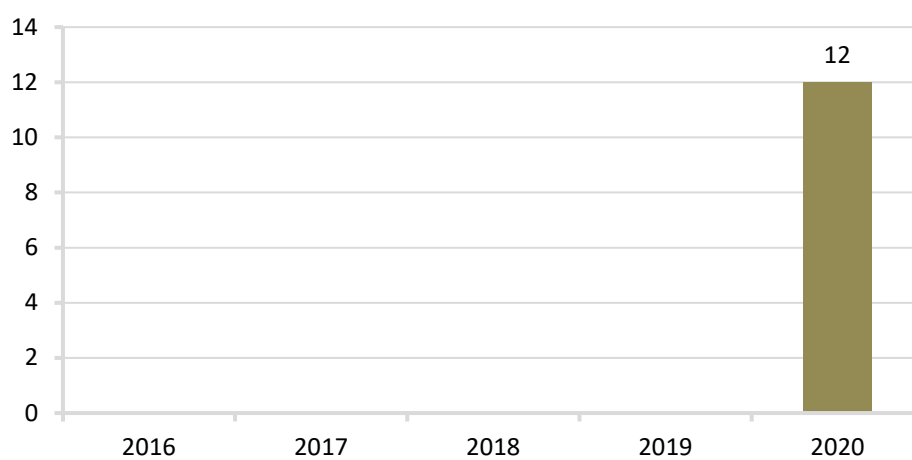
**Consellería de Educación, Universidade e Formación
 Profesional**



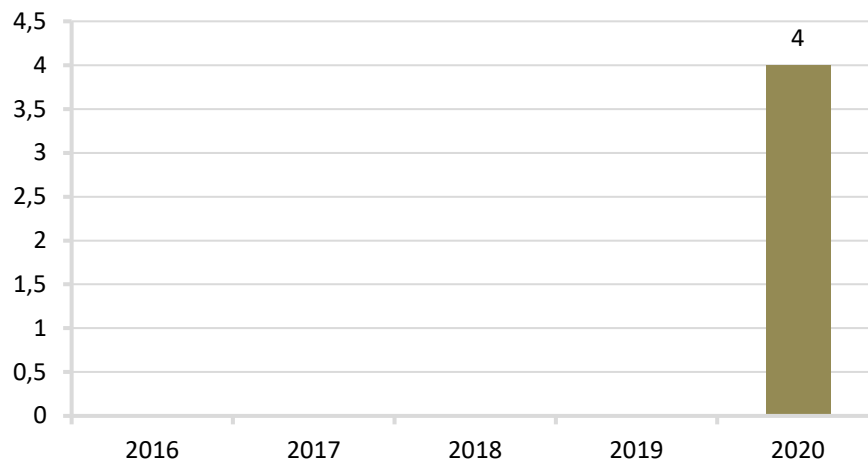
Consellería de Cultura e Turismo



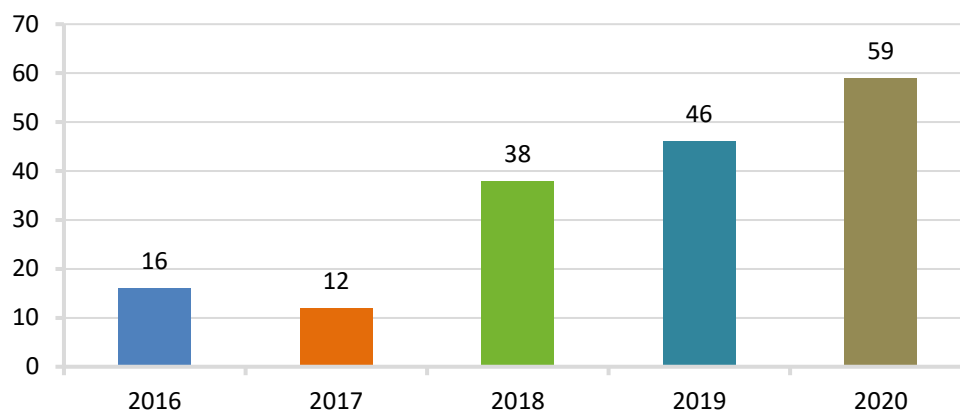
Consellería de Cultura, Educación e Universidade



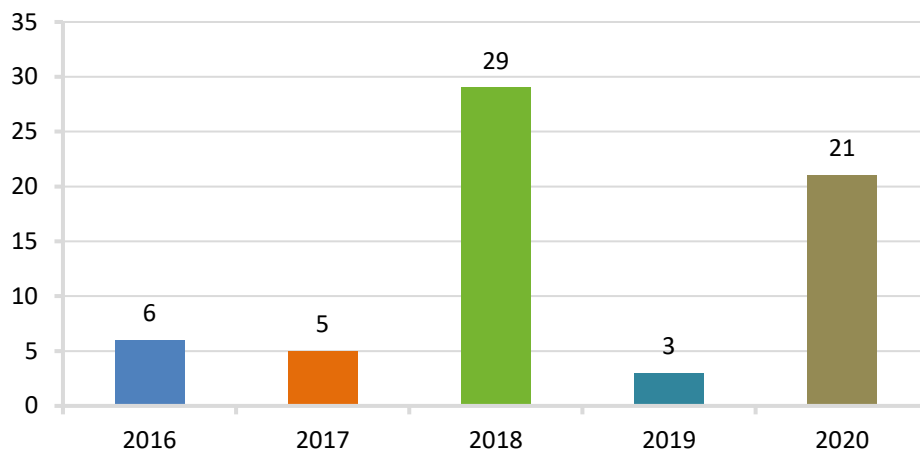
Consellería de Emprego e Igualdade



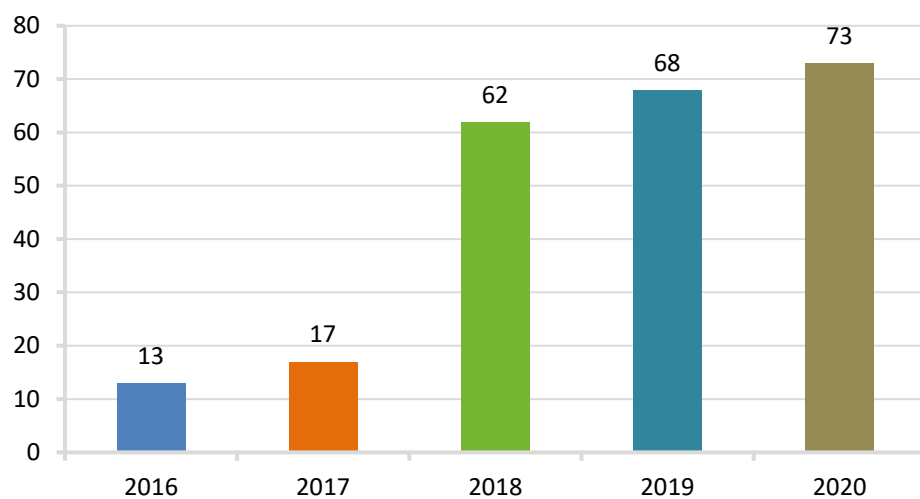
Consellería de Sanidade

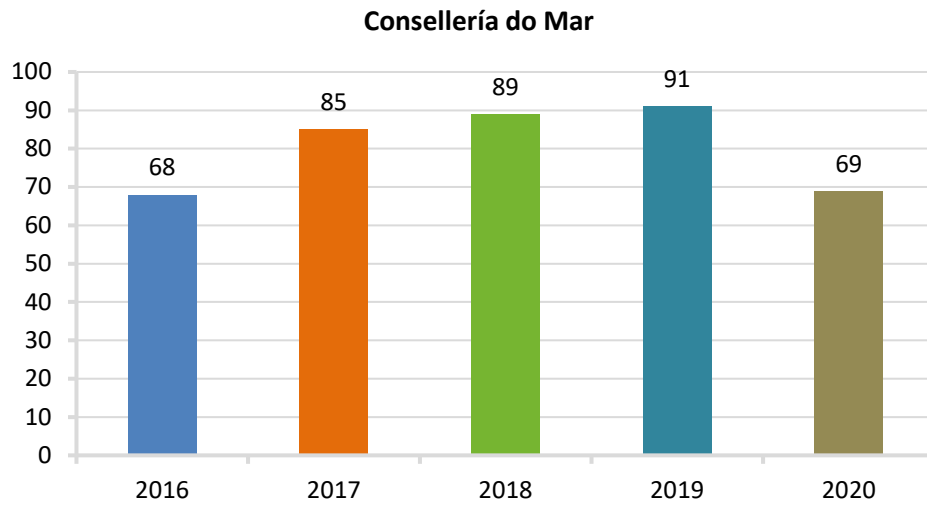


Consellería de Política Social



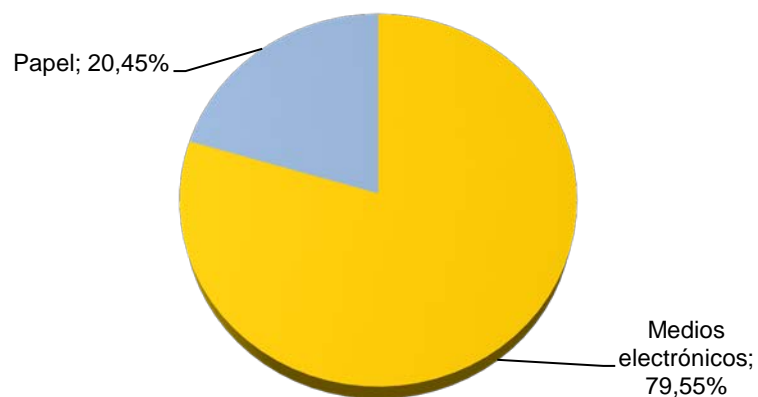
Consellería do Medio Rural





Forma de presentación:

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	572	593	965	2.844
Acceso en papel	145	170	151	153	112	731
TOTAL	233	796	723	746	1.077	3.575

Solicitudes segundo a súa forma de presentación


Do total das 3.575 solicitudes cómpre salientar que o 79,55% foron presentadas por medios electrónicos.

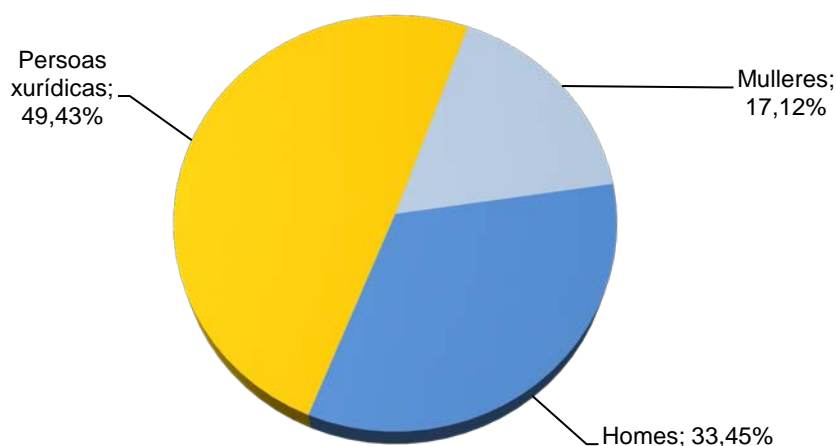
En concreto, no ano 2020, das 1.077 solicitudes recibidas, case o 90% (89,60%) foron presentadas de xeito electrónico polo que se pon de manifesto a clara preferencia da cidadanía pola utilización desta canle nas súas relacións coa Administración.



Segundo a persoa solicitante de información:

PERSOA SOLICITANTE	NÚMERO					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Mulleres	45	63	133	139	232	612
Homes	133	183	214	291	375	1.196
Persoas xurídicas	55	550	376	316	470	1.767
TOTAL	233	796	723	746	1.077	3.575

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información



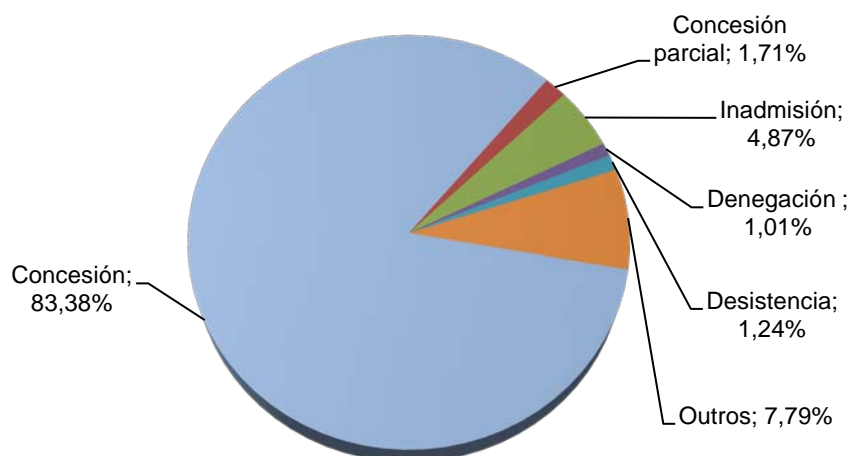
Do total das 3.575 solicitudes preto da metade, o 49,43%, foron presentadas por persoas xurídicas.

En concreto, no ano 2020 as porcentaxes foron as seguintes: persoas xurídicas 43,64%, homes 34,82% e mulleres 21,54%.



Número de resoluciones segundo a súa tipoloxía:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Concesión	156	707	543	487	590	2.483
Concesión parcial	7	9	1	14	20	51
Inadmisión	23	25	25	38	34	145
Denegación	4	10	1	4	11	30
Desistencia	5	9	9	6	8	37
Outros	3	2	28	29	170	232
TOTAL	198	762	607	578	833	2.978

Resolucións segundo a súa tipoloxía


Do total de 3.575 solicitudes presentadas no sector público autonómico de Galicia, 2.978 foron xa resoltas, o que supón preto do 83% (83,30%).



En concreto, no ano 2020 foron resoltas 833 das 1.077 solicitudes presentadas, o que supón máis do 77% das solicitudes (77,34%).

Das solicitudes resoltas, 2.483 foron estimadas permitindo o acceso total á información solicitada.

En 51 supostos resolveuse conceder o acceso de xeito parcial á información, e en 111 supostos o dito acceso foi inadmitido por algún dos seguintes motivos previstos no artigo 18 da Lei 19/2013, do 9 de decembro:

- Por referirse a información que estea en curso de elaboración ou de publicación xeral.
- Por referirse a información que teña carácter auxiliar ou de apoio.
- Relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración.
- Dirixidas a un órgano en cuxo poder non conste a información, cando se descoñeza o competente.
- Que sexan manifestamente repetitivas ou teñan un carácter abusivo non xustificado coa finalidade de transparencia da Lei 19/2013, do 9 de decembro.

Do total de peticións de información, 30 foron desestimadas con base nos motivos previstos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro:

- A prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios.
- A igualdade das partes nos procesos xudiciais e a tutela xudicial efectiva.
- Os intereses económicos e comerciais.
- O segredo profesional e a propiedade intelectual e industrial.
- Protección de datos de carácter persoal.

Canto ás desistencias, un total de 37 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016, 9 no ano 2017, 9 no ano 2018, 6 no ano 2019 e 8 no ano 2020.

No ano 2020 incrementouse, con respecto aos anos anteriores, o número de solicitudes presentadas que teñen unha regulación especial do dereito de acceso á información pública e que, por tanto, se rexen pola súa propia normativa. Os ditos supostos atópanse previstos na



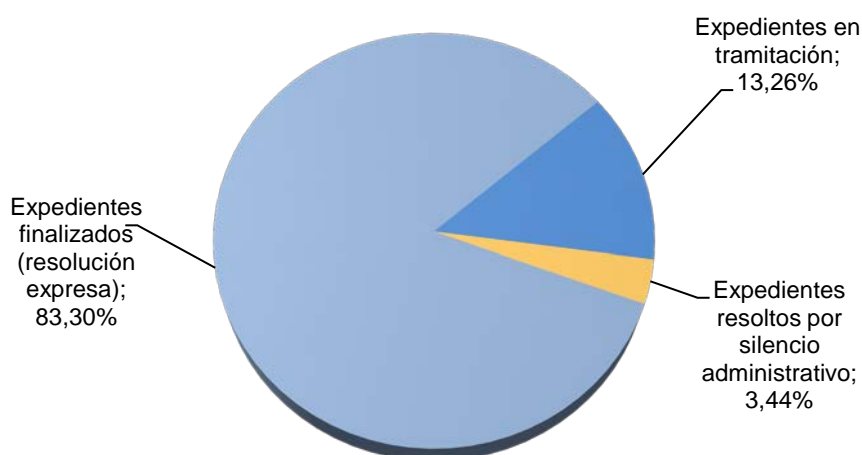
disposición adicional primeira da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, por exemplo, as solicitudes de acceso á información ambiental.

Número de expedientes segundo o seu estado de tramitación:

Canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	607	578	833	2.978
Expedientes en tramitación	1	19	82	136	236	474
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	34	32	8	123
TOTAL	233	796	723	746	1.077	3.575

Expedientes segundo o seu estado de tramitación



Tipo de información solicitada:

A información solicitada é de distinta natureza e pode clasificarse nas seguintes áreas temáticas:

TIPO DE INFORMACIÓN	NÚMERO					
	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	28	56	62	179
Información sobre relacións coa cidadanía	1	5	4	6	12	28
Información de relevancia xurídica	30	22	7	7	1	67
Información en materia de persoal	38	22	13	26	27	126
Retribucións de altos cargos	0	1	0	0	1	2
Retribucións de funcionarios	0	0	1	0	0	1
Información económica, estatística e orzamentaria	8	10	31	54	48	151
Información en materia patrimonial	1	17	10	4	6	38
Información en materia de contratación pública	14	21	33	15	13	96
Información sobre convenios	6	10	8	8	6	38
Información sobre encomendas de xestión	0	0	1	1	0	2
Información sobre subvencións e axudas	16	23	72	68	53	232
Información sobre ordenación do territorio e do medio ambiente	44	62	160	266	553	1.085
Información en materia de xogo	0	531	0	70	71	672
Bo Goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	3	3	1	7
Outra información	55	59	352	162	223	851
TOTAL	233	796	723	746	1.077	3.575





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I- O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias da Valedora 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, da Valedora do Pobo, establece que *“os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados pola Valedora 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, da Valedora do Pobo, prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. Este artigo preceptúa que *“a negativa ou negligencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada pola Valedora 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”*.

En 2020 non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

A continuación ofrecemos un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas galegas coa institución durante 2020. Achegamos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrar formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertilos 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.

II. AS ADVERTENCIAS

Como xa sinalamos, ás veces é preciso facer advertencias para obter a colaboración demandada, ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. Sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei da Valedora do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que a Valedora requira informe sobre a tramitación das queixas a obriga de remitilos “no prazo de quince días”. Ademais, o apartado 2 do mesmo artigo engade que “a negativa ou negligencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus



CAPÍTULO 5
ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN

superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada pola Valedora 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 foi preciso facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica

Consellería de Cultura, Educación e Universidade *, 6 veces

Q/4356/19, Q/5990/19, Q/52/20, Q/318/20, Q/631/20 e Q/1761 a 1941/20

*Inclúe as da anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional e Consellería de Cultura e Turismo

Consellería de Política Social, 1 vez

Q/2724/19

Consellería de Sanidade, 2 veces

Q/2806/19 e Q/4024/18

Consellería do Medio Rural, 2 veces

Q/2885/19 e Q/4285/19

Administración Local

Provincia da Coruña



Concello de Ames	2	Q/1724/20 e Q/352/20
Concello da Pobra	1	Q/6172/19
Concello de Boiro	1	Q/108/20
Concello de Camariñas	1	Q/4354/19
Concello de Ferrol	2	Q/319/20 e 111 máis, e Q/459/20
Concello de Fisterra	1	Q/4345/19
Concello de Mugarodos	1	Q/2587/19
Concello do O Pino	2	Q/306/20 e Q/2221/19
Concello de Padrón	2	Q/4569/19 e Q/4150/18
Concello de Sada	1	Q/1924/19
Concello de Vilasantar	1	Q/4482/19
Concello de Vimianzo	3	Q/3967/18, Q/3969/18 e Q/3964/18

Provincia de Lugo

Concello de Chantada	1	Q/1532/18
Concello de Lourenzá	2	Q/2091/19 e Q/2093/19
Concello de Mondoñedo	3	Q/2894/19, Q/2092/19 e Q/2095/19
Concello de Vilalba	1	Q/4494/19

Provincia de Ourense

Concello de Allariz	1	Q/2685/19
Concello de Ourense	4	Q/4265/19, Q/5869/19, Q/5913/19 e Q/18/20
Concello de Maside	1	Q/68/20
Concello de Celanova	1	Q/64/20
Concello do Carballiño	1	Q/171/20
Concello de Amoeiro	1	Q/2964/19



CAPÍTULO 5
ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

Provincia de Pontevedra

Concello da Illa de Arousa	1	Q/2956/19
Concello de Baiona	2	Q/4253/19 e Q/1974/20
Concello de Bueu	1	Q/4588 a 4592/19
Concello de Cambados	1	Q/1742/20
Concello de Gondomar	2	Q/6212/19 e Q/112/20
Concello de Moaña	1	Q/752/20
Concello de Mondariz	1	Q/741/20
Concello de Pazos de Borbén	3	Q/19011/18, Q/2891/19 e Q/4421/19
Concello de Ponte Caldelas	1	Q/257/20
Concello de Vigo	3	Q/1781/19, Q/6012/19 e Q/6064/19
Concello de Vilaboa	1	Q/471/20
Concello de Vilagarcía de Arousa	1	Q/189/20
Mancomunidade Arousa Norte	1	Q/5596/19
Consortio de Augas de Louro	1	Q/332/20



III. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS

Xunta de Galicia

ADMINISTRACIÓN	Nº queixas
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	10
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza	1
Consellería de Economía, Emprego e Industria	6
Consellería de Cultura, Educación e Universidade (*)	66
Consellería de Facenda e Administración Pública	2
Consellería de Sanidade	48
Consellería de Política Social	48
Consellería do Medio Rural	16
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	27
Consellería do Mar	2
Academia Galega de Seguridade	2
APLU	3
Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC)	1
AUGAS DE GALICIA	1

*Inclúe as da anterior Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional e da Consellería de Cultura e Turismo



CAPÍTULO 5
ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

B) ADMINISTRACIÓNS LOCAIS

	Nº Queixas
Deputación Provincial de Pontevedra	1
Consortio de Augas de Louro	1
Mancomunidade Arousa Norte	1
Mancomunidade de Concellos da Comarca de Ferrol	1

CONCELLOS DA CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Coruña	1
A Pobra do Caramiñal	2
Abegondo	1
Ames	4
Ares	3
Arteixo	1
Bergondo	2
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	1
Cabanas	3
Camariñas	4
Cambre	2
Culleredo	2
Ferrol	2
Fisterra	2
Malpica de Bergantiños	3
Mazaricos	1
Miño	1
O Pino	1
Oleiros	2
Ordes	3
Outes	1
Padrón	3
Porto do Son	2



Concello	Nº Queixas
Ribeira	1
Sada	3
Santa Comba	2
Santiago de Compostela	16
Valdoviño	2
Vimianzo	1

CONCELLOS DE LUGO

Concello	Nº Queixas
Chantada	4
Guitiriz	1
Lugo	5
Mondoñedo	1
Monforte de Lemos	2
Muras	1
Sarria	1
Vilalba	1
Viveiro	1

CONCELLOS DE OURENSE

Concello	Nº Queixas
Amoeiro	1
A Peroxa	1
A Pobra de Trives	1
Allariz	1
Avion	1
Celanova	2
Coles	1
Maside	2
O Carballiño	3
O Barco	2
Ourense	5
Verín	1



CAPÍTULO 5
ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

CONCELLOS DE PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Cañiza	1
A Estrada	1
A Guarda.	4
Baiona	6
Caldas de reis	1
Cambados	1
Cangas	2
Fornelos de Montes	1
Gondomar	3
Marín	1
Moaña	3
Mondariz	4
Nigrán	2
O Grove	1
O Porriño	1
O Rosal	2
Pazos de Borbén	1
Poio	2
Ponte Caldelas	1
Ponteareas	3
Pontecesures	2
Pontevedra	3
Redondela	1
Ribadumia	5
Rodeiro	3
Salceda de Caselas	1
Sanxenxo	2
Tomiño	1
Vigo	3
Vilaboa	2
Vilagarcía de Arousa	4





CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

I- RESPONSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGÚN RECORDATORIO DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓN OU SUXESTIÓN**1. Introducción**

O artigo 32.1 da Lei da Valedora 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”. Dado que o este ano se formularon 161 resolucións, fronte as 95 de 2019, o incremento foi dun 69%.

O artigo 32.2 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, da Valedora 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 a Valedora do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu.”

Por iso, facemos constar as respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución.

En canto ao control do cumprimento das resolucións aceptadas, na maior parte das queixas faise coa intermediación dos afectados, que en caso de non ver cumprido o compromiso da administración reclaman a reapertura das queixas para tratar ese incidente (incumplimento, a pesar da aceptación). Iso é o mais habitual en caso de incumplimento, posto que a maior parte das queixas refírense a situacións individualizadas. Se o compromiso adquirido non se



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

cumpre, con case plena seguridade o reclamante farao saber, e ante iso a institución reacciona coa reapertura da queixa. E no caso de que se chegue á conclusión de que o compromiso non se cumpriu, a pesar de que a recomendación foi aceptada, cámbiase a cualificación da resposta á recomendación, que pasa a considerarse non aceptada por falta de efectividade, con aplicación das consecuencias legais previstas para eses casos (artigo 33 LVP; publicidade do rexeitamento).

Distinto é o caso das recomendacións de longo alcance ou nas que se promoveu un cambio de consideración na correspondente actuación pública. Nesos casos é preciso facer un seguimento de oficio sobre o resultado do recomendado. O cumprimento da recomendación precisa de trámites de certa entidade que poden prolongarse no tempo. Nese caso o seguimento faise por iniciativa propia e de forma continuada, especialmente no momento de presentación dos informes, de tal forma que se coñeza o estado do cumprimento e os trámites xa realizados e os pendentes. E no caso de que se considere que os tempos de cumprimento exceden o razoable pódese reabrir a queixa (de oficio ou a instancia de parte) ou iniciar unha actuación de oficio sobre o incumprimento. As conclusións teñen a correspondente publicidade.

Neste capítulo só damos conta das resolucións con forma de recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións. Quedan ao marxe as formuladas como Conclusións Positivas, que se detallan no Capítulo 3, ao final do tratamento de cada unha das áreas. Estas Conclusións Positivas se producen cando o problema trasladado nas queixas queda solucionado sen necesidade de formular recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións, é dicir, despois da admisión a trámite da queixa, do requirimento de informe e da resposta da administración. Nesos casos resólvese dar por concluído o expediente ao considerar que a intervención da institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

Neste capítulo tampouco damos conta dos recordatorios de deberes legais que se refiren á obriga de colaboración informativa coa institución, que se tratan no capítulo especificamente dedicado a colaboración das administracións.

Tamén debe terse en conta que os recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións formulados con ocasión dalgunha queixa colectiva se computan como unha soa resolución, aínda que o seu alcance subxectivo é maior, ao estar referido a unha pluralidade de persoas afectadas.



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

2. Respostas das diferentes administracións e órganos aos recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións da Valedora do Pobo

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Consellería de Política Social	23	16	2	5
Consellería de Emprego e Igualdade	1			1
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	7	4	1	2
Consellería de Facenda e Administración Pública	2	2		
Consellería do Medio Rural	2	1		1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	2	2		
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	2	2		
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	1	1		
Consellería de Sanidade	5	5		
Deputación Provincial de Pontevedra	1	1		
Universidade de Santiago de Compostela	2	2		
Universidade de Vigo	2	2		
Concello de Ourense	7	6		1
Concello de Santiago de Compostela	5	3		2
Concello de Ferrol	4	1		3
Concello de Pontevedra	4	4		
Concello de Lugo	1	1		
Concello da Coruña	4	3		1
Concello de Fisterra	1	1		
Concello de Vilaboa	1			1
Concello de Lalín	1	1		
Concello da Guarda	1			1
Concello de Pontedeume	1	1		



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Concello de Boiro	1		1	
Concello de Bueu	1	1		
Concello de Tui	1			1
Concello de Valdoviño	3	1	1	1
Concello de Meaño	1	1		
Concello de Rodeiro	1			1
Concello do Grove	1	1		
Concello de Xunqueira de Ambía	1	1		
Concello de Barbadás	1			1
Concello de Pontecesures	1			1
Concello de Pontareas	2	2		
Concello de Cangas	3	1		2
Concello de Oleiros	1	1		
Concello de Pazos de Borbén	1	1		
Concello do Porto do Son	1			1
Concello de Sanxenxo	1	1		1
Concello da Peroxa	1	1		
Concello do Barco de Valdeorras	1	1		
Concello de Soutomaior	1	1		
Concello da Pobra do Caramiñal	1	1		
Concello de Moaña	4	3		1
Concello de Mazaricos	1	1		
Concello de Miño	2	2		
Concello de Vilalba	2	1		1
Concello de Monforte de Lemos	3	1		2
Concello de Marín	1			1
Concello de Chantada	1			1
Concello de Vigo	3	2		1
Concello de Silleda	1	1		



AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

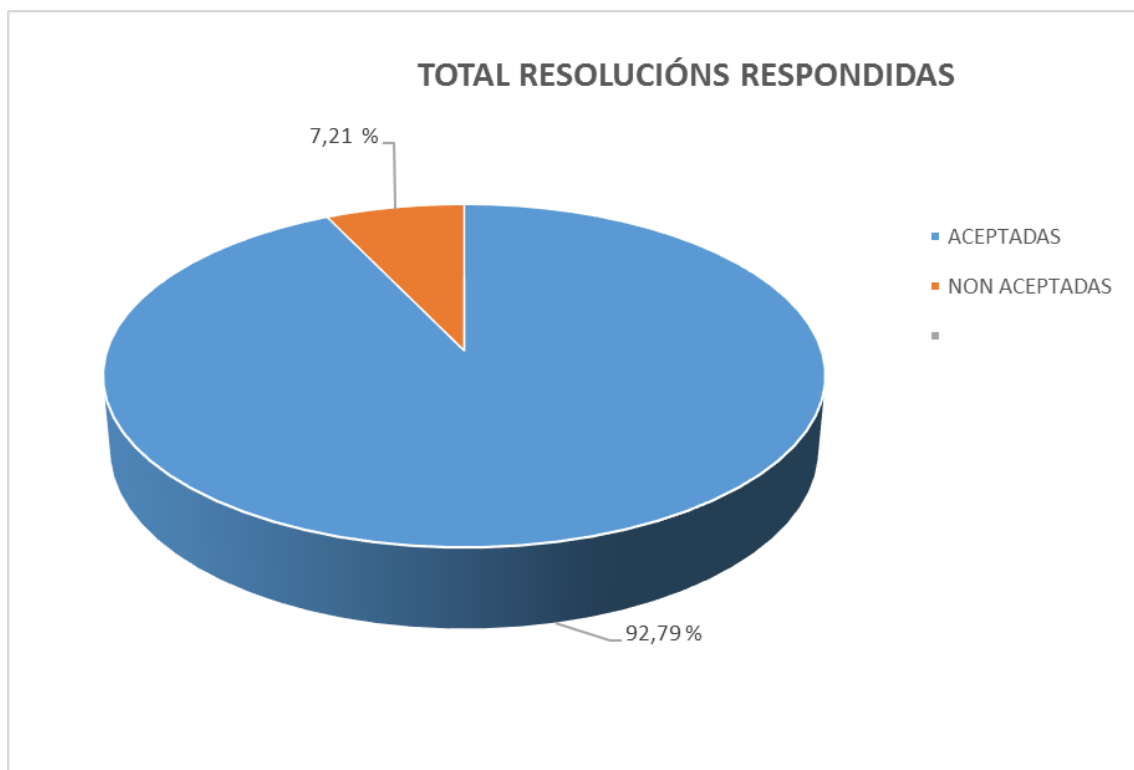
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Concello de Baiona	1		1	
Concello de Fene	1	1		
Concello de Melide	1	1		
Concello de Oroso	2	1		1
Concello de Verín	2	1		1
Concello das Pontes de García Rodríguez	1			1
Concello de Padrón	4	3		1
Concello de Sada	2	1		1
Concello de Ortigueira	1			1
Concello do Pino	3	1		2
Concello de Ames	1	1		
Concello de Cerdedo-Cotobade	1	1		
Concello de Vilagarcía de Arousa	3	2		1
Concello de Mondariz	1	1		
Concello de Carnota	1			1
Concello de Ribadeo	1			1
Concello do Rosal	1	1		
Concello de Touro	2	1		1
Concello de Muras	1			1
Concello de Narón	1			1
Concello de Mondoñedo	2		2	
Axencia Galega de Industrias Culturais	1	1		
CIUG	1			1



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

II. ESTADÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPÓSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS

RESOLUCIÓNS RESPONDIDAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS	
		Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legais</i>	35	33	94,29%	2	5,71%
<i>Recomendacións</i>	53	50	94,44%	3	5,56%
<i>Suxestións</i>	23	20	86,96%	3	13,04%
Total resolucións respondidas	111	103	92,79%	8	7,21%



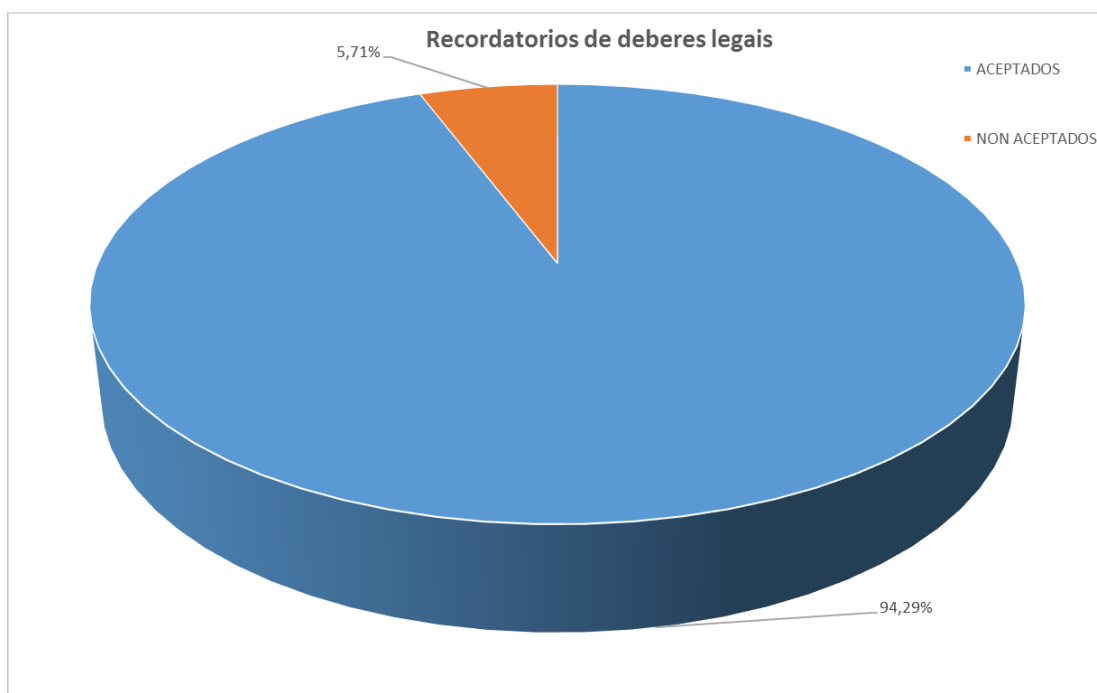
presente estatística refírese aos recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións; as resolucións que se concretan en conclusións positivas detállanse no capítulo 3, ao final de cada área.



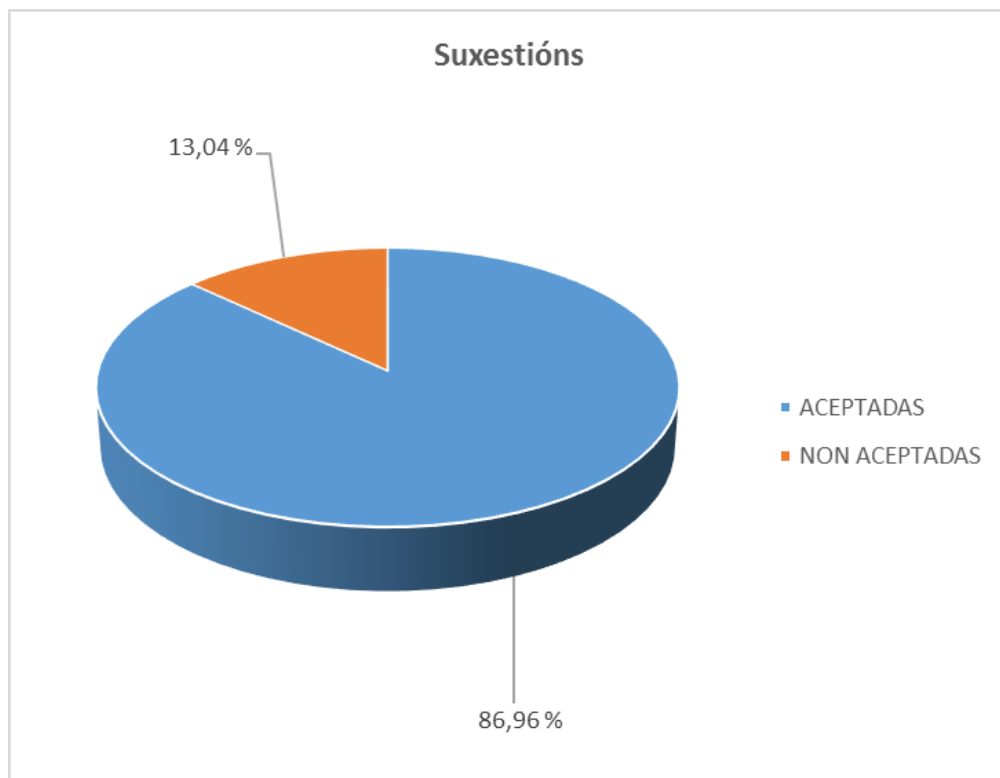
AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

RESOLUCIÓNS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legais</i>	59	33	55,93%	2	3,39%	24	40,68%
<i>Recomendacións</i>	74	50	67,56%	3	4,05%	21	28,37%
<i>Suxestións</i>	28	20	71,43%	3	10,71%	5	17,86%
Total resolucións	161	104	64,60%	8	4,97%	49	30,43%

Este ano formuláronse 161 resolucións, fronte as 95 de 2019, cun incremento do 69 %.



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

III. AS RESPONSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓNS

A continuación damos conta das respostas recibidas a cada unha das resolucións formuladas. Pode consultarse o texto da cada unha medinte o vínculo de enlace.

1. Recordatorios de deberes legais

Area de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/160/20	Concello do Barco de Valdeorras	Aceptada	Q/160/20
Q/3159/20	Concello de Soutomaior	Aceptada	Q/3159/20

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/23241/14	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada	Q/23241/14
Q/2838/19	Concello de Moaña	Aceptada	Q/2838/19
Q/510/20	Concello da Coruña	Aceptada	Q/510/20
Q/307/20	Concello de Mazaricos	Aceptada	Q/307/20
Q/103/20	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/103/20
Q/4569/19	Concello de Padrón	Aceptada	Q/4569/19
Q/438/20	Concello de Miño	Aceptada	Q/438/20
Q/4494/19	Concello de Vilalba	Pendente	Q/4494/19
Q/2897/20	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/2897/19
Q/2977/20	Concello de Ourense	Aceptada	Q/2977/20
Q/1667/19	Concello de Fisterra	Aceptada	Q/1667/19
Q/4455/19	Concello de Ourense	Pendente	Q/4455/19
Q/3302/20	Concello da Guarda	Pendente	Q/3302/20
Q/2868/19	Concello de Pontedeume	Aceptada	Q/2868/19
Q/3450/20	Concello de Bueu	Aceptada	Q/3450/20
Q/3205/20	Concello de Porto do Son	Pendente	Q/3205/20
Q/5617/19	Concello de Pontearreas	Aceptada	Q/5617/19
Q/3464/20	Concello da Peroxa	Aceptada	Q/3464/20
Q/3511/20	Concello de Miño	Aceptada	Q/3511/20
Q/2972/20	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/2972/20
Q/516/20	Concello de Vilalba	Aceptada	Q/516/20



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓN FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3880/20	Concello de Sanxenxo	Pendente	Q/3880/20
Q/3913/20	Concello de Monforte de Lemos	Pendente	Q/3913/20
Q/4265/20	Concello de Marín	Pendente	Q/4265/20
Q/14811/17	Concello de Padrón	Aceptada	Q/14811/17

Área de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1001/19	Concello de Monforte	Pendente	Q/1001/19
Q/196/20	Concello de Chantada	Pendente	Q/196/20
Q/2981/20	Concello da Coruña	Pendente	Q/2981/20

Área de industria e comercio

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/25459/17	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/25459/17

Área de agricultura, gandería, pesca e medio rural

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/452/20	Concello das Pontes de García Rodríguez	Pendente	Q/452/20
Q/3338/20	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/3338/20

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/14/20	Concello de Fene	Aceptada	Q/14/20
Q/5641/19	Concello do Pino	Pendente	Q/5641/19
Q/115/20	Concello de Melide	Aceptada	Q/115/20



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6195/19	Concello de Oroso	Aceptada	Q/6195/19
Q/2504/19	Concello de Verín	Pendente	Q/2504/19
Q/6168/19	Concello de Verín	Aceptada	Q/6168/19
Q/4150/18	Concello de Padrón	Pendente	Q/4150/18
Q/459/20	Concello de Ferrol	Pendente	Q/459/20
Q/22186/17	Concello de Valdoviño	Pendente	Q/22186/17
Q/354/20	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/354/20
Q/3396/20	Concello de Moaña	Pendente	Q/3396/20
Q/306/20	Concello do Pino	Pendente	Q/306/20
Q/107/20	Concello de Ourense	Aceptada	Q/107/20
Q/1724/20	Concello de Ames	Aceptada	Q/1724/20
Q/2896/20	Concello de Cerdedo-Cotobade	Aceptada	Q/2896/20
Q/2505/20	Concello de Ferrol	Pendente	Q/2505/20
Q/189/20	Concello de Vilagarcía de Arousa	Aceptada	Q/189/20
Q/3370/20	Concello de Carnota	Pendente	Q/3370/20
Q/4664/20	Concello de Muras	Pendente	Q/4664/20

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3997/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/3997/20

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4105/20	Universidade de Vigo	Aceptada	Q/4105/20

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/245/20	Axencia Galega de Industrias Culturais	Aceptada	Q/245/20
Q/2092/19	Concello de Mondoñedo	Non aceptada	Q/2092/19
Q/2095/19	Concello de Mondoñedo	Non aceptada	Q/2095/19
Q/3033/20	Concello de Vilagarcía de Arousa	Pendente	Q/3033/20
Q/4039/20	Concello de Cangas	Pendente	Q/4039/20



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Area de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/428/20	Deputación de Pontevedra	Aceptado	Q/428/20



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

2. Recomendacións

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1707/19	Concello de Ourense	Aceptada	Q/1707/19
Q/2852/19	Concello de Moaña	Aceptada	Q/2852/19
Q/4309/19	Concello de Vilagarcía de Arousa	Aceptada	Q/4309/19
Q/6159/19	Concello de Moaña	Aceptada	Q/6159/19
Q/247/20	Concello de Sada	Pendente	Q/247/20
Q/3465/20	Concello de Ortigueira	Pendente	Q/3465/20
Q/2976/20	Concello de Sada	Aceptada	Q/2976/20
Q/14811/17	Concello de Padrón	Aceptada	Q/14811/17

Área de medio ambiente

EXPEDIENTE	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1001/19	Concello de Monforte	Aceptada	Q/1001/19
Q/3463/20	Concello de Narón	Pendientes	Q/3463/20
Q/4533/19	Concello de Ourense	Aceptada	Q/4533/19
Q/4538/19	Concello de Ourense	Aceptada	Q/4538/19
Q/3352/20	Concello de Tui	Pendente	Q/3352/20
Q/3211/20	Concello da Coruña	Aceptada	Q/3211/20
Q/4337/19	Concello de Carballiño	Aceptada	Q/4337/19
Q/2576/19	Concello de Gondomar	Pendente	Q/2576/19
Q/2576/19	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/2576/19



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2870/19	CiUG	En suspenso por presentación dun recurso contencioso-administrativo	Q/2870/19
Q/2720/19	Universidade de Vigo	Aceptada	Q/2720/19
Q/6213/19	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/6213/19
Q/4376/19	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Pendente	Q/4376/19
Q/408/20	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada parcialmente	Q/408/20
Q/3575/20 e outros 67 exptes	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/3575/20
Q/5210/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Pendente	Q/5210/20
Q/2917/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/2917/20
Q/2910/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/2910/20

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3044/19	Consellería de Política Social	Aceptada	3044/19
Q/5612/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/5612/19
Q/5975/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/5975/19
Q/4487/19	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/4487/19
Q/2975/19	Concello do Rosal	Aceptada	Q/2975/19
Q/519/20	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/519/20
Q/1746/20	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/1746/20



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/578/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/578/20
Q/3263/20	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/3263/20
Q/3266/20	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/3266/20
Q/3435/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/3435/20
Q/3653/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/3653/20
Q/4235/20	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4235/20
Q/3148/20	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/3148/20
Q/3881/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/3881/20
Q/425/20	Concello de Santiago	Pendente	Q/425/20
Q/425/20	Consellería de Política Social	Pendente	Q/425/20
Q/3145/20	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/3145/20
Q/4758/20	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4758/20
Q/3993/20	Consellería de Política Social	Pendente	Q/3993/20
Q/4595/20	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4595/20

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4172/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4172/20

Área de corporacións locais e servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2108/19	Concello de Pazos de Borbén	Aceptada	Q/2108/19
Q/1930/19	Concello de Meaño	Aceptada	Q/1930/19



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓN FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2293/19	Concello de Valdoviño	Non aceptada	Q/2293/19
Q/4/20	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/4/20
Q/21559/17	Concello de Rodeiro	Pendente	Q/21559/17
Q/4083/18	Concello de O Grove	Aceptada	Q/4083/18
Q/3381/20	Concello de Valdoviño	Aceptada	Q/3381/20
Q/3538/20	Concello de Xunqueira de Ambía	Aceptada	Q/3538/20
Q/4381/20	Concello de Barbadás	Pendente	Q/4381/20
Q/3027/20	Concello de Pontecesures	Pendente	Q/3027/20
Q/4062/20	Concello de Pontearreas	Aceptada	Q/4062/20
Q/3123/20	Concello de Ribadeo	Pendente	Q/3123/20
Q/741/20	Concello de Mondariz	Aceptada	Q/741/20

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1723/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1723/20
Q/2880/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2880/19

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1954/20	Consellería de Facenda	Aceptada	Q/1954/20

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3657/20	Concello de Cangas	Pendente	Q/3657/20
Q/16877/18	Consellería do Medio Rural	Aceptada	Q/16877/18



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/117/20	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/117/20

Área de igualdade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/434/20	Concello de Santiago de Compostela	Pendente	Q/434/20
Q434/20	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/434/20
Q/2906/20	Consellería de Emprego e Igualdade	Pendente	Q/2906/20

Área de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3248/20	Concello de Vigo	Aceptada	Q/3248/20

Área de transparencia

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/72/20	Concello de Touro	Aceptada	Q/72/20
Q/2221/19	Concello do Pino	Aceptada	Q/2221/19
Q/3380/20	Concello de Cangas	Aceptada	Q/3380/20



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

3. Suxestións

Area de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/353/20	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/353/20
Q/3905/20	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada parcialmente	Q/3905/20
Q/4101/20	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/4101/20

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/14034/15	Concello de Boiro	Non aceptada	Q/14034/15

Area de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3910/20	Concello de Sanxenxo	Aceptada parcialmente	Q/3910/20
Q/3775/20	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/3775/20

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3345/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/3345/20

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO	QUEIXA
Q/358/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/358/20



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5989/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/5989/19
Q/467/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/467/20
Q/2902/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/2902/20
Q/3348/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3348/20

Área de xustiza

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2999/20	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/2999/20

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/16965/18	Concello de Vigo	Pendente	Q/16965/18
Q/167/20	Concello de Silleda	Aceptada	Q/167/20
Q/1975/20	Concello de Baiona	Non aceptada	Q/1975/20
Q/1636/19	Concello de Vilaboa	Pendente	Q/1636/19
Q/3000/20	Concello de Lalín	Aceptada	Q/3000/20
Q/5697/19	Concello de Oroso	Pendente	Q/5697/19
Q/2974/20	Concello de Touro	Pendente	Q/2974/20

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/580/20	Concello da Coruña	Aceptada	Q/580/20
Q/581/20	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada parcialmente	Q/581/20
Q/582/20	Concello de Ferrol	Pendente	Q/582/20
Q/583/20	Concello de Lugo	Aceptada	Q/583/20



CAPÍTULO 6 AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/584/20	Concello de Ourense	Aceptada	Q/584/20
Q/585/20	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/585/20
Q/586/20	Concello de Vigo	Aceptada	Q/586/20

Área de Seguridade Cidadá e Protección Civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4131/20	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/4131/20





ANEXO
LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO 2020
Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei
6/1984)



CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

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 2020.





CSV: BOPGDSPGqQlcwWk55
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

VALEDOR DO POBO - ANO 2020

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS RECOÑECIDOS NETOS	RECADACIÓN NETA	DEREITOS CANCELADOS	DEREITOS PEND. DE COBRO 31/12
	PREVISIÓNS	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS				
	INICIAIS		DEFINITIVAS				
3 Taxas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	1.385,45	1.385,45	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.927.030,00	0,00	1.927.030,00	1.927.030,00	1.604.160,00	0,00	322.870,00
Total operacións correntes	1.927.030,00	0,00	1.927.030,00	1.928.415,45	1.605.545,45	0,00	322.870,00
7 Transferencias de capital	10.190,00	0,00	10.190,00	10.190,00	10.190,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	10.190,00	0,00	10.190,00	10.190,00	10.190,00	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniais	1.280,00	0,00	1.280,00	1,92	1,92	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	1.280,00	0,00	1.280,00	1,92	1,92	0,00	0,00
Total operacións non financeiras	1.938.500,00	0,00	1.938.500,00	1.938.607,37	1.615.737,37	0,00	322.870,00
8 Activos financeiros	6.900,00	2.394.834,35	2.401.734,35	951,94	951,94	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	6.900,00	2.394.834,35	2.401.734,35	951,94	951,94	0,00	0,00
Total operacións financeiras	6.900,00	2.394.834,35	2.401.734,35	951,94	951,94	0,00	0,00
Total xeral	1.945.400,00	2.394.834,35	4.340.234,35	1.939.559,31	1.616.689,31	0,00	322.870,00



VALEDOR DO POBO - ANO 2020

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS	OBRIGAS	REMANENTES	PAGOS	OBRIGAS
	CRÉDITOS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS	COMPROMETIDOS	RECOÑECIDAS	DE	REALIZADOS	PENDENTES
	INICIAIS		DEFINITIVOS		NETAS	CRÉDITO		31/12
1 Gastos de persoal	1.510.352,00	-16.819,73	1.493.532,27	1.429.820,90	1.429.820,90	63.711,37	1.429.820,90	0,00
2 Gastos en bens correntes e servizos	417.858,00	103.641,96	521.499,96	412.341,46	327.534,77	193.965,19	300.621,98	26.912,79
4 Transferencias correntes	100,00	2.000,00	2.100,00	0,00	0,00	2.100,00	0,00	0,00
Total operacións correntes	1.928.310,00	88.822,23	2.017.132,23	1.842.162,36	1.757.355,67	259.776,56	1.730.442,88	26.912,79
5 Investimentos reais	9.900,00	306.012,12	315.912,12	303.925,40	31.166,07	284.746,05	31.166,07	0,00
7 Transferencias de capital	290,00	2.000.000,00	2.000.290,00	2.000.115,10	2.000.115,10	174,90	2.000.096,48	18,62
Total operacións de capital	10.190,00	2.306.012,12	2.316.202,12	2.304.040,50	2.031.281,17	284.920,95	2.031.262,55	18,62
Total operacións non financeiras	1.938.500,00	2.394.834,35	4.333.334,35	4.146.202,86	3.788.636,84	544.697,51	3.761.705,43	26.931,41
3 Activos financeiros	6.900,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	6.900,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00
Total operacións financeiras	6.900,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00	6.900,00	0,00	0,00
TOTAL PROGRAMA	1.945.400,00	2.394.834,35	4.340.234,35	4.146.202,86	3.788.636,84	551.597,51	3.761.705,43	26.931,41
TOTAL ORGÁNICA	1.945.400,00	2.394.834,35	4.340.234,35	4.146.202,86	3.788.636,84	551.597,51	3.761.705,43	26.931,41
Total xeral	1.945.400,00	2.394.834,35	4.340.234,35	4.146.202,86	3.788.636,84	551.597,51	3.761.705,43	26.931,41



ESTRUTURA DO BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

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. RESPOSTAS 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





PARLAMENTO
DE GALICIA

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

