



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

XI lexislatura
Número 581
18 de outubro de 2023

Fascículo 1



SUMARIO

1. Procedementos parlamentarios

1.1. Procedementos de natureza normativa

1.1.2. Propostas de normas

1.1.2.1. Proxectos e proposicións de lei

1.1.2.1.1. Proxectos de lei

■ Admisión a trámite e apertura do prazo de presentación de emendas do proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia [221990](#)

■ Acordo da Mesa do Parlamento, do 17 de outubro de 2023, polo que se amplía o prazo de presentación de emendas ao articulado ao proxecto de lei de calidade alimentaria de Galicia (doc. núm. 59988, 11/PL-000025) [221986](#)

1.3. Procedementos de control e impulso

1.3.6. Proposicións non de lei

1.3.6.2. Proposicións non de lei en Comisión

1.3.6.2.4. Proposicións tramitadas

COMISIÓN 8ª, PESCA E MARISQUEO

Aprobación por unanimidade sen modificacións

■ 53186 (11/PNC-004568)

Grupo Parlamentario Popular de Galicia

Egerique Mosquera, Teresa e seis deputados/as máis

Sobre a demanda que debe facer a Xunta de Galicia ao Goberno de España para que defenda ante a Comisión Europea unha revisión rigorosa das áreas vedadas á pesca de fondo [221987](#)

■ 60315 (11/PNC-005032)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

González Iglesias, Carmela e tres deputados/as máis

Sobre a demanda á Xunta de Galicia das actuacións necesarias para lograr que o concello de Vigo acolla a sede da Rede Global de Portos Azuis da FAO [221987](#)

Rexeitamento da iniciativa

■ 51429 (11/PNC-004394)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Pérez López, Daniel e Pérez Fernández, Rosana

Sobre as actuacións que debe levar a cabo a Xunta de Galicia para realizar as obras de mellora das condicións de seguridade no interior da dársena de Malpica [221988](#)



1.4. Procedementos de información

1.4.2. Solicitudes de comparecencia

1.4.2.2. Solicitudes de comparecencia en comisión

COMISIÓN 3ª, ECONOMÍA, FACENDA E ORZAMENTOS

■ Comparecencia ante a Comisión (Lei de transparencia) de don Manuel Pérez Álvarez, proposto para ocupar a presidencia do Consello Económico e Social de Galicia [221988](#)

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

■ Informe anual correspondente ao ano 2022 [222029](#)



1. Procedementos parlamentarios

1.1. Procedementos de natureza normativa

1.1.2. Propostas de normas

1.1.2.1. Proxectos e proposicións de lei

1.1.2.1.1. Proxectos de lei

Admisión a trámite e apertura do prazo de presentación de emendas do Proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 17 de outubro de 2023, adoptou o seguinte acordo:

Admisión a trámite e apertura do prazo de presentación de emendas

- 61134 (11/PL-000026)

Presidencia da Xunta de Galicia

Proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia

Examinado o devandito proxecto e logo de verificar que reúne a documentación e os antecedentes previstos no artigo 111 do Regulamento, a Mesa, por unanimidade, acorda:

1º. Admitir a trámite o Proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia, polo procedemento lexislativo ordinario.

2º. Asignalo, oída a Xunta de Portavoces, na súa reunión do 17 de outubro de 2023, á Comisión 4ª, Educación e Cultura, e ordenar a súa publicación no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*.

3º. Abrir o prazo regulamentario de 15 días hábiles para a presentación de emendas, que comezará a contar a partir do día seguinte ao da publicación no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*. O prazo remata o día 6 de novembro de 2023, ás 18.30 horas.

Santiago de Compostela, 17 de outubro de 2023

Miguel Ángel Santalices Vieira

Presidente

Acordo da Mesa do Parlamento, do 17 de outubro de 2023, polo que se amplía o prazo de presentación de emendas ao articulado ao Proxecto de lei de calidade alimentaria de Galicia (doc. núm. 59988, 11/PL-000025)

No Rexistro Xeral do Parlamento de Galicia tivo entrada, co número 61138, o escrito do G. P. dos Socialistas de Galicia polo que solicita a ampliación do prazo para a presentación de emendas ao articulado ao Proxecto de lei de calidade alimentaria de Galicia (doc. núm. 59988, 11/PL-000025)

Visto o disposto no artigo 96 do Regulamento da Cámara, a Mesa, logo do acordo da Xunta de Portavoces, na reunión do 17 de outubro de 2023, por unanimidade, acorda:



1º. Ampliar, por segunda vez, o prazo de presentación de emendas ao articulado ao Proxecto de lei de calidade alimentaria de Galicia (doc. núm. 59988, 11/PL-000025), ata o día 23 de outubro de 2023, ás 18.30 horas.

2º. Notificar este acordo aos grupos parlamentarios.

3º. Publicar este acordo no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*.

Santiago de Compostela, 17 de outubro de 2023

Miguel Ángel Santalices Vieira

Presidente

1.3. Procedementos de control e impulso

1.3.6. Proposicións non de lei

1.3.6.2. Proposicións non de lei en Comisión

1.3.6.2.4. Proposicións tramitadas

COMISIÓN 8ª, PESCA E MARISQUEO

A Comisión 8ª, Pesca e Marisqueo, na súa sesión do 17 de outubro de 2023, adoptou os seguintes acordos:

Aprobación por unanimidade sen modificacións

- 53186 (11/PNC-004568)

Grupo Parlamentario Popular de Galicia

Egerique Mosquera, Teresa e seis deputados/as máis

Sobre a demanda que debe facer a Xunta de Galicia ao Goberno de España para que defenda ante a Comisión Europea unha revisión rigorosa das áreas vedadas á pesca de fondo

BOPG nº 489, do 03.05.2023

Sométese a votación e resulta aprobada sen modificacións pola unanimidade dos 12 deputados e deputadas presentes.

O texto aprobado é o seguinte:

«O Parlamento de Galicia insta a Xunta de Galicia a dirixirse ao Goberno de España para que defenda ante a Comisión Europea a necesidade de que a revisión das áreas vedadas á pesca de fondo se faga co máximo rigor técnico-científico, tendo en conta tanto o eido medioambiental como o social e o económico.»

- 60315 (11/PNC-005032)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

González Iglesias, Carmela e tres deputados/as máis

Sobre a demanda á Xunta de Galicia das actuacións necesarias para lograr que o concello de Vigo acolla a sede da Rede Global de Portos Azuis da FAO

BOPG nº 570, do 27.09.2023



Sométese a votación e resulta aprobada sen modificacións pola unanimidade dos 12 deputados e deputadas presentes.

O texto aprobado é o seguinte:

«O Parlamento Galego insta a Xunta de Galicia a:

a) Demandar do Goberno de España a formalización da solicitude diante da FAO para que Vigo aco-lla a súa Sede da Rede Global de Portos Azuis.

b) Trasladar a total vocación de colaboración por parte da Xunta de Galicia para lograr ese obxectivo.

c) Demandar de todas as administracións públicas implicadas, nomeadamente a Autoridade Portuaria de Vigo e o Goberno de España, a máxima cooperación institucional nesta cuestión.»

Rexeitamento da iniciativa

- 51429 (11/PNC-004394)

Grupo Parlamentario do Bloque Nacionalista Galego

Pérez López, Daniel e Pérez Fernández, Rosana

Sobre as actuacións que debe levar a cabo a Xunta de Galicia para realizar as obras de mellora das condicións de seguridade no interior da dársena de Malpica

BOPG nº 470, do 21.03.2023

Sométese a votación e resulta rexeitada por 5 votos a favor, 7 votos en contra e 0 abstencións.

Santiago de Compostela, 17 de outubro de 2023

María Montserrat Prado Cores

Vicepresidenta 2ª

1.4. Procedementos de información

1.4.2. Solicitudes de comparecencia

1.4.2.2. Solicitudes de comparecencia en comisión

COMISIÓN 3ª, ECONOMÍA, FACENDA E ORZAMENTOS

Comparecencia ante a Comisión (Lei de transparencia) de don Manuel Pérez Álvarez, proposto para ocupar a presidencia do Consello Económico e Social de Galicia

A Comisión 3ª, Economía, Facenda e Orzamentos, na súa sesión do 16 de outubro de 2023, adoptou o seguintes acordo:

Comparecencia ante a Comisión (Lei de transparencia)



Debate en comisión

- 60914 (11/CPCT-000002)

Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias

De don Manuel Pérez Álvarez, proposto para ocupar a presidencia do Consello Económico e Social de Galicia

Santiago de Compostela, 16 de outubro de 2023

María Montserrat Prado Cores

Vicepresidenta 2ª

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

Informe anual correspondente ao ano 2022

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 17 de outubro de 2023, adoptou os seguintes acordos:

Admisión a trámite, traslado á Comisión de Peticións e publicación

- 61197 (11/IVAL-000004)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2022

Santiago de Compostela, 17 de outubro de 2022

María Elena Candia López

Vicepresidenta 1ª

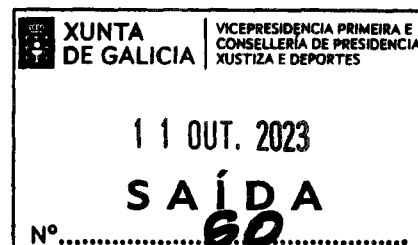
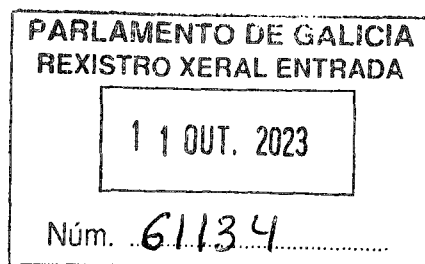




XUNTA
DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA PRIMEIRA E
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
XUSTIZA E DEPORTES

Ref: mv



Para a súa tramitación polo Parlamento de Galicia achégolle o **"Proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia"**, aprobado polo Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día 5 de outubro de 2023.

Asemade achégase a certificación expedida polo secretario do Consello co visto e prace do Sr. Presidente da Xunta de Galicia, así como os documentos aos que se refire o artigo 111 do Regulamento da Cámara.

Santiago de Compostela,

A directora xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias,

(ASINADO DIXITALMENTE)

Sr. presidente do Parlamento de Galicia

NORANS ALVAREZ, BLANCA
11:14:23

CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





XUNTA
DE GALICIA

DIEGO CALVO POUSO, VICEPRESIDENTE PRIMEIRO E CONSELLEIRO DE
PRESIDENCIA, XUSTIZA E DEPORTES E SECRETARIO DO CONSELLO DA
XUNTA DE GALICIA,

CERTIFICA:

Que o Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día cinco de
outubro de dous mil vinte e tres adoptou, entre outros, o seguinte
Acordo:

"Aprobar o *Proxecto de lei de cultura inclusiva e accesible de Galicia* e a
súa remisión ao Parlamento de Galicia".

E para que conste, asina a presente co visto e prace do Sr. Presidente,
en Santiago de Compostela a cinco de outubro de dous mil vinte e tres.

Vº. e Prace:
O PRESIDENTE



PROXECTO DE LEI DE CULTURA INCLUSIVA E ACCESIBLE DE GALICIA



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

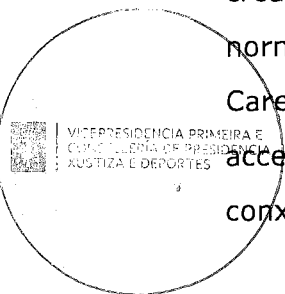
O libre desenvolvemento da personalidade, xunto coa dignidade da persoa, os dereitos inviolables que lle son inherentes e o respecto á lei e aos dereitos dos demais, son fundamento da orde política e da paz social, segundo sentenza o artigo 10 que introduce o título I da Constitución española, "Dos dereitos e deberes fundamentais".

De cara ao libre desenvolvemento da personalidade, resulta preciso manter un equilibrio axeitado de todas aquelas circunstancias e condicións que teñen unha incidencia directa no benestar e no acceso das persoas a todos os ámbitos de actividade, incluído o cultural. Neste proceso, a garantía da igualdade de oportunidades convértese no mecanismo indispensable para anular as dificultades de partida circunstancialmente concorrentes, polo que é fundamental o compromiso de todos os poderes públicos.

Esta lei quere facilitar o dereito de acceso á cultura de todas as persoas, sen excluír a ningún, baixo o respecto á igualdade de oportunidades e á non discriminación. En tal senso, nace co obxectivo de conciliar a cultura coa realidade das diferencias que presentan as persoas, especialmente aquelas pertencentes a colectivos cuxa situación de desvantaxe, persoal ou social, acaba coverténdose tamén nun atranco no ámbito cultural.

Esta norma xorde tamén co obxectivo de apoiar e de lles dar visibilidade á creatividade e ao talento artístico de tantas e tantas persoas que, pola súa situación de dificultade, en ocasións permanecen invisibles ao público, e á sociedade en xeral, co menoscabo que iso lles reporta no eido social e económico e co grave dano para a súa dignidade e desenvolvemento persoal. A maior abastanza, é un obxectivo desta lei que a visibilidade do talento e da creatividade dos colectivos con máis dificultades se faga de xeito normalizado e sen estereotipos.

Carece o noso ordenamento xurídico dunha norma que regule o dereito de acceso á cultura en termos de inclusión e accesibilidade, integrando de forma conxunta a perspectiva da creación e a do consumo cultural. O actual mapa



normativo adoita regular as cuestións culturais por unha banda e as inclusivas e de accesibilidade pola outra, converxendo en cuestións moi puntuais e concretas. Esta lagoa xustifica a necesidade e oportunidade dunha lei, en materia de cultura, que aúne os aspectos da inclusión e da accesibilidade, a partir do marco de distribución de competencias entre o Estado e as comunidades autónomas, o cal lles permite a estas, segundo o previsto no artigo 148.1.17 da Constitución española, asumir competencias en materia de fomento da cultura.

En coherente liña co texto constitucional, o Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 4.2, imponse aos poderes públicos de Galicia a obriga de facilitar a participación de todos os galegos e galegas na vida política, económica, cultural e social. Así mesmo, no seu artigo 27.19, recóllese a "competencia exclusiva en materia de fomento da cultura (...), sen prexuízo do establecido no artigo 149.2 da Constitución".



II

A realidade da que parte este texto legal é a da existencia de colectivos desfavorecidos ou con maiores dificultades de inclusión, colectivos que se atopan nunha situación de desvantaxe respecto dos cales, cobra unha especial importancia a obriga imposta aos poderes públicos polo artigo 9.2 da Constitución española: "Correspóndelles aos poderes públicos promover as condicións para que a liberdade e a igualdade do individuo e máis 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".

De igual maneira, o artigo 44.1 establece que "os poderes públicos promoverán e tutelarán o acceso á cultura, á que todos teñen dereito", previsión clara e rotunda que se alíña coa Declaración Universal dos Dereitos Humanos, onde xa en 1948 a Asemblea Xeral das Nacións Unidas deixou recoñecido o dereito de toda persoa a satisfacer os seus dereitos culturais, así como a participar libremente na vida cultural da comunidade e a gozar das artes.

Este mesmo organismo internacional marcou un fito coa súa Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade, do 13 de decembro de 2006, ratificada polo Estado español e publicada no *Boletín Oficial do Estado* o 21 de abril de 2008. Nela establécese o compromiso de fomentar, protexer e asegurar o pleno goce dos dereitos humanos e liberdades fundamentais en condicións de igualdade por parte das persoas con discapacidade e de promover o respecto á súa dignidade inherente. A devandita convención convértese nunha ferramenta xurídica internacional de carácter vinculante para os Estados na defensa e garantía dos dereitos das persoas con discapacidade en todas as ordes da vida, incluída a cultural. Ao mesmo tempo, considera a accesibilidade como un elemento transversal en cada un dos ámbitos de actividade.



En sintonía con estes obxectivos, o Tratado da Unión Europea aséntase, segundo o seu artigo 2, en valores de "respecto da dignidade humana, liberdade, democracia, igualdade, Estado de dereito e respecto dos dereitos humanos, incluídos os dereitos das persoas pertencentes a minorías. Tales valores son comúns aos Estados membros nunha sociedade caracterizada polo pluralismo, a non discriminación, a tolerancia, a xustiza, a solidariedade e a igualdade entre mulleres e homes".

Tamén convén destacar o firme compromiso da Unión Europea, asumido no artigo 3 do Tratado de constitución, por combater "a exclusión social e a discriminación", por fomentar a "igualdade entre homes e mulleres" e por respectar "a riqueza da súa diversidade cultural e lingüística".

Existen no ámbito da Unión Europea numerosos exemplos de estratexias e plans dirixidos a corrixir situacións de desvantaxe respecto de grupos específicos. De forma particular, o recente Plan de acción en materia de integración e inclusión para 2021-2027 nace coa idea de converter a integración nun dereito e tamén nunha obriga para todas as persoas, a fin de construír sociedades máis cohesionadas e prósperas.

O noso ordenamento xurídico contén normas que inciden na mellora das condicións de benestar social de colectivos concretos, como o da discapacidade ou o das mulleres vítimas de violencia de xénero e de violencia doméstica, entre outros colectivos en risco de exclusión social. Alén das circunstancias propias destes colectivos, existen outras que son igualmente determinantes da concorrencia dun risco de exclusión cultural, tal pode ser o caso do territorio, cuxa configuración en Galicia pode nalgúns casos limitar o acceso á cultura para unha parte da poboación. Xa que logo, faise preciso ter presente este elemento á hora de remover os obstáculos que poidan impedir que a cultura chegue a todas as persoas con independencia de onde vivan. En tal senso, os formatos para a prestación de servizos culturais deberán ser flexibles e, a maiores, a tecnoloxía adquire tamén un especial protagonismo para superar as barreiras territoriais.



O espírito que preside esta norma é que o acceso á cultura non quede limitado para ningunha persoa, con independencia de cales sexan as súas condicións e circunstancias particulares, individuais ou colectivas.

Todas as persoas, todas as diferenzas e todas as capacidades, por especiais que nun principio poidan parecer, enriquecen calquera sociedade e constitúen un motor cultural que esvaece as fronteiras físicas e intelectuais. A mirada da diversidade resulta especialmente alentadora para a creatividade artística, pero tamén para a cohesión social. Así nolo recorda o lema da Unión Europea “Unida na diversidade”, en referencia á creación dunha Unión que nace da gran diversidade de culturas, tradicións e linguas dentro do continente europeo.

Precisamente o proceso de creación cultural eríxese en moitos casos como a ferramenta máis efectiva para incorporar á sociedade os colectivos máis desfavorecidos e contribuír a que recuperen a capacidade plena de desenvolvemento persoal e social.

Xa que logo, é preciso poñer alicerces para que o acceso á cultura configure un dos bloques esenciais de actividade de toda persoa, independentemente de cal sexa a súa situación de partida ou capacidade. Trátase de que a autonomía presida calquera decisión persoal, tanto á hora de consumir cultura, como tamén á hora de creala.

Todo isto sen esquecer que a cultura en Galicia está conformada por un conxunto amplo e diverso de prácticas e de actividades de gran relevancia no ámbito social, económico e institucional. No ámbito social, a cultura forma parte das vivencias e experiencias da maioría das cidadanía, como creadores, receptores ou consumidores da mesma, xerando un tecido asociativo de base cultural con ampla implantación no territorio. No ámbito económico, a cultura é unha actividade que configura un sector produtivo que crea riqueza, postos de traballo e desenvolvemento comunitario, xerando unha economía baseada nas prácticas culturais e creativas. E no ámbito institucional, as administracións públicas dispoñen de competencias en materia de cultura e

exércenas mediante a dotación de recursos e de políticas activas que procuran a mellora da calidade de vida da cidadanía a través da cultura. No caso da Administración Pública autonómica, dispónse dunha consellería con competencias na materia e de unidades que desenvolven as políticas culturais.

Ademais, Galicia é unha comunidade autónoma cun importante e rico patrimonio cultural, tal como nos lembra a regulación, entre outras, da Lei 5/2016, do 4 de maio, de patrimonio cultural de Galicia, onde se conteñen elementos que resultan ser algúns dos mellores exemplos da diversidade; tal é o caso dos Camiños de Santiago, que lle amosan ao mundo boa parte da identidade da cultura galega e traen a Galicia a riqueza cultural, social e vital doutros pobos. Sen dúbida, resulta un exemplo evocador do espírito desta nova norma.



III

Configuran o corpo desta lei un total de 21 artigos, unha disposición adicional única, unha disposición derogatoria única e tres disposicións finais.

A lei divídese en dous títulos. O primeiro deles, "Disposicións xerais", regula o seu obxecto, ámbito de aplicación, principios rectores e obxectivos. Ao mesmo tempo delimita un aspecto presente en todo o articulado, os factores de risco de exclusión cultural. Moitos destes factores son coincidentes cos regulados pola normativa en materia de inclusión social; a maiores incorpóranse outros, como o territorio e mesmo os grupos de interese cultural de carácter minoritario ou en perigo de extinción, co fin de preservar o legado asociado a determinados coñecementos e tradicións culturais.

Desde o primeiro dos seus artigos, a lei deixa clara a súa intención de abarcar as dúas direccións de relación das persoas coa cultura, tanto a vertente creativa e xeradora de produtos e servizos culturais, como a vertente de acceso e consumo destes produtos e servizos.

Ao mesmo tempo, estende a súa aplicación a calquera tipo de formato ou manifestación cultural.

Fai unha clara aposta pola conceptualización dunha serie de principios reitores nos que se xuntan os enfoques social e cultural, como son a accesibilidade cultural, a inclusión cultural e a diversidade cultural.

O título II, referido ás liñas de acción para unha cultura inclusiva e accesible en Galicia, achega aqueles aspectos máis directamente relacionados coa acción dos poderes públicos, pero tamén doutros actores ou colectivos directamente implicados nesta regulación.

Ao longo do seu articulado, queda patente a aposta por incluír a todas as persoas e para iso, ademais de ferramentas no ámbito da colaboración e da cooperación, da difusión, da sensibilización, da formación ou do fomento, os poderes públicos con competencias en materia de cultura asumen unha obriga de visibilización e posta en valor da capacidade e do talento daqueles colectivos que queren crear cultura e que parten dun contexto de dificultade.

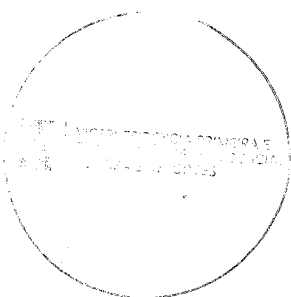


Ademais da elaboración dun Plan de accesibilidade e inclusión cultural, destaca no título II o mandato de creación do Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia. A disposición adicional única e a disposición final primeira concretan o calendario dentro do cal deberán ser unha realidade ambos os dous instrumentos de acción.

No procedemento de elaboración desta lei promoveuse a participación cidadá a través do portal de transparencia e Goberno aberto. Así mesmo, na tramitación do anteproxecto de lei seguíronse os trámites previstos na normativa de aplicación, solicitouse o informe do Consello da Cultura Galega e o ditame do Consello Económico e Social de Galicia.

A norma responde aos principios de calidade normativa regulados no artigo 37 da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de Racionalización do sector público autonómico. Non existe no noso ordenamento xurídico ningunha norma na que se regule o acceso á cultura integrando de forma conxunta a perspectiva da creación e a da participación cultural e considerando a inclusión e a accesibilidade universal como principios básicos inspiradores do seu contido.

Responde ademais ao principio de transparencia e a súa redacción faise en termos de simplicidade, eficacia e eficiencia administrativa, tratando de non xerar cargas administrativas de carácter accesorio ou innecesario e buscando en todo momento a racional xestión dos recursos públicos dispoñibles para facer efectivo o cumprimento da regulación.

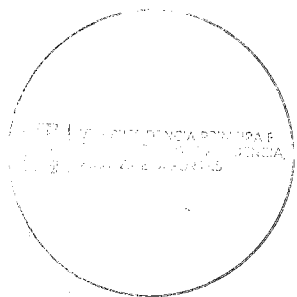


TÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto*

1. Esta lei ten por obxecto promover as condicións e remover os obstáculos que impidan ou dificulten que a participación na vida cultural sexa efectiva, inclusiva e accesible para todas as persoas, con especial atención a aquelas nas que conorra algún factor de risco de exclusión cultural.
2. Para os efectos da regulación contida nesta lei, enténdese como participación efectiva, inclusiva e accesible aquela que se leve a cabo de forma normalizada, en igualdade de condicións, e en calquera tipo de manifestación cultural, tanto na creación profesional como na afeccionada, e no fomento do talento; coma na produción, acceso, recepción, consumo e goce dos produtos e servizos culturais.



Artigo 2. Factores de risco de exclusión cultural

1. Considéranse factores de risco de exclusión cultural, para os efectos da regulación contida nesta lei, os seguintes:

- a) Carecer ou ter un déficit grave de recursos económicos.
- b) Atoparse en situación de desemprego.
- c) Contar cunha discapacidade valorada igual ou superior ao 33%.
- d) Ter unha situación de dependencia recoñecida.
- e) Ter a condición de muller vítima de violencia de xénero.
- f) Ser unha persoa vítima de violencia doméstica.
- g) Estar en situación de cargas familiares non compartidas.
- h) Estar en proceso de rehabilitación social, no marco dun programa de dashabituación de substancias adictivas ou de calquera outra adicción que produza efectos persoais e sociais de natureza semellante.
- i) Ser inmigrante ou emigrante retornado.
- j) Estar ou proceder do cumprimento de pena nunha institución penitenciaria.
- k) Estar ou proceder de institucións de protección ou reeducación de menores.
- l) Ser unha persoa sen fogar ou habitar nunha infravivenda.
- m) Pertencer a unha minoría étnica.
- n) Estar en proceso de abandono do exercizo da prostitución ou ser vítima de explotación sexual-laboral ou de trata de persoas.
- o) Ter a condición de persoa transexual ou estar en proceso de reasignación sexual.
- p) Pertencer a grupos de interese cultural minoritarios ou en perigo de extinción, especialmente os vinculados ao patrimonio etnolóxico, material e inmaterial, en canto garantes da conservación de determinados saberes e tradicións culturais de Galicia.

2. O territorio será considerado como un factor de risco de exclusión cultural cando supoña unha limitación para o acceso a determinados servizos ou actividades no ámbito da cultura por parte das persoas afectadas.



Artigo 3. *Ámbito*

1. Esta lei é aplicable ás actividades, manifestacións culturais, produtos e servizos, calquera que sexa o seu formato, desenvolvidas no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia nos seguintes ámbitos:

a) Os museos, as coleccións museográficas e os centros de interpretación do patrimonio cultural, regulados na Lei 7/2021, do 17 de febreiro, de museos e outros centros museísticos de Galicia.

b) Os arquivos, regulados na Lei 7/2014, do 26 de setembro, de arquivos e documentos de Galicia.

c) As bibliotecas, regulados na Lei 5/2012, do 15 de xuño, de bibliotecas de Galicia.

d) Os espazos abertos ao público, nos que se desenvolvan actividades audiovisuais, escénicas e musicais, sexan fixos, móbiles e mesmo espazos abertos, tales como teatros, salas de concerto, salas de cinema, auditorios, centros culturais e outros de análoga natureza.

e) Outros espazos de xestión, conservación e difusión do patrimonio cultural de Galicia.

2. Sen prexuízo do establecido no número 1, a Administración autonómica de Galicia poderá impulsar, fóra do territorio da Comunidade Autónoma, accións de promoción e difusión do talento creativo e artístico galego, en particular, das persoas nas que concorra algún factor de risco de exclusión cultural.

3. Quedan excluídos do ámbito de aplicación desta lei os centros culturais de titularidade e xestión pública estatais.

4. As previsións contidas nesta lei serán de aplicación aos centros culturais de titularidade estatal, tales como arquivos, bibliotecas e museos, cuxa xestión estea transferida á Administración autonómica, sen prexuízo do previsto na normativa estatal e nos instrumentos xurídicos de transferencias, e dentro do respecto ás competencias e normas estatais.



Artigo 4. *Principios reitores*

1. Esta lei fundaméntase nos seguintes principios reitores:

a) Accesibilidade cultural: é a condición que deben cumprir os contornos, bens, produtos e servizos, así como os obxectos ou instrumentos, ferramentas e dispositivos vinculados coa creación, xestión, conservación, gozo, promoción e difusión da cultura, para seren comprensibles, utilizables e practicables por todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e do xeito máis autónomo e natural posible.

b) Deseño cultural para todos: e aquel que, aplicado á programación e aos contidos culturais, parte dun enfoque no que se teñen en conta todas as persoas, tanto na vertente creativa ou xeradora de produtos e servizos culturais, como na vertente de acceso e consumo destes; todo elo, sen prexuízo, de ser o caso, do uso de produtos de apoio e da adopción de axustes razoables.

c) Inclusión cultural: é o proceso a través do cal as persoas participan activamente, en igualdade de condicións e de xeito pleno, en todas as fases e ámbitos da cultura. Esta participación activa parte dun enfoque de vida independente no que as persoas teñen poder de decisión sobre o seu achegamento á cultura, conforme ao dereito ao libre desenvolvemento da súa personalidade.

d) Diversidade cultural: é o enfoque que pon en valor a participación real e efectiva de todas as persoas na cultura, en calquera das súas manifestacións, con independencia das súas condicións persoais ou sociais, temporais ou permanentes, con especial atención ás persoas nas que concorra algún factor de risco de exclusión cultural.

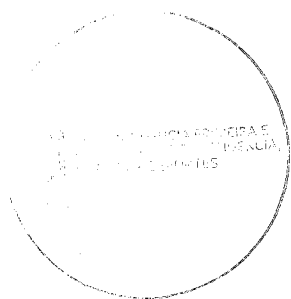
e) Participación cultural: é o principio polo que as administracións públicas favorecerán o diálogo constante e a participación dos colectivos culturais e das entidades representativas das persoas con dificultades de inclusión social nas iniciativas que permitan difundir o seu papel e promover a súa presenza na vida cultural.



f) Cooperación e colaboración entre a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e outras administracións públicas e entidades privadas de carácter cultural, con especial consideración ás de iniciativa social.

2. As liñas de acción reguladas nesta lei terán un enfoque de calidade, contribuirán ao desenvolvemento sostible e afondarán na eliminación de barreiras físicas, comunicativas, cognitivas, actitudinais ou de calquera outra índole que dificulten a consecución dos obxectivos da presente lei.

3. As liñas de acción reguladas nesta lei tenderán a favorecer a sensibilización da comunidade no seu conxunto cara a un modelo social e de dereitos no ámbito cultural. Esta sensibilización permitirá avanzar cara a unha participación conxunta, é dicir, non segregada nin discriminatoria, de todas as persoas en actividades culturais normalizadas e relevantes.



Artigo 5. Obxectivos

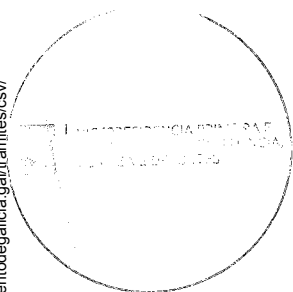
Esta lei ten os seguintes obxectivos estratéxicos:

- a) Garantir a accesibilidade universal das persoas e a súa plena inclusión nos servizos e produtos culturais.
- b) Promover o acceso de todas as persoas, independentemente das súas condicións persoais, sociais ou territoriais, aos recursos e servizos culturais, para o que se facilitarán os apoios e axustes razoables que procedan.
- c) Promover a investigación, o desenvolvemento e a innovación tecnolóxica e dixital para acadar solucións que permitan unha mellora da accesibilidade universal.
- d) Potenciar o emprego de medios analóxicos e servizos presenciais cando sexa preciso para facilitarlle o desfrute cultural ás persoas con limitada ou nula capacidade de acceso tecnolóxico.
- e) Fomentar a participación activa de todas as persoas, con independencia das súas condicións persoais, sociais ou territoriais, na creación cultural profesional e afeccionada, así como a súa empregabilidade nos diferentes sectores culturais.
- f) Impulsar actividades que visibilicen e promociónen a creatividade e o talento de persoas con máis dificultades de inclusión social e, polo tanto, cultural e artística.
- g) Promover enfoques de carácter arquitectónico e funcional que avancen en materia de espazos culturais que sexan física e cognitivamente accesibles.
- h) Sensibilizar a sociedade galega da necesidade dunha cultura que sexa inclusiva e accesible e dos seus beneficios a partir do recoñecemento da diversidade.
- i) Promover a información, sensibilización e formación en materia de diversidade e accesibilidade cultural dos traballadores e traballadoras dos diferentes ámbitos previstos na presente lei, de maneira que poidan identificar e dar resposta a necesidades diversas.



j) Promover a formación nas tecnoloxías da información e da comunicación dos colectivos con máis dificultades de acceso e menor coñecemento daquelas.

k) Fomentar a divulgación cultural en formatos accesibles en lingua galega.



TÍTULO II

Liñas de acción para unha cultura inclusiva e accesible en Galicia

Artigo 6. *Pluralidade e universalidade culturais*

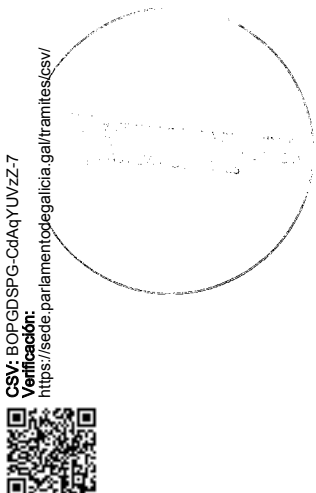
1. A Administración pública autonómica fomentará a pluralidade e a diversidade nas distintas actividades e manifestacións culturais e poñerá especial atención na necesidade de incluír todas as perspectivas, así como as persoas pertencentes aos distintos colectivos.
2. Así mesmo, sen esquecer o significado universal da cultura e a liberdade de creación, terá en conta os grupos que necesitan un enfoque propio sobre o coñecemento e facilitará a achega mutua.



Artigo 7. *Participación activa e autonomía profesional*

Co fin de enriquecer a creación e a difusión da cultura, a Administración Pública autonómica fomentará a participación activa, de carácter profesional e afeccionado, das persoas nas que conorra algún factor de risco de exclusión cultural, particularmente das persoas con discapacidade, nas industrias creativas e culturais galegas, con relación a todo tipo de roles e equipos de traballo.

Tamén apoiará e promoverá o talento e as capacidades destas persoas co fin de favorecer a súa autonomía profesional, creativa e artística.



Artigo 8. *Deseño universal*

1. As programacións culturais públicas coidarán de manter un equilibrio axeitado das actividades, pensadas e adaptadas a todo tipo de públicos e asistentes, baixo os principios regulados nesta lei e tendo en conta as regras que, sobre deseño universal establece a Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade.

No caso de ser preciso, deberán crearse e facilitarse aos públicos concernidos os recursos e as ferramentas que permitan o pleno acceso e goce da actividade, en igualdade de condicións que o resto de públicos.

2. A Administración pública autonómica promoverá a aplicación do equilibrio indicado no número 1 ás programacións culturais de iniciativa privada, así como o emprego de recursos e ferramentas que faciliten o seu disfrute a todo tipo de públicos.



Artigo 9. *Fenda dixital*

1. Co fin de garantir que os contidos culturais cheguen a todas as persoas, especialmente a aquelas que presenten algún risco de exclusión cultural, os órganos competentes da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia arbitrarán as medidas que sexan necesarias para tal efecto, particularmente a través do desenvolvemento de ferramentas dixitais e tecnolóxicas.
2. Así mesmo, favorecerán a alfabetización dixital ao longo da vida das persoas, con especial atención ás necesidades daquelas con factores de risco de exclusión cultural, e promoverán liñas de actuación que loiten contra a desinformación e as novas falsas a través dos medios dixitais.
3. Os órganos competentes da Administración pública autonómica promoverán accións encamiñadas á execución e ao fomento da dixitalización de todo tipo de materiais e recursos do patrimonio cultural de Galicia, en especial o documental e o bibliográfico, así como á súa posta á disposición do público en xeral, para os efectos da súa consulta e difusión.



Artigo 10. *Eliminación de barreiras*

1. A Administración pública autonómica establecerá os medios e os procedementos para tender á eliminación progresiva das barreiras de carácter físico, cognitivo, comunicativo, social ou territorial que poidan limitar a participación na cultura en Galicia.

2. Poderá acordarse o establecemento de descontos ou gratuidade no acceso a actividades culturais de iniciativa pública autonómica para aquelas persoas nas que concorran factores acreditados de exclusión por motivos socioeconómicos, nos termos que se establezan en cada caso.

Así mesmo, a consellería competente en materia de cultura poderá impulsar o establecemento de mecanismos que faciliten o acceso subvencionado a actividades culturais de iniciativa privada por parte das persoas ás que se refire o parágrafo anterior.

3. A valoración da natureza das actividades culturais, xuntamente coa da tipoloxía dos públicos destinatarios, deberá ser considerada polos promotores de cara a facilitar o acceso das persoas asistentes, potenciando, de ser o caso, sistemas de información e venda analóxicos para a adquisición de entradas.

4. Na xeración de emprego nos sectores da cultura, a Administración pública autonómica favorecerá a participación de persoas nas que concorra algún factor de risco de exclusión social e laboral.



Artigo 11. *Plan de accesibilidade e inclusión cultural*

1. A consellería competente en materia de cultura elaborará un Plan de accesibilidade e de inclusión cultural no que se detalle a situación de partida e as melloras que cómpre realizar para facilitar o acceso universal de todas as persoas e no que se concreten as actividades e accións que cómpre implementar para favorecer a participación de todo tipo de públicos nas actividades culturais que se leven a cabo en Galicia. Este plan incluírá igualmente medidas que impulsen a creación de produtos e servizos culturais por parte das persoas nas que concorran circunstancias previstas no artigo 2.
2. Para a elaboración do Plan ao que se refire o número 1 contarase coa participación das entidades representativas dos colectivos que integran ás persoas en situación de risco de exclusión cultural.



Artigo 12. *Fomento da creación cultural*

1. A creación cultural, en todas as súas vertentes, será obxecto de fomento por parte da consellería competente en materia de cultura, con especial consideración ás persoas que presenten algún factor de risco de exclusión cultural. Para tal efecto, promoverá a posta en marcha de liñas de estímulo á creación que teñan en conta a diversidade social e o territorio de Galicia e que permitan acadar unha maior participación das persoas anteriormente citadas cando, pola súa situación, teñan máis dificultades para participar activamente nas actividades de creación cultural.

2. A utilización de recursos e programas culturais, nas actividades das entidades e centros dedicados ao tratamento e atención terapéutica e/ou asistencial de persoas, será obxecto de impulso por parte dos órganos públicos competentes.

Os ditos recursos e programas tenderán a implicar, de ser o caso, a participación activa das persoas usuarias.



Artigo 13. *Participación cultural desde o rural*

1. A estrutura territorial deberá ser tida en conta polas Administracións públicas de Galicia á hora de planificar as programacións culturais, para que estas cheguen a todo o territorio, especialmente ás zonas rurais, en colaboración e diálogo coas entidades privadas e asociativas.
2. Así mesmo, valoraranse as circunstancias do territorio para garantir que os servizos culturais cheguen a todos os concellos de Galicia, facendo uso, de ser o caso, de formatos móbiles ou itinerantes.



Artigo 14. *Igualdade de xénero e visibilización*

A Administración pública autonómica impulsará, nos centros e espazos culturais previstos no artigo 3, medidas e programas específicos que, por si mesmos ou no marco doutros de carácter xeral, contribúan a reducir a discriminación múltiple das mulleres con dificultades de inclusión social e cultural.

Igualmente fomentará as medidas necesarias para paliar o déficit de produción cultural feminina e para visibilizar a pegada feminina na cultura ao longo da historia.



Artigo 15. *Lingua galega e accesibilidade*

As administracións públicas velarán para que a aprendizaxe, a dinamización e o uso da lingua galega ao longo de toda a vida sexa plenamente accesible, real efectiva e igualitaria mediante todo tipo de recursos, con especial atención aos dixitais, e dentro da diversidade comunicativa e cultural, incluídas as diversas formas de representación e a comunicación aumentativa e alternativa.



Artigo 16. *Formación*

1. No desenvolvemento das accións formativas que poidan levar a cabo os centros, as industrias e as institucións culturais, terase en conta a necesidade de incorporar contidos que faciliten o coñecemento daqueles colectivos que, pola súa singularidade ou circunstancias, requiren da adquisición de habilidades comunicativas ou cognitivas de especial natureza. Para estes efectos, poderán preverse espazos colaborativos coas entidades máis representativas e significadas de cada sector.

En todo caso, a formación do persoal, en particular do persoal de atención ao público, incorporará aspectos relativos á igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal.

2. O persoal ao servizo da Administración autonómica disporá dunha oferta formativa ampla sobre os diversos aspectos da accesibilidade e da inclusión que teña en conta a participación de persoas ou de colectivos representativos en diferentes ámbitos da diversidade cultural.



Artigo 17. Investigación, desenvolvemento e innovación

1. A Administración Pública autonómica potenciará a investigación, o desenvolvemento e a innovación en materia de accesibilidade e inclusión cultural, de acordo cos principios reitores da presente lei, tanto de estudos e propostas metodolóxicas e de traballo, como de desenvolvemento, mellora ou aplicación de recursos para a creación e o gozo cultural.

Prestaralle especial atención, pola súa potencialidade en materia de accesibilidade e inclusión cultural para todas as persoas, á investigación e ao desenvolvemento e innovación mediante recursos de transformación dixital.

2. Favorecerase a realización de encontros e intercambios de boas prácticas entre entidades e institucións, incluídas as conformadas por colectivos específicos, tomando a reflexión compartida como un mecanismo de creación de coñecemento.



Artigo 18. *Sensibilización e difusión*

1. As actividades de sensibilización e difusión, en materia de accesibilidade e inclusión cultural, serán obxecto de especial atención e impulso por parte das Administracións Públicas de Galicia. Para tal efecto, no marco dos procedementos legalmente establecidos, poderán promover campañas, eventos e outras accións de impacto que permitan unha maior conciencia social sobre a diversidade e a inclusión cultural.

2. Para os efectos de visibilizar a accesibilidade á cultura, as entidades que promovan actividades culturais difundirán, polos medios axeitados ao seu alcance, as programacións culturais, con indicación expresa de todos os detalles relevantes desas programacións, en especial os que afecten a colectivos con factores de risco de exclusión cultural. Ademais, favorecerase a creación e difusión de axendas culturais compartidas e plenamente accesibles.



Artigo 19. *Cooperación e colaboración*

1. No exercicio das súas competencias, a Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia promoverá, no marco da normativa aplicable, a cooperación e colaboración con outras administracións públicas, así como con entidades de dereito privado, para o desenvolvemento de medidas que contribúan a facilitar o acceso á cultura das persoas nas que concorra algún factor de risco de exclusión cultural.
2. Igualmente fomentará a colaboración con entidades representativas das persoas ás que se refire o número 1, así como cos colexios profesionais.



Artigo 20. *Participación social*

Promoverase a participación do terceiro sector de acción social nas iniciativas públicas autonómicas nas que resulte conveniente integrar o seu coñecemento, a fin de dar cobertura ás necesidades de participación e acceso cultural específicas de colectivos concretos aos que representan e garantir unha maior cohesión social.



Artigo 21. *Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia*

1. Crearase o Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia, como órgano colexiado, de asesoramento e participación institucional, que dependerá da consellería con competencias en materia de cultura, coa participación doutros órganos da Xunta de Galicia que se determinen regulamentariamente, en particular o competente en materia de política social, así como doutras administracións públicas, de entidades privadas do tecido asociativo cultural e das industrias culturais.
2. Serán obxectivos do Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia a observancia e seguimento do cumprimento desta norma, a análise e avaliación de necesidades, a participación institucional e a emisión de propostas de actuación en materia de inclusión e de accesibilidade no conxunto de ámbitos da cultura de Galicia.



Disposición adicional única. *Elaboración do Plan de accesibilidade e inclusión cultural.*

No prazo de dous anos dende a entrada en vigor da lei, a consellería competente en materia de cultura proporalle ao Consello da Xunta de Galicia a aprobación dun Plan de accesibilidade e inclusión cultural tendo en cota as previsións contidas no artigo 11.



Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao previsto nesta lei.



Disposición final primeira. *Prazo para a creación do Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia*

No prazo de dous anos dende a entrada en vigor desta lei, procederase ao desenvolvemento normativo necesario para a creación do Observatorio da Cultura Inclusiva e Accesible de Galicia.



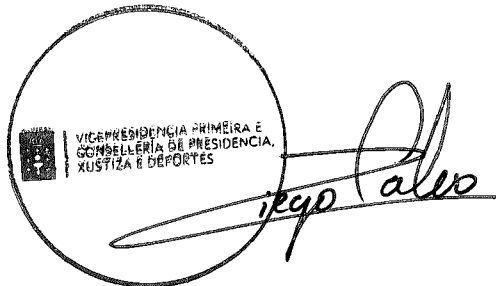
Disposición final segunda. *Desenvolvemento normativo*

Autorízase o Consello da Xunta de Galicia a que dite cantas disposicións sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido nesta lei.



Disposición final terceira. *Entrada en vigor*

Esta lei entrará en vigor aos vinte días da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.



VICEPRESIDENCIA PRIMEIRA E
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
XUSTIZA E DEPORTES

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º e conselleiro de Presidencia, Xustiza e Deportes

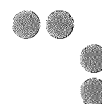


REXISTRO XERAL DA VALEDORA DO POBO
SANTIAGO DE COMPOSTELA

Data: 16/10/2023 8:38:36

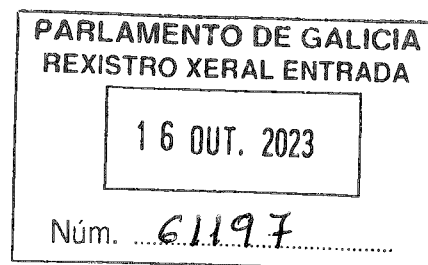
SAIDA

17542/23



do

Galicie



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 2022.

Santiago de Compostela, 16 de outubro de 2023

M^a Dolores Fernández Galiño

Valedora do Pobo

EXCMO. SR. PRESIDENTE DO PARLAMENTO DE GALICIA



Valedora do pobo

INFORME ANUAL 2022



www.valedoradopobo.gal





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

INDICE:

CAPÍTULO 1. ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS	13
I. ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS E FORTALECIMENTO DAS INSTITUCIÓNS DEMOCRÁTICAS PARA O CUMPRIMENTO DA AXENDA 2030	15
II. OS DEREITOS DAS PERSOAS MAIORES COMO UNHA APLICACIÓN ESPECÍFICA DO ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS NA AXENDA 2030.....	17
III. O ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS COMO GARANTÍA DOS DEREITOS DAS PERSOAS NUN CONTEXTO DE CRISE PERMANENTE.....	20
IV. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO CUN ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS	23
V. O DECÁLOGO DA VALEDORA DO POBO PARA A DEFENSA E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS.....	27
VI. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO EN RELACIÓN COS DEREITOS DAS PERSOAS MAIORES NUN CONTEXTO DE CRISE PERMANENTE.....	29
VII. CONCLUSIÓN: UN ANO MÁIS PARA REFORZAR O COMPROMISO COS DEREITOS HUMANOS DE TODAS AS PERSOAS AO LONGO DE TODA A VIDA.	34
CAPÍTULO 2. DATOS ESTADÍSTICOS.....	37
I. DATOS MÁIS RELEVANTES	39
II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA	40
III. ASUNTOS	41
1. ASUNTOS EN 2022	41
2. ENTRADA DE ASUNTOS.....	41
IV. ASUNTOS POR ÁREAS	43
V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS.....	44
1. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE ÓRGANOS DA XUNTA DE GALICIA.....	44
VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓN PROVINCIAIS E CONCELLOS	47
1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓN PROVINCIAIS:.....	47
2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS:.....	47
A. A Coruña	47
B. Lugo	49
C. Ourense.....	50
D. Pontevedra.....	53
VII. ACTUACIÓN DE OFICIO	54
VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS.....	55
IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES.....	57
X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS)	62
XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓN ENTRE AS ADMINISTRACIÓN GALEGAS	64
XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES.....	66
XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES.....	70
1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS	70
2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS	71



CAPÍTULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS 77

DEREITOS LINGÜÍSTICOS 79

I.	INTRODUCCIÓN	81
II.	DATOS CUANTITATIVOS	82
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	84
1.	O USO DE AMBAS LINGUAS OFICIAIS NO ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA.....	84
2.	A PLENA DISPOÑIBILIDADE DE MODELOS E FORMULARIOS EN GALEGO EN TODAS AS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS.....	87
A.	<i>A Administración de Xustiza</i>	87
B.	<i>O uso do galego polos outorgantes de documentos públicos ante notario</i>	88
3.	O GALEGO NAS PÓLIZAS DOS CONTRATOS DE SEGURO	91
4.	O GALEGO NA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E NAS PAXINAS WEB.....	92
5.	OS TOPÓNIMOS GALEGOS	94
6.	SINAIS E CARTELERÍA SÓ NUNHA DAS LINGUAS COOFICIAIS	99
A.	<i>O bilingüismo nos centros sanitarios</i>	99
B.	<i>Carteis bilingües en zonas ou equipamentos de uso turístico</i>	102
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	103
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	103
2.	CONCLUSIÓNS CON ACTUACIÓN POSITIVA.....	104

SANIDADE 107

I.	INTRODUCCIÓN	109
II.	DATOS CUANTITATIVOS	110
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	114
1.	QUEIXAS INICIADAS A INSTANCIA DE PARTE	114
A.	<i>Listas de espera</i>	114
B.	<i>Falta de persoal facultativo</i>	121
C.	<i>Saúde mental</i>	127
D.	<i>Humanización da asistencia sanitaria</i>	128
E.	<i>Asuntos relacionados co funcionamento do Servizo Galego de Saúde</i>	131
2.	QUEIXAS DE OFICIO	137
A.	<i>Lista de espera cirúrxica dun doente con mal control da dor</i>	137
B.	<i>Estado actual do tratamento neuropsicolóxico no seguimento dos doentes con trauma cerebral na idade pediátrica</i>	138
C.	<i>Situación actual da terapia con protóns nos procesos tumorais da infancia</i>	139
D.	<i>Humanización dos coidados das doentes ingresadas no SERGAS</i>	140
IV.	ACTIVIDADE INSTITUCIONAL	140
V.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	143
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	143
2.	INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	152

INCLUSIÓN SOCIAL 159

I.	INTRODUCCIÓN	161
II.	DATOS CUANTITATIVOS	163
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	164
1.	A NECESIDADE DE RESTABLECEMENTO DA ATENCIÓN PRESENCIAL, EN ESPECIAL PARA AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE	164
A.	<i>Definición do problema e actuacións de oficio</i>	164
B.	<i>Valoración das actuacións de oficio</i>	166



2.	A INCLUSIÓN FINANCEIRA; ATENCIÓN DAS ENTIDADES FINANCEIRAS ÁS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE	169
3.	O DEREITO DAS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE A CONTAS BÁSICAS E A GRATUIDADE DOS SERVIZOS BANCARIOS	171
4.	OS EMBARGOS ÁS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE	172
5.	AS RENDAS DE INCLUSIÓN	174
6.	OS SERVIZOS SOCIAIS MUNICIPAIS	176
7.	O BONO SOCIAL TÉRMICO	176
8.	A PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL E A ATENCIÓN Á DEPENDENCIA; AS VALORACIÓNS DE DEPENDENCIA.....	176
9.	AS LISTAS DE AGARDA PARA ATENDER Á DEPENDENCIA (PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS).....	178
10.	AS LISTAS DE AGARDA NOS SERVIZOS RESIDENCIAIS	180
11.	O ANUNCIO DO NOVO MODELO RESIDENCIAL	181
12.	A APLICACIÓN DE CONTENCIÓNS EN RESIDENCIAS E OUTROS CENTROS.....	183
13.	AS CONDICIÓNS DAS RESIDENCIAS PRIVADAS	185
14.	OS CENTROS DE DÍA.....	188
15.	O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR	188
16.	AS PRESTACIÓNS ECONÓMICAS PARA COIDADOS NA CONTORNA FAMILIAR.....	189
17.	A ATENCIÓN AS PERSOAS CON ELA	190
18.	A ATENCIÓN TEMPERÁ	191
19.	OS DEREITOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE	193
20.	A VALORACIÓN DA DISCAPACIDADE.....	194
21.	OS TEMPOS DAS VALORACIÓNS DE DISCAPACIDADE.....	196
22.	A EQUIPARACIÓN DA INCAPACIDADE LABORAL E A DISCAPACIDADE	198
23.	O ACCESO A VIVENDAS SOCIAIS DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE.....	198
24.	A ACCESIBILIDADE UNIVERSAL E A MOBILIDADE REDUCIDA	199
25.	A NECESIDADE DE ESTENDER O ACCESO Á CADEIRAS DE RODAS ELÉCTRICAS PARA “COIDAR ÁS PERSOAS QUE COIDAN”	201
26.	O DECRETO DE ACCESIBILIDADE	203
27.	O TRATAMENTO DE SITUACIÓNS DE SENFOGARISMO.....	203
28.	A SOIDADE NON DESEXADA.....	203
29.	A ACOLLIDA ÁS PERSOAS REFUXIADAS PROCEDENTES DA AGRESIÓN BÉLICA CONTRA UCRAÍÑA.....	205
30.	A INVESTIGACIÓN DAS CIRCUNSTANCIAS DO NAUFRAXIO DO VILLA DE PITANXO.....	206
31.	O PRESUNTO ASASINATO DE DIEGO BELLO NAS FILIPINAS	206
32.	A SOLICITUDE DE EXTRADICIÓN DUN OPOSITOR POLÍTICO CON ARRAIGO EN GALICIA	207
33.	O TRANSPORTE PARA CRUZAR O ENCORO DE PORTODEMOUROS	208
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	208
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	208
2.	INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	211
	EDUCACIÓN	213
I.	INTRODUCCIÓN	215
II.	DATOS CUANTITATIVOS	216
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	218
1.	O ACOSO ESCOLAR	218
A.	<i>Os informes de profesionais externos</i>	219
B.	<i>A tramitación do Protocolo</i>	220
2.	O CARÁCTER CONFIDENCIAL DOS INFORMES MÉDICOS OU PSICOLÓXICOS	223
3.	A ATENCIÓN EDUCATIVA AO ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS	225
A.	<i>A continuidade dos apoios especializados nas etapas de escolarización non obrigatoria</i>	225
B.	<i>Os horarios do persoal auxiliar coidador.....</i>	228
C.	<i>Alumnado vulnerable ou con familiares vulnerables</i>	229
D.	<i>O servizo de enfermería escolar</i>	231
4.	TRANSPORTE ESCOLAR.....	233
A.	<i>A calidade e seguridade da prestación.....</i>	234



B.	<i>A seguridade das estradas e camiños no rural para chegar ás paradas do transporte.....</i>	236
C.	<i>Os abonos do transporte na Tarxeta Xente Nova.....</i>	238
5.	ENSINO UNIVERSITARIO	239
A.	<i>Bases da convocatoria de axudas á etapa de formación postdoutoral.....</i>	239
B.	<i>Regulación dos prezos públicos nas matrículas de programas de doutoramento.....</i>	242
C.	<i>Os problemas derivados da admisión á universidade pola cota de persoas con discapacidade</i>	244
D.	<i>Desconto de prezos públicos polas matrículas de honra</i>	247
E.	<i>Acceso ás prazas das residencias da Universidade de Santiago de Compostela</i>	248
F.	<i>Retrasos na emisión dos SET de máster</i>	250
6.	QUEIXAS COLECTIVAS	251
A.	<i>Redución de docentes no IES Punta Candieira.....</i>	251
B.	<i>Desacordo coa proposta de ordenación de centros educativos no Concello de Marín.....</i>	253
C.	<i>Agrupación de dúas aulas de educación infantil no CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo.....</i>	255
D.	<i>A falta de cobertura dun especialista en pedagogía terapéutica e un mestre de Educación Primaria no CPI Cruz do Sar.....</i>	256
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	257
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	257
	MENORES.....	265
I.	INTRODUCCIÓN	267
1.	ACTIVIDADE INSTITUCIONAL RESPECTO DA INFANCIA E DA ADOLESCENCIA	268
A.	<i>Declaración institucional da Valedora do Pobo en apoio de Ponte... nas ondas! figurar no Rexistro de Boas Prácticas de Salvagarda do Patrimonio Cultural Inmaterial da UNESCO.....</i>	268
B.	<i>Xornada sobre a saúde mental infanto-xuvenil no Día Internacional dos Dereitos do Neno</i>	268
II.	DATOS CUANTITATIVOS	269
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	272
1.	OS ACOLLEMENTOS FAMILIARES	272
A.	<i>Transición do acollemento familiar ou residencial á adopción.....</i>	272
B.	<i>A interacción entre familias acolledoras e equipos técnicos</i>	274
C.	<i>Apoio económico ao acollemento en familia extensa</i>	281
2.	DESACORDO CO EXERCICIO DA TUTELA POLA ENTIDADE PÚBLICA	283
3.	AS ESCOLAS INFANTÍS, OS PUNTOS DE ATENCIÓN Á INFANCIA (PAI) E OUTROS RECURSOS DE APOIO Á CRIANZA.....	287
A.	<i>A folga de persoal nas escolas infantís do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.....</i>	287
B.	<i>Os Puntos de Atención Á Infancia.....</i>	288
C.	<i>A aplicación da gratuidade do segundo e posteriores fillos ás escolas infantís municipais</i>	289
4.	OS TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA	291
5.	A PROTECCIÓN DA DIGNIDADE DOS MENORES NA PRÁCTICA DEPORTIVA E NAS ACTIVIDADES DE OCIO.....	294
A.	<i>Trato recibido por nenas en determinadas modalidades deportivas</i>	294
B.	<i>O comportamento das persoas responsables nos campamentos de verán.....</i>	296
C.	<i>Vulneración do dereito á intimidade dos menores en vestiarios compartidos con adultos.....</i>	297
6.	ATENCIÓN ÁS VÍTIMAS DE ABUSOS SEXUAIS NO ÁMBITO DA IGREXA CATÓLICA E O PAPEL DOS PODERES PÚBLICOS	299
IV.	RESOLUCIÓNS DA VALEDORA DO POBO	301
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	301
	EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO	309
I.	INTRODUCCIÓN	311
II.	DATOS CUANTITATIVOS	312
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	314



1.	RETAROS NOS PROCESOS SELECTIVOS E PROCESOS DE ESTABILIZACIÓN	314
2.	OUTROS PROCESOS SELECTIVOS.....	316
A.	<i>Contratación de persoal por parte dos concellos</i>	317
B.	<i>Transparencia no desenvolvemento das probas</i>	322
C.	<i>Resolver expresamente</i>	324
3.	COBERTURAS TEMPORAIS	325
4.	DEREITOS LABORAIS	327
A.	<i>Dereitos sindicais</i>	327
B.	<i>Permiso por nacemento e coidado de menor</i>	328
C.	<i>Prolongación da vida laboral</i>	328
D.	<i>Incompatibilidade</i>	329
E.	<i>Dereito á folga e dereitos das persoas usuarias dos servizos</i>	329
F.	<i>Conciliación</i>	330
G.	<i>Utilización de redes sociais para grupos de traballo</i>	331
5.	ACOSO	332
6.	EMPREGO DE PERSOAS ESPECIALMENTE VULNERABLES.....	333
7.	TITULACIÓNS. BAREMOS. REQUISITOS.....	334
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	336
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	336
	MEDIO AMBIENTE.....	345
I.	INTRODUCCIÓN	347
II.	DATOS CUANTITATIVOS	351
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	353
1.	A PROTECCIÓN DOS DEREITOS FRONTE Á CONTAMINACIÓN ACÚSTICA E ODORÍFERA	353
2.	A DEFENSA DA TRANSPARENCIA OU INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	356
3.	A CONTAMINACIÓN DA ATMOSFERA, SOLO E AUGA	357
4.	PARQUES EÓLICOS.....	358
5.	BENESTAR ANIMAL.....	359
6.	QUEIXAS DE OFICIO	360
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	368
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	368
	URBANISMO	377
I.	INTRODUCCIÓN	379
II.	DATOS CUANTITATIVOS	381
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	382
1.	EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENZAS	382
2.	DISCIPLINA URBANÍSTICA	389
3.	MANTENIMENTO DAS EDIFICACIÓNS EN CONDICIÓNS ADECUADAS DE SALUBRIDADE, SEGURIDADE E ORNATO.....	392
4.	BENS DE DOMINIO PÚBLICO	395
5.	ACCESO Á INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA.....	397
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	401
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	401
2.	INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	406
	VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS.....	409
I.	INTRODUCCIÓN	411
II.	DATOS CUANTITATIVOS	416
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	418



1.	DESAFIAMENTOS EN VIVENDA HABITUAL	418
A.	Mediación con entidades bancarias.....	418
B.	Mediación con outras entidades	419
C.	Actuacións ante a SAREB.....	420
2.	DEFICIENCIAS EN VIVENDA DE TITULARIDADE PÚBLICA	421
3.	DENUNCIA ANTE O IGVS POR VIVENDA DE USO TURÍSTICO NUN EDIFICIO DE VPO.....	421
4.	RETRASOS NA TRAMITACIÓN DE AXUDAS DO PLAN ESTATAL 2022-2025	421
5.	CONFLITOS DE CONVIVENCIA ENTRE VECIÑANZA.....	422
6.	QUEIXAS DE OFICIO	425
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	432
1.	RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	432
	CORPORACIÓN LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS	435
I.	INTRODUCCIÓN	437
II.	DATOS CUANTITATIVOS	437
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	439
1.	RÉXIME XURÍDICO DAS CORPORACIÓN LOCAIS.....	439
A.	Participación cidadá.....	439
B.	Organización e funcionamento	442
C.	Responsabilidade patrimonial.....	445
D.	Obras públicas locais.....	447
E.	Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.....	449
2.	BENS E SERVIZOS MUNICIPAIS	449
A.	Bens das entidades locais.....	450
B.	Servizos municipais.....	450
C.	Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.....	455
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	456
1.	RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	456
2.	INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	473
	TRANSPARENCIA	475
I.	INTRODUCCIÓN	477
II.	DATOS CUANTITATIVOS	477
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	478
1.	A PUBLICIDADE ACTIVA.....	478
2.	O DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA.....	479
A.	Integración do persoal dunha empresa pública en Augas de Galicia	480
B.	Comité de expertos para o novo modelo de centros	481
C.	Número de contenciosos fallados en contra e custes por decisións do servizo de edificación e disciplina urbanística do Concello da Coruña.....	482
D.	Solicitud de información sobre o impacto da implantación de aeroxeneradores no Concello de Muras.....	483
E.	Copias sobre contratación para a determinación dos locais baleiros no Concello da Coruña	484
F.	Acceso á identificación da persoa denunciante.....	484
G.	Acceso a expedientes do Concello de Forcarei	485
H.	Acceso á documentación dun tribunal nun proceso selectivo para poder presentar un recurso.....	487
I.	Falta de resposta a diferentes solicitudes de información pública dirixidas ao Concello de Ames.....	489
J.	Non envío por vía electrónica do expediente de modificación da RPT do Concello de Oleiros	490
K.	Falta de acceso á información sobre o parque eólico de Vilartoxo	491
3.	OUTRAS QUEIXAS RELACIONADAS COA TRANSPARENCIA	491
IV.	RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	493



1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	493
2.	INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	494
	OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	495
I.	INTRODUCCIÓN	497
II.	DATOS CUANTITATIVOS	500
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	501
1.	ESTRADAS: MANTEMENTO E CONSERVACIÓN	501
2.	PORTOS	504
3.	EXPROPIACIÓNS	504
4.	DANOS E RUÍDOS PRODUCIDOS NUNHA VIVENDA NA LU-113	506
5.	REPOSICIÓN DUNHA MARQUESIÑA DA PARADA DUN AUTOBÚS	507
6.	FALTA DE RESPONSA DA ADMINISTRACIÓN	508
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	513
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	513
	CULTURA, TURISMO E DEPORTES	515
I.	INTRODUCCIÓN	517
II.	DATOS CUANTITATIVOS	517
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	519
1.	CULTURA E PATRIMONIO CULTURAL.....	519
2.	DEPORTES.....	521
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	523
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	523
	GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS	525
I.	INTRODUCCIÓN	527
II.	DATOS CUANTITATIVOS	529
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	530
1.	ACTUACIÓNS DE OFICIO	530
2.	CARENCIA DE COBERTURA	530
3.	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	535
4.	REDES SOCIAIS.....	538
5.	DATOS PERSONAIS	540
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	541
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	541
2.	INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	543
	INDUSTRIA, COMERCIO E CONSUMO	545
I.	INTRODUCCIÓN	547
II.	DATOS CUANTITATIVOS	548
III.	ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	549
1.	INDUSTRIA E ENERXÍA. A PROBLEMÁTICA DAS PERSOAS ELECTRO-DEPENDENTES	549
2.	CONSUMO	550
3.	COMERCIO.....	551
IV.	RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	552
1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	552



AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL	553
I. INTRODUCCIÓN	555
II. DATOS CUANTITATIVOS	556
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	557
1. O SISTEMA DE DEFENSA CONTRA OS INCENDIOS NO MEDIO RURAL	557
A. <i>Os problemas de competencia nas actuacións administrativas en materia de cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas.....</i>	559
B. <i>Os cambios normativos que atribúen novas competencias.....</i>	562
C. <i>A falta de recursos dos concellos e o establecemento dun sistema público de xestión da biomasa nas faixas secundarias.....</i>	562
2. AS DISTANCIAS MÍNIMAS NAS PLANTACIÓNS FORESTAIS	564
3. OS MONTES VECIÑAIS EN MAN COMÚN	567
4. PROBLEMAS DERIVADOS DA CONCENTRACIÓN PARCELARIA	568
5. GANDERÍA E PESCA	570
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	573
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	573
XUSTIZA	575
I. INTRODUCCIÓN	577
II. DATOS CUANTITATIVOS	577
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	579
1. REXISTRO DE PARELLAS DE FEITO.	579
2. COLEXIOS DA AVOGACÍA	582
3. OUTROS	583
4. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	585
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	587
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	587
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	588
SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL	589
I. INTRODUCCIÓN	591
II. DATOS CUANTITATIVOS	592
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	593
1. QUEIXAS RELACIONADAS COAS RESTRICIÓNS POLA PANDEMIA.....	593
2. SEGURIDADE VIARIA E TRÁFICO	594
A. <i>Sancións de tráfico</i>	594
B. <i>Mantemento das vías, autorización de estacionamentos e regulación viaria.....</i>	596
3. CONVIVENCIA CIDADÁ.....	598
4. PROTECCIÓN CIVIL	599
5. OUTRAS ACTUACIÓNS DE SUPERVISIÓN DA ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA	599
A. <i>Claridade na información e falta de resolución e/resposta expresa</i>	599
B. <i>Protección de animais domésticos</i>	600
C. <i>Atropelo nunha zona de baño</i>	601
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	602
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	602
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	604



ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	605
I. INTRODUCCIÓN	607
II. DATOS CUANTITATIVOS	608
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	609
1. TAXAS E IMPOSTOS MUNICIPAIS	610
2. INFORMACIÓN A CONTRIBUÍNTES.....	615
3. CELERIDADE E RESOLUCIÓN EXPRESA.....	617
4. EMBARGOS.....	619
5. FAMILIAS MONOPARENTAIS	619
6. MOBILIDADE.....	620
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	621
1. RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	621
2. INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	625
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO	627
I. INTRODUCCIÓN	629
II. DATOS CUANTITATIVOS	630
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	631
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	635
1. RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	635
IGUALDADE DE XÉNERO	637
I. INTRODUCCIÓN	639
1. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL	640
A. <i>Actividade de promoción dos dereitos humanos</i>	640
2. PREMIOS VALEDORA DO POBO	644
3. FALAMOS DE FEMINISMO	646
4. CONVENIO DE COLABORACIÓN CO CONSELLO DA CULTURA GALEGA.....	646
II. DATOS CUANTITATIVOS	647
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	647
1. QUEIXAS DE OFICIO	648
A. <i>Aplicación do Pacto de Estado contra a violencia sobre a muller. Ampliación do concepto de violencia de xénero.....</i>	648
B. <i>Denuncia pola presunta violación dunha menor por un compañeiro do instituto</i>	651
C. <i>Protocolo a seguir no caso de indicios de submisión química e agresión sexual.....</i>	652
2. QUEIXAS REMITIDAS AO DEFENSOR DEL PUEBLO.....	653
3. OUTRAS ACTUACIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE XÉNERO	656
4. ACTUACIÓN EN MATERIA DE IGUALDADE NO ÁMBITO LABORAL	664
A. <i>Xustificación da representación no acto de conciliación pola letrada dunha traballadora despedida por situación de embarazo.....</i>	664
B. <i>Presunta discriminación por razón de sexo aos homes na representación electoral dunha confraría de mariscadores</i>	665
5. DEREITOS DE CONCILIACION E CORRESPONSABILIDADE. INTRODUCCIÓN Á SUBÁREA	667
A. <i>Permisos e flexibilidade horaria por conciliación familiar.....</i>	668
B. <i>Dereito á folga e dereitos das familias usuarias de centros de día</i>	670
C. <i>Adaptación das probas físicas en determinados procesos selectivos.....</i>	671
D. <i>Contratación precaria e feminización</i>	671
6. ACTUACIÓN TRANSVERSAIS EN MATERIA DE IGUALDADE	672
A. <i>Área de inclusión social.....</i>	672
B. <i>Área de vivenda.....</i>	677
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE.....	679



1.	RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	679
CAPÍTULO 4. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA.....		681
I.	INTRODUCCIÓN	683
II.	A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA	683
1.	CONSULTAS	684
2.	RECLAMACIÓNS POR FALTA DE PUBLICIDADE ACTIVA.....	686
III.	A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO	687
IV.	A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA.....	688
1.	DATOS ESTATÍSTICOS DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA EN 2022.....	688
2.	RESOLUCIÓNS E CRITERIOS DA COMISIÓN	690
V.	O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA	709
CAPÍTULO 5. ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN		739
I.	O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN	741
II.	AS ADVERTENCIAS	741
III.	ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS.....	746
1.	XUNTA DE GALICIA.....	746
CAPÍTULO 6. AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO.....		751
I.	INTRODUCCIÓN	753
II.	ESTATÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS	755
III.	RESPOSTAS DAS DIFERENTES ADMINISTRACIÓNS E ÓRGANOS AOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS OU SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO	757
IV.	AS RESPOSTAS ÁS DIFERENTES RESOLUCIÓNS	764
1.	RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS	764
2.	RECOMENDACIÓNS	773
3.	SUXESTIÓNS.....	782
LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (ARTIGO 37.4 DA LEI 6/1984).....		791





CAPÍTULO 1 - ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS E FORTALECEMENTO DAS INSTITUCIÓNS DEMOCRÁTICAS PARA O CUMPRIMENTO DA AXENDA 2030

O enfoque de dereitos humanos é un marco operativo para lograr a efectividade das normas internacionais nesta materia mediante políticas públicas institucionais, garantía de acceso á xustiza e participación e control social, sen exclusións discriminatorias.

Este enfoque susténtase en dous piares fundamentais. Por unha banda, os poderes públicos entendidos como garante dos devanditos dereitos humanos e como principais responsables da súa promoción, defensa e protección. Por outra, as persoas e os grupos sociais como suxeitos titulares destes dereitos, entendidos tamén como suxeitos con capacidade e dereito a reclamar o seu cumprimento, e como suxeitos, ó fin, con capacidade e dereito a participar na formulación e execución das políticas públicas.

Nacións Unidas vén aplicando este enfoque desde fins do século XX como elemento esencial dos programas de cooperación ao desenvolvemento nos estados membros. Así quedou de manifesto no seu papel fundamental nos Obxectivos de Desenvolvemento do Milenio (ODM), entre 2000 e 2015, e está, tamén, nos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) – Axenda 2030.

A Axenda 2030 resulta un instrumento ambicioso para loitar a favor do desenvolvemento humano sustentable en todo o planeta, baseándose no principio de que ninguén se quede atrás. Os seus obxectivos abranguen todos os aspectos dos dereitos humanos, incluídos os máis tradicionais dereitos civís e políticos (primeira xeración), os económicos, sociais e culturais (segunda xeración), e os chamados dereitos de solidariedade, como o dereito ó desenvolvemento ou ó ambiente (xa de terceira xeración). Hai que subliñar que a Axenda 2030 non só ten presente o enfoque de dereitos humanos, senón que considera este enfoque como o único camiño para acadar os seus obxectivos.

Chegados a este punto, convén sinalar que a execución dos ODS non só precisa de vontades políticas posto que sen o acompañamento dos elementos de natureza xurídica que introduzan a súa obrigatoriedade, dificilmente se conseguirán os resultados pretendidos pola Axenda 2030. Neste sentido, o marco operativo do enfoque de dereitos humanos ocupa un papel relevante como bisagra que vincula os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) cos dous principais ordenamentos universais de dereitos humanos de Nacións Unidas: o seu Sistema de Tratados de Dereitos Humanos e o seu Sistema Institucional de Dereitos Humanos. Se a Axenda 2030 non tivese este enfoque de dereitos humanos perdería todo o seu sentido e deixaría de ser o que pretende ser, a saber: "un



plan de acción en favor das persoas, o planeta e a prosperidade" nun contexto de fortalecemento da paz universal e dentro dun concepto máis amplo de liberdade.

Se ben, no seu conxunto, todos e cada un dos dezasete obxectivos da Axenda 2030 son importantes para conseguir os seus fins, o ODS 16 pódese considerar especialmente relevante respecto aos anteriores ODM (2000-2015) ao incorporar a institucionalidade xurídica como innovación significativa e imprescindible para a consecución dos restantes obxectivos. Na súa literalidade, o ODS 16 propón "promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvemento sustentable, proporcionar o acceso á xustiza para todos e construír institucións eficaces, responsables e inclusivas en todos os niveis".

Das metas en que se concreta o citado obxectivo 16, poderían destacarse a 3, a 6, a 7 e a 10, por plasmar elementos básicos do citado enfoque de dereitos humanos.

- Meta 3: "Promover o estado de dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos".
- Meta 6: "Crear a todos os niveis institucións eficaces e transparentes que rendan contas".
- Meta 7: "Garantir a adopción en todos os niveis de decisións inclusivas, participativas e representativas que respondan ás necesidades".
- Meta 10: "Garantir o acceso público á información e protexer as liberdades fundamentais, de conformidade coas leis nacionais e os acordos internacionais".

A efectividade dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible quedarían seriamente comprometidos na súa efectividade sen a existencia de mecanismos de gobernanza institucional. O ODS 16 é, por tanto, a columna vertebral institucional de toda a Axenda 2030 ao centrar as aspiracións últimas dos obxectivos e metas de desenvolvemento sostible no progreso económico, a xustiza social e a sustentabilidade ambiental, acompañados de mecanismos de gobernanza sólidos, fortes e comprometidos co enfoque de dereitos humanos, para avanzar cara a un equilibrio real entre os intereses económicos, sociais e ambientais en tensión.

A fortaleza das institucións é un elemento esencial, non só para a consecución dos ODS, senón para un obxectivo maior consistente na profundización nos dereitos das persoas e dos colectivos para integrarse como elementos nucleares de sistemas democráticos avanzados coma o noso.

Nunca está de máis recordar que a democracia é, con todas as súas imperfeccións, o mellor sistema coñecido ao longo da Historia da Humanidade. E é así, singularmente, pola súa



capacidade para resolver as tensións e conflitos que se dan na sociedade nos ámbitos individual, nacional e global. Porque a democracia se asenta sobre a idea dunha cidadanía que participa na construción cultural e moral e no sostemento da democracia mesma.

Non se trata, por tanto, de algo afastado das persoas. Non é só unha instancia meramente formal ou institucional. Trátase dun modelo de convivencia lexitimado por unha norma baseada no diálogo, a comunicación e o consenso. Churchill sintetizouno, con ironía, cando cualificou á democracia como "o peor sistema de goberno, coa excepción de todos os demais que se inventaron".

II. OS DEREITOS DAS PERSOAS MAIORES COMO UNHA APLICACIÓN ESPECÍFICA DO ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS NA AXENDA 2030

Como se dixo, en coherencia co enfoque de dereitos humanos, a Axenda 2030 outorga unha importancia fundamental aos principios de igualdade e non discriminación, co compromiso de "que ninguén quede atrás" e de "chegar primeiro aos máis atrasados". Nestas afirmacións inclúense as persoas maiores que, en consecuencia, non poden quedar atrás, e que no caso de estar máis atrasadas, son ás que primeiro se debe chegar.

Sobre esta materia, hai un ODS específico, o 3, que no seu propio enunciado xeral contén unha referencia específica: "Garantir unha vida sa e promover o benestar de todos a todas as idades".

No aspecto da saúde, a Década do Avellentamento Saudable 2021-2030, declarada pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas en decembro de 2020, ofrece a oportunidade de sumar esforzos dos gobernos, a sociedade civil, os organismos internacionais, os profesionais, as institucións académicas, os medios de comunicación e o sector privado, para mellorar as vidas das persoas maiores, as súas familias e as comunidades nas que viven. Podemos afirmar que estamos diante da principal estratexia deseñada a nivel universal para construír unha sociedade para todas as idades.

Máis alá do tema da saúde, e dentro doutros Obxectivos de Desenvolvemento Sostible, hai outras metas con referencias específicas á idade e ás persoas maiores, tendentes a garantir o seu benestar en todos os ámbitos da vida:

- No ODS 1, para "Poñer fin á pobreza en todas as súas formas en todo o mundo", a Meta 1.2 di: "De aquí a 2030, reducir polo menos á metade a proporción de homes, mulleres e nenos de todas as idades que viven na pobreza en todas as súas dimensións consonte as definicións nacionais".



- No ODS 2, para "Poñer fin á fame, lograr a seguridade alimentaria e a mellora da nutrición e promover a agricultura sustentable", a Meta 2.2 di "De aquí a 2030 (...) abordar as necesidades de nutrición das adolescentes, as mulleres embarazadas e lactantes e as persoas de idade".
- No ODS 10, para "Reducir a desigualdade nos países e entre eles", a Meta 10.2 contén unha prohibición ás discriminacións por razón de idade cando di que "De aquí a 2030, potenciar e promover a inclusión social, económica e política de todas as persoas, independentemente da súa idade, sexo, discapacidade, raza, etnia, orixe, relixión ou situación económica ou outra condición".
- No ODS 11, para "Lograr que as cidades e os asentamentos humanos sexan inclusivos, seguros, resilientes e sustentables", hai dúas metas onde se alude especificamente ás persoas de idade:

Meta 11.2: "De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, alcanzables, accesibles e sustentables para todos e mellorar a seguridade viaria, en particular mediante a ampliación do transporte público, prestando especial atención ás necesidades de (...) as persoas de idade".

Meta 11.7: "De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes e espazos públicos seguros, inclusivos e accesibles, en particular para (...) as persoas de idade (...)".

A estas referencias ás persoas de idade, ou á idade en xeral contidas no ODS 3 e en Metas dos Obxectivos 1, 2, 10 e 11, engádese a circunstancia de que nos indicadores de cumprimento dos obxectivos e das metas as referencias á idade aparecen en numerosas ocasións, empezando pola meta 1 do ODS 1, cando se refire á "Proporción da poboación que vive por debaixo do limiar internacional de pobreza, desagregada por sexo, idade, situación laboral e situación xeográfica (urbana ou rural)". Dito doutro xeito: a idade é un elemento esencial para verificar se se cumpren os ODDSS e as súas Metas.

As referencias ás persoas de idade, ou á idade en xeral, na Axenda 2030 é unha boa noticia porque, entre as causas de discriminación, a idade presenta características especiais que dificultaron, e seguen a dificultar, o recoñecemento e a garantía dos dereitos das persoas maiores. Pois o aspecto máis destacado da idade, a diferenza doutras causas de discriminación que sitúan inmutablemente ás persoas no grupo discriminado ou no grupo favorecido, é que -de alcanzarmos todas as etapas da vida- todas as persoas estaremos, con independencia da nosa vontade e polo simple transcurso do tempo, nalgún dos grupos discriminados –pola nosa xuventude, ancianidade ou vellez– ou no favorecido –as persoas adultas–. Isto levou a considerar unha sorte de suma cero e a asumir os prexuízos



socioculturais asociados a certas idades (idadismo) como normais, determinando a invisibilidade de desigualdades de trato e oportunidades.

Por estas circunstancias —e a diferenza do que ocorre en relación coas discriminacións racial, por sexo e por discapacidade—, non se conseguiu aprobar un convenio internacional sobre esta materia aínda que recentemente se avanzase coa adopción, por parte do Consello de Dereitos Humanos de Nacións Unidas, da resolución 07/10/2021 sobre os dereitos das persoas maiores. Isto supón un gran paso adiante para a redacción dunha futura convención sobre os dereitos das persoas maiores (Resolución A/HRC/RES/48/3).

Non obstante, hai que recordar que a Asemblea Xeral de Nacións Unidas, na súa Resolución 46/91, do 16/12/1991, adoptou uns principios a prol das persoas de idade que poderían ser o xerme dun futuro convenio.

Segundo estes Principios:

(1) As persoas maiores teñen dereito á independencia, o que inclúe alimentación saudable, vivenda e atención de saúde axeitados mediante ingresos, apoio das súas familias e da comunidade, e pola súa propia autosuficiencia. Tamén, a oportunidade de traballar ou de ter acceso a outras posibilidades de obter ingresos, ou decidir cando e en que medida deixarán de desempeñar actividades laborais. Outro aspecto vinculado á independencia é o acceso á educación e á formación no decurso de toda a vida a través de 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 e, en particular, poder residir no seu propio domicilio por tanto tempo como sexa posible.

(2) As persoas maiores teñen dereito á participación a través da súa integración na sociedade. En particular, dereito a participar na formulación e a aplicación das políticas que afecten directamente ao seu benestar. Débese promocionar a posibilidade de compartiren os seus coñecementos e habilidades coas xeracións máis novas, de procuraren e aproveitaren oportunidades para prestaren o seu servizo á comunidade, de traballaren como voluntarios en postos apropiados aos seus intereses e capacidades, e de formaren movementos ou asociacións de todo tipo de persoas de idade avanzada.

(3) As persoas maiores teñen dereito aos coidados e á protección da familia e á comunidade, o que inclúe: atención da saúde que lle axude a manter ou recuperar un nivel óptimo de benestar físico, mental e emocional, así como a previr ou atrasar a aparición da enfermidade; o acceso a servizos sociais e xurídicos que lles aseguren maiores niveis de autonomía, protección e coidado; o acceso a medios apropiados de atención institucional que lles proporcionen protección, rehabilitación e estímulo social e mental nunha contorna



humana e segura; o desfrute 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 dereito a adoptar decisións sobre o seu coidado e sobre a calidade da súa vida.

(4) As persoas maiores teñen dereito á súa autorrealización a través de oportunidades de desenvolvemento do seu potencial e acceso aos recursos educativos, culturais, espirituais e recreativos da sociedade.

(5) As persoas maiores teñen dereito á súa dignidade como seres humanos. Deben poder vivir con dignidade e seguridade e verse libres de explotacións e de malos tratos físicos ou mentais. Deben recibir un trato digno, independentemente da idade, sexo, raza ou procedencia étnica, discapacidade ou outras condicións, e deben ser valoradas independentemente da súa contribución económica.

Os dereitos das persoas maiores son dereitos humanos recoñecidos e garantidos na súa condición de persoas, sen seren obxecto de prexuízos, discriminacións ou desigualdades por razón da súa idade. Por tanto, o enfoque de dereitos humanos, coa súa esixencia de fortalecemento das institucións democráticas, resulta un compoñente imprescindible para construír unha cultura, unha sociedade e unhas leis onde as persoas maiores vexan recoñecidos e garantidos os seus dereitos.

III. O ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS COMO GARANTÍA DOS DEREITOS DAS PERSOAS NUN CONTEXTO DE CRISE PERMANENTE.

O enfoque de dereitos humanos faise especialmente necesario cando vivimos no que se deu en denominar como *permacrise*, concepto que un prestixioso dicionario de lingua inglesa elixiu como palabra do ano 2022. A *permacrise* defínese como un período estendido de inestabilidade e inseguridade como resultado dunha serie de acontecementos disruptivos. Esta definición reflicte perfectamente a situación derivada da pandemia da COVID-19, acontecida despois dunha crise económica sen precedentes combatida con políticas de austeridade, e á que prosegue a guerra de Ucraína, coas súas consecuencias sobre a política e a economía (algunhas xa coñecidas, outras aínda por vir) e, o que agora máis nos importa, coas consecuencias de inestabilidade e inseguridade sobre os dereitos das persoas.

A pandemia tivo un gran impacto nos dereitos humanos ao afectar á vida e á saúde física e mental das persoas. E o confinamento conseguínte aumentou o dito impacto por dificultar



o libre desenvolvemento da personalidade, restrinxindo as liberdades e limitando as relacións sociais.

A *permacrise* afectou máis intensamente ás persoas e colectivos máis vulnerables.

As persoas con discapacidade sufriron especialmente as consecuencias da pandemia e do confinamento pois, aínda que a discapacidade non supuxo, nin supón en xeral un maior risco de contaxio ou mortalidade, determinadas discapacidades si incidiron sobre o risco de contaxio e sobre a mortalidade.

A igualdade de xénero tamén resultou afectada en varios sentidos. Nos coidados, porque a pandemia situou ás mulleres, tradicionalmente provedoras principais de coidados segundo os roles tradicionais de xénero, como coidadoras de primeira liña. Na esfera económica, dado que as consecuencias da pandemia foron especialmente relevantes para as mulleres dado o seu menor empoderamento social e económico. Ou na violencia de xénero, onde o confinamento derivado da pandemia dificultou a súa persecución e propiciou novas formas de ciberviolencia.

Cando aínda se estaba nunha situación de recuperación da pandemia, superpúxose a invasión de Ucraína pola Federación rusa que, ademais da chegada de persoas refuxiadas nos momentos iniciais, provocou unha situación económica que afecta, en especial, ás persoas con maior vulnerabilidade ante os recortes enerxéticos, a maior inflación ou a suba dos tipos de xuro.

As persoas maiores sufriron -e seguen a sufrir- con especial intensidade esta situación de *permacrise*. A COVID-19 golpeounas cunhas taxas de mortalidade moito máis altas que ás persoas máis novas. Mesmo no caso de superaren a enfermidade, ou de non padecela, o confinamento en casa, sen posibilidade de saír máis que a asuntos imprescindibles e/ou por tempo limitado, ou o dobre confinamento das persoas en residencias, illados do exterior e na súa habitación sen gozar das zonas comúns, tivo moitas consecuencias negativas con problemas de sono (insomnio e somnolencia diúrna) debido á redución da actividade física; aumento do deterioro cognitivo por deixar de realizar actividades de estimulación e por falta de contacto coa rede social; ou afectación do estado emocional e anímico co consecuente aumento da sintomatoloxía depresiva.

A soidade aumenta o sedentarismo, a enfermidade cardiovascular, a alimentación inadecuada e o risco de morte, e tamén pode afectar a cantidade e a calidade do sono. Estar xunto ás persoas queridas en situacións dolorosas, durante o ingreso en unidades de coidados intensivos, no final da vida, ou situacións de duelo, volveuse moi difícil ou imposible polas restricións sanitarias.



Ao mesmo tempo, a pandemia puxo a proba -en circunstancias moi extremas- os sistemas públicos e privados dirixidos ao coidado socio sanitario das persoas maiores. As residencias como servizos, por si soas, nin podían nin debían facer fronte ás esixencias da pandemia.

Cando apenas estábamos saíndo da pandemia e o confinamento, a crise económica conseguinte á guerra de Ucraína afectou de novo aos colectivos máis vulnerables, entre os que se atopan as persoas maiores que son perceptoras de prestacións sociais, moi afectadas pola inflación.

A resposta a este contexto de *permacrise* pasa, baixo un enfoque de dereitos humanos, por fortalecer as institucións como elemento esencial para afondar nos dereitos das persoas e dos colectivos onde se integran e, entre eles, os dereitos das persoas maiores.

Ante estas situacións de crise e, máis aínda, cando a crise parece terse convertido en permanente, non é en absoluto casual que, tanto as recomendacións dos organismos de dereitos humanos e de igualdade, como as organizacións non gobernamentais de defensa dos dereitos humanos, esixan ás instancias gobernamentais e ás administracións públicas o cumprimento dunha serie de principios entre os que aparecen sempre referencias á idade avanzada, no sentido de:

- Respetar, promover e facer realidade os dereitos humanos, en particular no traballo, fomentando os principios de traballo decente e outras normas internacionais de traballo pertinentes.
- Combater a discriminación, os prexuízos, a intolerancia e o odio por motivos de orixe étnica ou racial, relixión ou conviccións, ascendencia nacional, orixe social, situación socioeconómica, discapacidade, idade, orientación sexual, identidade de xénero ou doutra índole .
- Respetar, promover e facer realidade a igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes, sen discriminación de ningún tipo.
- Prestar unha atención especial aos grupos de poboación e ás persoas ás que a situación de crise permanente fai particularmente vulnerables, incluíndo ás nenas e nenos, ás persoas mozos, ás minorías, ás persoas maiores ou ás persoas con discapacidade.

Son principios sintetizables nun só: a necesidade de afondar no enfoque de dereitos humanos para o seu recoñecemento e a súa garantía a través de institucións sólidas. Un enfoque en que, en particular, se integre o recoñecemento e a garantía dos dereitos das persoas maiores a través de políticas públicas en cuxa conformación participen, e no fortalecemento institucional.



IV. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO CUN ENFOQUE DE DEREITOS HUMANOS

Os dereitos humanos recoñecidos na Constitución Española e no Estatuto de Autonomía de Galicia, en consonancia coas normas universais e europeas, conforman o núcleo das competencias e as actuacións da Valedora do Pobo como 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 o artigo 1.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, en desenvolvemento do artigo 14 do Estatuto de Autonomía de Galicia.

Nesta mesma liña, os Principios de Venecia de 2019 sobre a Protección e a Promoción da Institución do Defensor do Pobo, adoptados pola Comisión Europea para a Democracia a través do dereito, recoñecen o importante papel que as Defensorías do Pobo debemos desempeñar no fortalecemento da democracia, o Estado de Dereito, a boa administración, a protección e promoción dos dereitos humanos e as liberdades fundamentais, actuando de forma independente contra a mala administración e as denuncias de violacións dos dereitos humanos que afecten aos individuos ou persoas xurídicas.

Este valor institucional das Defensorías do Pobo debe ser acentuado na situación de crise permanente na que estamos inmersos, tanto como persoas individuais como pola sociedade no seu conxunto. A través do cumprimento efectivo dos seus fins de defensa dos dereitos da cidadanía, as Defensorías do Pobo son unha garantía para o funcionamento correcto do Estado de dereito. Non a única, pero si unha garantía necesaria. A solidez institucional das Defensorías do Pobo é moi relevante para a garantía dos dereitos da cidadanía nun contorno complexo.

O valor institucional das Defensorías do Pobo non só se proxecta sobre as propias Defensorías. A través da colaboración coas administracións públicas, refórzase a institucionalidade destas e, por tanto, de todo o sistema institucional do Estado social e democrático de dereito.

En relación coas actuacións da Valedora do Pobo, débese poñer en valor que tales actuacións non son recibidas polas administracións públicas implicadas en clave de confrontación senón de colaboración, e con resposta positiva nun gran número de casos. Iso non só reforza a institucionalidade da Valedora. Tamén reforza ás propias administracións implicadas e a todo o sistema institucional instaurado para garantir os dereitos da cidadanía, conforme á Constitución, no Estatuto de Autonomía de Galicia.



Exponse deseguido unha visión global das actuacións levadas a cabo pola Valedora do Pobo durante 2022. Nela ponse de manifesto, tanto o labor da institución na atención á cidadanía que acude a nós, como a colaboración coas administracións que aceptan as suxestións e recomendacións que formulamos, sempre despois dunha investigación realizada con enfoque de dereitos humanos.

Resumo das actuacións da institución da Valedora do Pobo en 2022

En relación cos anos anteriores a actividade de supervisión das administracións públicas galegas encomendada polo Parlamento de Galicia á institución experimentou un notable incremento. Con carácter xeral, constatouse nas actuacións de atención a cidadanía, tanto presencial como telefónica, mantendo a tendencia dos últimos anos para as áreas da institución con máis actividade que veñen sendo, nos sucesivos períodos estimados, Sanidade, Educación, Emprego público, Inclusión social, Medio ambiente e Corporacións locais e servicios municipais.

Na atención directa á cidadanía realizáronse 1.512 atencións presenciais (media mensual de 126); 7.896 telefónicas (media mensual de 658) e apertura de 16.143 expedientes de queixa (media mensual de 895).

En termos cuantitativos rexistrouse un aumento nos asuntos, que pasaron de 3.936 en 2021 a 3.958 en 2022, cunha entrada mensual de 330, que tiveron un máximo de 516 en decembro e un mínimo de 223 en abril.

No número de expedientes rexistrouse o maior incremento ao pasar de 10.736, en 2021, a 16.143 en 2022. Tamén as actuacións aumentaron considerablemente pasando das 19.544 de 2021 ás 25.551 en 2022.

En cifras globais, tramitáronse 4.634 queixas individuais. En canto ás queixas colectivas presentadas por unha pluralidade de afectados, mantívose tamén a tendencia ao incremento dos dous anos da pandemia, cando pasaron de 5.387 expedientes en 2020 a 10.736 en 2021, chegando a 16.122 en 2022.

O aumento dos diferentes asuntos atendidos que requiriron de solicitude de informe as administracións confirma de xeito máis preciso o labor desta institución. En 2020 xa pasaran de 2.912 a 3.936 en 2021. En 2022, coa volta á normalidade na actividade cotiá da cidadanía e das administracións, foron 4.634 os asuntos sobre os que se promoveron queixas.



Actuacións de oficio

No que respecta as actuacións que a propia institución da Valedora do Pobo pode iniciar de oficio, en 2022 ascenderon a 91. Como é habitual, a institución é particularmente sensible e proactiva cos problemas que afectan os colectivos máis vulnerables, aos que producen maior sufrimento a persoas e familias, e aos que inciden no benestar e as condicións para unha vida digna e saudable. Respecto dos primeiros, abríronse actuacións de oficio a causa dos problemas derivados das restricións horarias e o peche de oficinas bancarias para as persoas maiores, habituadas a operatividade presencial na xestión das súas contas para pagamento de recibos ou cobro de pensións. Ante esta situación, realizáronse actuacións ante as entidades bancarias con presenza comercial na nosa comunidade.

En canto á recuperación da atención presencial á cidadanía en oficinas e servizos das administracións públicas, unha vez extinguidas as medidas de prevención ou contención de contaxios pola COVID, tamén foi obxecto de actuacións de oficio ante a Xunta de Galicia, os concellos das sete grandes cidades e as catro deputacións provinciais.

Igualmente, iniciáronse investigacións de oficio por situacións de tutela de dereitos humanos a consecuencia da soidade non desexada; a falta de prazas en centros de día; os atrasos nos procedementos de dependencia; a equiparación no recoñecemento de determinadas incapacidades laborais coa discapacidade; o embargo de rendas de inclusión; as cadeiras de rodas eléctricas para as persoas con discapacidade; ou a atención residencial a enfermos de esclerose lateral amiotrófica (ELA). Noutros casos investigouse a actuación administrativa na morte dunha persoa sen recursos nunha vivenda abandonada no Concello de Portomarín, úlceras e feridas en usuarios dunha residencia financiada pola Xunta no Concello de Pazos de Borbén ou o desafiuzamento doutra persoa sen recursos por un fondo voitre.

Outros acontecementos que produciron dor a moitas familias e inquietude na cidadanía foron tamén abordados pola institución desde a súa función esencial de garantía dos dereitos humanos, como no caso do afundimento do buque pesqueiro Vila de Pitánxo, ou a xestión do procedemento de acollida ós refuxiados chegados de Ucraína. Tamén xeraron queixas de oficio situacións como a lista de espera cirúrxica dun paciente con dor severo que non se controlaba con medicación; a posible vulneración de dereitos dun paciente psiquiátrico con contención mecánica; a terapia con protóns no tratamento dos procesos tumorais na infancia; ou o estado actual do tratamento neuro-psicológico no seguimento dos pacientes con trauma cerebral na infancia.



No ámbito da vivenda e do ambiente, a incidencia de determinadas situacións no benestar e as condicións para unha vida digna e saudable xerou expedientes de oficio como no caso de conflitos de convivencia entre a veciñanza, incoados ante os concellos das sete grandes cidades de Galicia. Tamén os motivaron outras situacións como os activos inmobiliarios da SAREB susceptibles de cesión como vivendas sociais á administración local na Coruña, Vigo, Poio e Narón; a situación de persoas con síndrome de Dióxenes e de Noé e os preceptivos protocolos de intervención municipal; a problemática do estado das vivendas do barrio de Recimil, en Ferrol, ou as actuacións que debe levar a cabo o goberno galego en relación coas condicións do transporte no encoro de Portodemouros. A salubridade das cidades tamén foi analizada en queixas de oficio abertas en Lugo e Vigo, neste último caso, ao coñecerse a presenza de roedores nun terreo de titularidade municipal.

Con carácter xeral, xunto con numerosas queixas promovidas por afectados, investigouse de oficio o funcionamento das comercializadoras e distribuidoras da enerxía eléctrica en Galicia, en particular, as graves perturbacións producidas na facturación da subministración. Tamén deron lugar a actuacións de oficio cuestións relativas ao medio ambiente adecuado que a Constitución española garante no artigo 45, así como ao deber de conservalo. Foi o caso dos protocolos para a substitución de tubaxes de fibrocemento ante as catro deputacións provinciais; a calidade das augas de consumo por verteduras ó río na zona da Coruña ou a vertedura na estación de captación de auga de Melide; un vertedoiro irregular de residuos en Pontevedra ou a compactadora de residuos instalada desde hai anos na Travesa de Fonseca, en Santiago de Compostela. Os danos ás persoas e bens producidos por caídas de árbores en varias localidades galegas foron tamén investigados de oficio.

O compromiso esencial do traballo da institución da Valedora do Pobo respecto da igualdade de dereitos e oportunidades entre mulleres e homes impulsou actuacións de oficio na loita contra a violencia de xénero no referido á súa configuración legal, aínda vinculada ao matrimonio ou relación análoga, vinculada ao desenvolvemento do Pacto de Estado sobre esta materia; o protocolo a seguir no caso de indicios de submisión química e agresión sexual; ou a investigación sobre a formación en xénero e sexualidade dos equipos educativos dos centros de protección de menores.

Aceptación das resolucións polas administracións

Para finalizar este resumo da actividade anual da institución, dáse conta das resolucións formuladas ás distintas administracións públicas mediante recomendacións, suxestións ou recordatorios de deberes legais, que alcanzaron o maior número da serie histórica, ata un total de 503 en asuntos diferenciados, mantendo unha elevada porcentaxe de aceptación polas administracións ás que nos diriximos. Das 395 resolucións das que se recibira a



resposta da administración afectada no momento do peche do informe, foran aceptadas 325 resolucións, o que representa unha porcentaxe do 82.27%.

V. O DECÁLOGO DA VALEDORA DO POBO PARA A DEFENSA E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Nun contorno de pos-pandemia e crise derivada da guerra de Ucraína na que se fai máis necesario o fortalecemento da institucionalidade e das garantías dos dereitos da cidadanía, esta Valedora do Pobo, para a defensa e a promoción dos dereitos humanos, para loitar contra os prexuízos causantes das discriminacións e das desigualdades, e para a integración do enfoque de dereitos humanos, tense que ratificar un ano máis no compromiso ante o Parlamento de Galicia que fixo con ocasión do seu nomeamento e que se plasmou no seguinte -e vixente- Decálogo para a defensa e a promoción dos dereitos humanos.

1º. A efectividade do dereito fundamental de 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 da maneira 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 as 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 forma efectiva. A Convención constrúese sobre a idea de que a discriminación por discapacidade xorde 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 ou ante 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 ós avances nas tecnoloxías da información e da comunicación (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 da Internet; á seguridade dixital; a intimidade fronte á 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 para contar con institucións sólidas estatais está sendo incorporado ás 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 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 ambiente debe ser traído ó 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.

VI. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO EN RELACIÓN COS DEREITOS DAS PERSOAS MAIORES NUN CONTEXTO DE CRISE PERMANENTE

No decálogo no seu momento presentado ante o Parlamento de Galicia (que acabamos de recordar), esta Valedora comprometeuse nun dos seus puntos a velar polo cumprimento do artigo 14 da Constitución, que prohibe todas as discriminacións baseadas en condicións persoais ou sociais e obriga aos Poderes Públicos a evitar que estas prevalezan. Particularmente, comprometémonos a velar polo cumprimento da non discriminación contra as persoas maiores (idadismo).

Nesta Memoria de 2022, ano en que os dereitos das persoas maiores se viron especialmente comprometidos pola situación de crise permanente, acometéronse diversas accións, unhas máis xerais, e outras dentro das áreas de actuación da Institución. Sen prexuízo de que aparecerán recollidas nas áreas oportunas, é oportuno facelas visibles conxuntamente nas páxinas seguintes.

1. A necesidade de restablecemento da atención presencial, en especial para as persoas maiores ou en situación de vulnerabilidade

A fenda dixital evidencia que as novas tecnoloxías non están ao alcance de todos; moitas persoas carecen de ferramentas adecuadas (falta de conexión, conexión inadecuada, equipos...) e/ou de habilidades dixitais para facer uso das novas tecnoloxías (persoas maiores, con carencias formativas, persoas con discapacidade, persoas migrantes...). Outras rexeitan adquirir esas habilidades e reivindicán o seu dereito a prescindir do dixital e ser atendidos de forma presencial ou telefónica.

Ó anterior engádese que, en ocasións, os procedementos dixitais son difíciles, piden datos que xa obran en poder da administración, ou se poden recadar por ela, e que os documentos están redactados cunha linguaxe difícil de entender, especialmente para as persoas vulnerables.

Ademais, os teléfonos de atención para solicitar cita presencial ou para substituír a presencialidade atópanse frecuentemente colapsados ou inoperativos. En moitas ocasións, son atendidos por un contestador o cal, para numerosa poboación de idade avanzada, dificulta o acceso e a comunicación. E incluso determinados números de atención telefónica son de pago.



Como consecuencia de todo isto, as persoas maiores e vulnerables deben recorrer a profesionais privados, co conseguinte custo, ou a achegados.

A preocupación acerca da atención das persoas maiores e vulnerables polas administracións levou a que se coñecesen 12 actuacións de oficio para determinar a situación e as medidas que se van adoptar. As actuacións tiñan a súa causa nas dificultades, especialmente das persoas maiores, á hora de realizar consultas e trámites nas diferentes administracións, e na esixencia de cita previa.

2. Atención das entidades financeiras ás persoas maiores ou en situación de vulnerabilidade

As dificultades das persoas maiores e/ou vulnerables para realizar trámites presenciais nas entidades bancarias motivaron 11 actuacións de oficio. Solicitamos información das entidades financeiras de maior presenza, do Banco de España e da AEB. Tamén requirimos informe á Xunta de Galicia. Ademais, é ilustrativa a queixa polo peche dunha oficina e a necesidade de desprazarse lonxe.

Para abordar todos os aspectos da exclusión financeira, a institución participou como relator nas Xornadas de Inclusión Financeira organizadas pola Rede Europea de Loita contra a Pobreza e a Exclusión Social baixo o título "Inclusión Financeira, un enfoque de dereitos ou aporofobia bancaria". O enfoque de dereitos das xornadas resultou moi adecuado. Puidemos expoñer as iniciativas para afrontar algúns dos moitos problemas das persoas vulnerables nas súas relacións cos bancos, informar de que a institución reclama medidas ao sector e ás entidades reguladoras, e que urxe aos bancos a garantir a inclusión financeira das persoas maiores e en situación de vulnerabilidade. Asistiron máis de 160 persoas vinculadas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade.

3. A promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia

A maior parte das queixas relativas ao sistema de atención á dependencia fan referencia a atrasos das valoracións. A principal consecuencia do atraso na valoración é que tamén atrasa a atención ás persoas con dependencia, que despois aínda terán que esperar pola aprobación do programa individual de atención. Por iso reclamamos que o procedemento se teña en conta globalmente, tal e como prevé a lei (6 meses para valorar e resolver sobre a atención). E mesmo que despois se poden dar esperas na efectividade do servizo.

Outras queixas neste eido afectaban ao comezo dos servizos (listas de espera para asignación de recursos). Apreciamos demoras de programas de atención provisional



mediante libranzas de servizos aprobados anteriormente e en lista de espera. Outro problema que apreciamos é que as solicitudes de revisión da valoración e cambio de programa de atención se atrasan porque o novo informe social tamén se atrasa ata ter a nova valoración. Por iso recomendamos que non se espere para requirir o novo informe social preciso para resolver o PIA. A consellería aceptou esta recomendación.

Unha problemática na que se debería incidir é a interpretación restritiva dos supostos de emerxencia que motivan unha atención urxente (desamparo ou abandono; malos tratos físicos e/ou psíquicos; risco grave inminente para a integridade física e/ou psíquica; e menores de tres anos), en especial cando a persoa dependente vive cunha persoa coidadora que por razóns obxectivas de saúde, idade ou capacidade non pode atender ás tarefas de coidado. Nestes casos adoita interpretarse que non existe desamparo, malia que os coidados son moi precarios e a persoa coidadora sofre prexuízos de consideración. Esta situación afecta especialmente ás mulleres, que son a maioría das que desenvolven esas tarefas de coidado. Este prexuízo é evitable e debería desbotarse.

Por último, as listas de espera nos servizos residenciais poñen de manifesto a insuficiencia das prazas residenciais públicas e concertadas. Este ano tamén comprobamos atrasos, polo que recomendamos que o número de prazas ofertadas se axuste á demanda aprobada mediante os programas de atención.

4. A aplicación de contencións en residencias e outros centros

Este é un aspecto fundamental ao que a Valedora do Pobo presta unha atención especial. Recomendamos á Consellería de Sanidade, nunha actuación de oficio, que con carácter xeral dese cumprimento ás garantías relativas á aplicación de medidas de suxeición ou limitación da mobilidade por medios mecánicos ou farmacolóxicos, en especial cando estas se prolonguen no tempo. A Consellería aceptou a resolución e sinalou que ten como obxectivo garantir a autonomía e o previsto na Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con discapacidade, e avanzar cara á contención cero, con medidas para acadalo (revisión e actualización dos protocolos, formación, e adecuación dos procedementos nos servizos de urxencia e hospitalización para minimizar o risco de axitación).

Para tal finalidade, a área sanitaria obxecto da actuación de oficio participa nun plan e realizou a revisión dos seus protocolos e a implantación do rexistro de contencións.

Pola súa banda, a Consellería de Política Social e Xuventude anunciou que os centros terán un programa de redución de suxeicións para lograr limitalas ao mínimo imprescindible. Usará as novas tecnoloxías para a detección de caídas e incidencias, mellorará a formación



do persoal, e reformará os espazos para facelos máis accesibles. Ademais, o novo modelo residencial elimina as suxeicións físicas e farmacolóxicas salvo en casos extraordinarios, xustificados e pautados por un médico.

5. Residencias privadas, centros de día e servizo de atención ó fogar (SAF)

Recibíronse queixas sobre as condicións dos servizos nas residencias privadas, o que obrigou a inspeccionalas pola consellería competente e, no seu caso, corrixir as deficiencias. Os motivos son moi variados, entre outros, a atención, ratios de persoal, situacións laborais, réxime de visitas ou saídas, estado das instalacións, prezos, cobramentos extraordinarios ou as ordes de desaloxo. Neste sentido, os sindicatos CIG, CCOO e UGT formularon unha queixa sobre as condicións laborais das persoas traballadoras nas residencias privadas e as deficiencias que estas condicións producen na calidade asistencial.

En canto aos centros de día, a maior parte das queixas refírense ás esperas para recibir o servizo. Iniciamos unha actuación de oficio debido a unha noticia que daba conta da espera para praza pública dunha persoa con Alzheimer. Tamén se reciben queixas debido á carencia de transporte aos centros. Nunha das queixas coñecemos que as prazas asignadas non contaban con transporte por falta de medios, e a situación corrixiuse ao pouco tempo mediante un novo contrato.

As queixas relativas aos servizos de axuda no fogar (SAF) refírense na súa maior parte a programas de atención aprobados e sen executar. As persoas afectadas atópanse en listas de espera, unha por concello. O servizo está condicionado polas horas aprobadas pola Consellería de Política Social e Xuventude, pero tamén polos contratos dos concellos e o financiamento parcial que lles corresponde.

6. Soidade non desexada

Iniciáronse cinco actuacións de oficio para o seguimento das iniciativas sobre soldade non desexada.

7. Humanización da sanidade

A humanización da sanidade esixe, entre outras cousas, o acompañamento de persoas vulnerables. Isto foi obxecto de especial tratamento pola institución nunha queixa sobre o dereito de acompañamento dos pacientes ingresados en planta de hospitalización COVID. O principal motivo de queixa dos familiares da paciente falecida era a súa impotencia para poder acompañar ao seu familiar nos últimos días da súa vida tendo a certeza de que este sentimento era compartido pola paciente.



Outra queixa que se vai destacar está en relación cunha enferma de 90 anos e con dificultades para a deambulación que viu suspendida a súa cita sen previo aviso no contexto dunha folga do persoal do servizo de otorrinolaringoloxía. Debemos minimizar nestes casos o risco de suspensión sen aviso previo.

8. Vivenda

Algunhas queixas neste eido da vivenda teñen como protagonistas as situacións de necesidade das persoas maiores. Nunha queixa relacionábanse as dificultades para o pagamento da cota hipotecaria dunha familia formada por un matrimonio de persoas de avanzada idade, con ingresos unicamente procedentes da pensión de xubilación de aproximadamente 1.100 euros, coa hipoteca formalizada no seu momento cunha entidade bancaria e pola que viñan satisfacendo mensualmente uns 700 euros.

Noutra queixa abordouse a problemática referente ao desafiuamento da residencia habitual da súa nai, en Bertamiráns (Concello de Ames), como consecuencia do procedemento que se seguía no Xulgado de Primeira Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido pola Sareb.

Iniciouse unha actuación de oficio no mes de outubro ao coñecer pola información publicada nos medios de comunicación que no barrio de Ribadavia do Concello de Vigo, varios cans e gatos convivían encerrados en gaiolas, en malas condicións e rodeados de lixo, na vivenda dunha muller nonaxenaria con aparente síndrome de Dióxenes.

Tamén foi concluída positivamente este ano unha actuación de oficio, iniciada tras ter coñecemento a través da información publicada nun medio de comunicación da problemática que padecía unha muller de 76 anos, arrendataria dunha vivenda situada nun edificio dunha rúa da cidade da Coruña e a súa filla discapacitada.

9. Prolongación da vida activa

Sobre esta cuestión houbo unha recomendación remitida á USC e non aceptada por este organismo, que non atendeu á solicitude dunha traballadora para a prolongación da vida laboral. A USC alegaba razóns organizativas apoiadas nos acordos cos representantes sindicais, así como na definición dos obxectivos plurianuais aprobados polo Consello Social da USC. Entre estes obxectivos atópase a "renovación xeracional" do persoal administrativo dado que a propia universidade ten diagnosticado a idade media deste persoal como "un problema económico" polos seus custos.

Desde os seus inicios, o Tribunal Constitucional entende como contrario ó principio de non discriminación por razón de idade, a posibilidade de establecer como condición única para



a extinción dun contrato de traballo, o feito de alcanzar unha idade determinada. Sería necesario, ademais de alcanzar esa idade, un obxectivo lexítimo. Pero o aforro económico para a empresa de posibles custos futuros, segundo o TC, non é un obxectivo lexítimo suficiente de selección de traballadores e a mera racionalidade económica non se poderá contraponer á lexítima expectativa de manter o emprego.

Tamén a Lei 21/2021, do 28 de decembro, de garantía do poder adquisitivo das pensións e doutras medidas de reforzo da sustentabilidade financeira e social do sistema público de pensións, modificou a regulación da xubilación forzosa pactada en convenio colectivo no Estatuto dos Traballadores "en prol de favorecer a prolongación da vida laboral" (así o di a disposición adicional 10ª do ET).

A maiores, en termos de profesionalidade, coñecementos, experiencia e organización da empresa, a expulsión de persoas traballadoras veteranas supón unha auténtica descapitalización dela e resulta paradoxal que se estea favorecendo a expulsión destas persoas traballadoras do mercado laboral.

VII. CONCLUSIÓN: UN ANO MÁIS PARA REFORZAR O COMPROMISO COS DEREITOS HUMANOS DE TODAS AS PERSOAS AO LONGO DE TODA A VIDA.

O ano 2022, como tamén o foron 2021 e 2020, nesta situación de crise permanente, foi un ano difícil para os dereitos humanos, e en particular para os dereitos das persoas maiores. Pero estas dificultades non nos deben levar ao desánimo senón a reforzar o noso compromiso cos dereitos humanos de todas as persoas, e ao longo de toda a súa vida.

No 2023, sempre con este enfoque de dereitos humanos como guía da actuación da institución da Valedora do Pobo, e poñendo a vista no horizonte marcado polos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (Axenda 2030), cómpre continuar coa defensa e a promoción dos dereitos humanos. Continuar na loita contra os prexuízos causantes de discriminacións e desigualdades. E continuar coa promoción da integración do enfoque de dereitos humanos.

Simultaneamente ao progresivo recoñecemento dos dereitos das persoas maiores que se produciu nas últimas décadas e que se manifestou nas múltiples referencias ás persoas de idade, ou á idade en xeral, na Axenda 2030, estase a producir un progresivo envellecemento da poboación mundial, o que é particularmente constatable no noso Vello Continente dada a diminución da natalidade e o aumento da esperanza de vida, fenómenos, por certo, moi acusados en Galicia e en España.



Estamos ante un fenómeno demográfico que tensa extraordinariamente os sistemas de seguridade social, os sistemas nacionais de saúde e o sistema socio sanitario de coidados.

Considerando este escenario, a lonxevidade das persoas, que representa un dos maiores triunfos da Humanidade, é tamén un dos maiores desafíos cuxa solución debe discorrer polo recoñecemento e garantía dos dereitos das persoas maiores.





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 2

DATOS ESTADÍSTICOS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
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 2022. 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.

-O número de asuntos tamén aumentou de 3.936 en 2021 a 3.958 neste ano. Os asuntos atendidos son os que reflexan de forma máis axustada o labor da institución.

-O número de expedientes aumentou en maior proporción, pasando de 10.736 en 2021 a 16.143 en 2022.

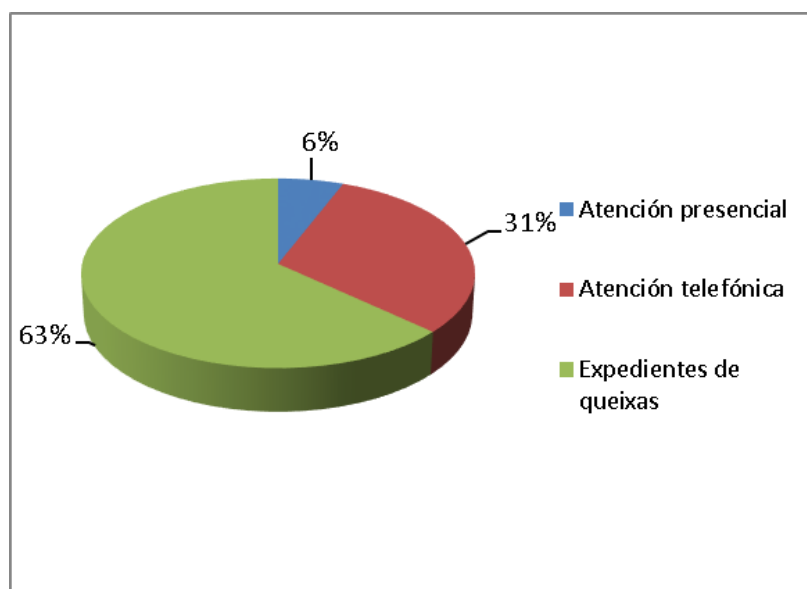
-O número de actuacións aumentou de forma considerable. De 19.544 en 2021 pasamos a 25.551 neste ano 2022.



II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA

Durante 2022 a Valedora do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención á cidadanía. A continuación citamos a modalidade de actuación e as súas cifras:

Atención presencial	1.512 (media mensual 126)
Atención telefónica	7.896 (media mensual 658)
Expedientes de queixa	16.143 (media mensual 895)
Total de actuacións	25.551



III. ASUNTOS

1. ASUNTOS EN 2022

O número de asuntos coñecidos foi de 3.958, fronte aos 3.936 do pasado ano, o que supón un incremento do 0.55 %.

2. ENTRADA DE ASUNTOS

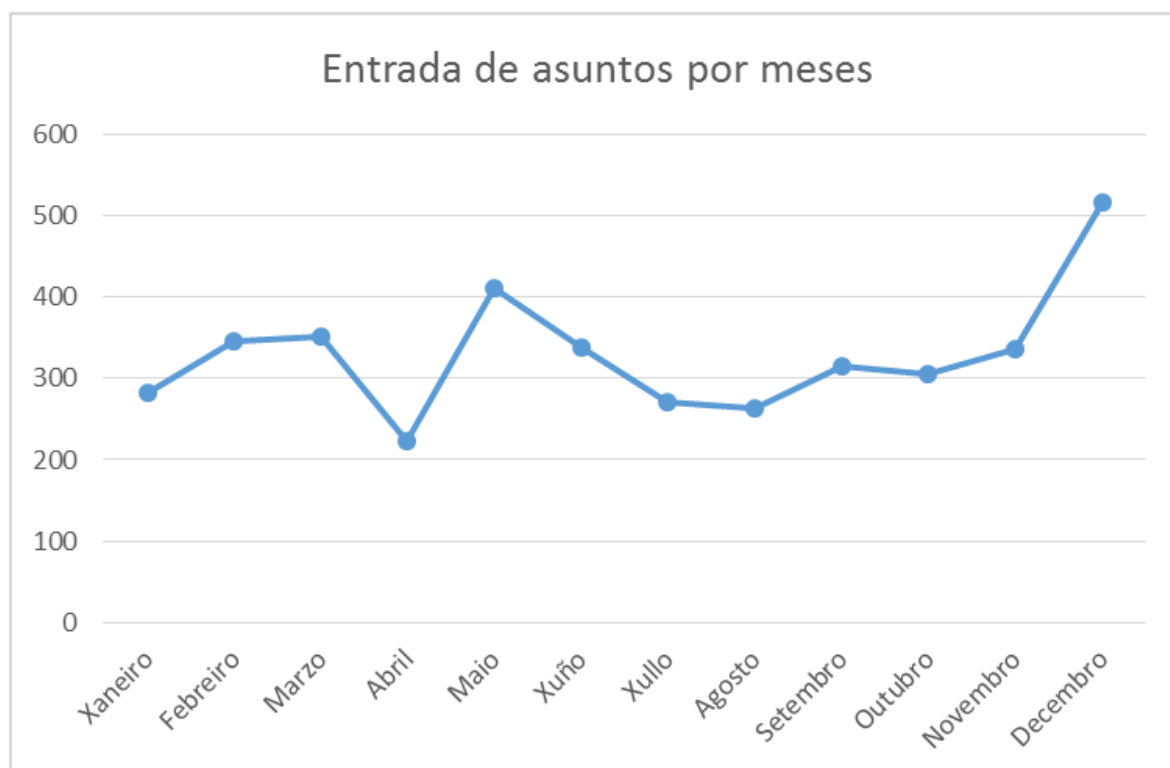
Rexistrouse unha entrada media mensual de 330 asuntos, cun máximo de 516 no mes de decembro e un mínimo de 223 en abril.

Mes	Entrada de Asuntos
Xaneiro	283
Febreiro	346
Marzo	351
Abril	223
Maio	411
Xuño	338
Xullo	270
Agosto	263
Setembro	316
Outubro	305
Novembro	336
Decembro	516
Total	3.958

Media mensual de asuntos: 330



GRAFICOS: Entrada de asuntos por meses



IV. ASUNTOS POR ÁREAS

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e traballo	378	9,55%
Urbanismo	177	4,47%
Medio ambiente	241	6,09%
Educación	178	4,50%
Industria e comercio	128	3,23%
Agricultura, gandería e pesca	79	2,00%
Inclusión social	399	10,08%
Emigración	24	0,61%
Sanidade	685	17,31%
Xustiza	112	2,83%
Administración económica e transportes	169	4,27%
Obras públicas e expropiacións	56	1,41%
Corporacións locais e servizos municipais	446	11,27%
Menores	64	1,62%
Dereitos lingüísticos	79	2,00%
Cultura, turismo e deportes	36	0,91%
Garantía dos dereitos dixitais	53	1,34%
Igualdade de xénero	26	0,66%
Transparencia	446	11,27%
Vivenda e desafiuzamentos	77	1,95%
Seguridade cidadá e protección civil	97	2,45%
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	8	0,20%
Total	3.958	100%



V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS

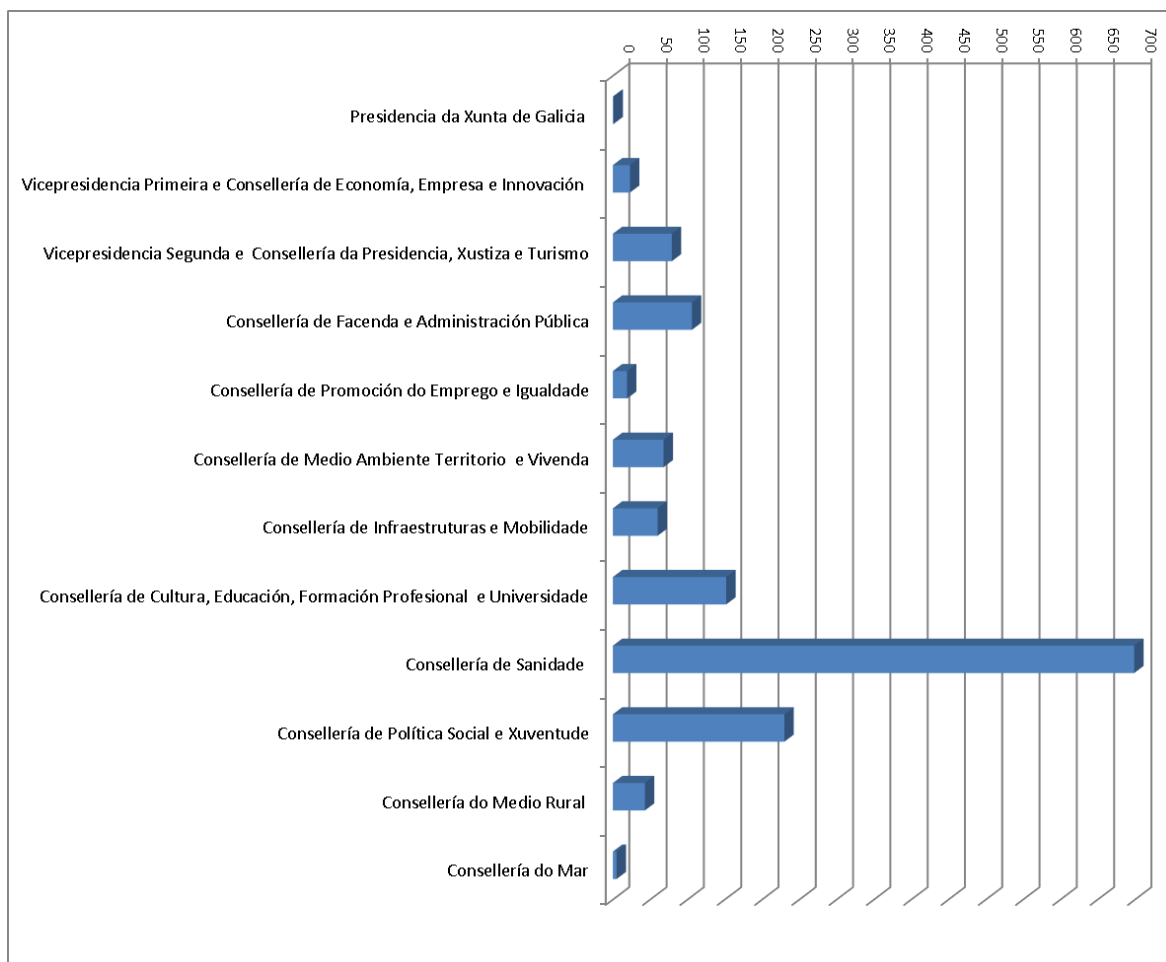
1. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE ÓRGANOS DA XUNTA DE GALICIA

A distribución dos asuntos que afectan á Xunta de Galicia é a que figura no seguinte cadro:

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	2	0,08
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	23	1,55
Vicepresidencia Segunda e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	79	5,32
Consellería de Facenda e Administración Pública	117	7,18
Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	19	1,28
Consellería de Medio Ambiente Territorio e Vivenda	68	4,58
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	61	4,04
Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade	152	10,21
Consellería de Sanidade	699	47,02
Consellería de Política Social e Xuventude	230	15,49
Consellería do Medio Rural	43	2,9
Consellería do Mar	5	0,33
Total	1.485	



GRAFICO: DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



CAPÍTULO 2

DATOS ESTATÍSTICOS

Outros organismos ou entidades	Núm. Asuntos
Abanca	8
Air Europa	1
Asociación española de la Banca	1
Banco de España	1
Banco Sabadell	3
Banco Santander	1
Bankinter	1
BBVA	5
Caixabank	3
Colexio de Avogados de Lugo	2
Colexio de Avogados de Coruña	1
Colexio Notarial de Galicia	2
Colexio de Farmacuticos de Pontevedra	1
Colexio Oficial de Xestores Administrativos de Galicia	1
UFD	3
Consortio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar	2
Endesa Energia	1
Confederación Hidrográfica Miño Sil	2
Policía Nacional de Vigo	1
Delegación do Goberno	3
FEGAMP	2
Naturgy	31
Telefonica de España	16
Tribunal Superior de Xustiza de Galicia	18
Servihabitat	2
Plan Xacobeo	1
Entidade Menor de Morgadães	1
Unicaja Banco	1
Viaqua	1
Consello da Avogacía Galega	1
SAREB	4
Comisión Permanente de Investigación de Accidentes e Incidentes Marítimos	1
Xenera Compañía Eléctrica	1
Federación Galega de Natación	1
Garda Civil	1
Ibercaja Banco	1
Iberdrola	1
Mifar SC	1
Consortio de Turismo da Ribeira Sacra	1
Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia	1
Real Club Deportivo da Coruña	1
Real Club Celta de Vigo	1



VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E CONCELLOS

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos.

1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS:

Deputación Provincial da Coruña	13
Deputación Provincial de Lugo	4
Deputación Provincial de Ourense	9
Deputación Provincial de Pontevedra	15

2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS:

Os datos referidos aos concellos presentámoslos distribuídos por provincias.

A. A Coruña

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	5
Ames	13
Aranga	1
Ares	9
Arteixo	7
Arzúa	7
Baña, A	4
Bergondo	2
Betanzos	15
Boimorto	1
Boiro	14
Boqueixón	2
Brión	4
Cabana de Bergantiños	1

Concello	Núm. Queixas
Cabanas	5
Camariñas	4
Cambre	24
Capela, A	1
Carballo	10
Cariño	2
Carnota	3
Carral	1
Cedeira	4
Cee	1
Cerceda	2
Cerdido	2
Coirós	
Corcubión	1



CAPÍTULO 2

DATOS ESTADÍSTICOS

Concello	Núm. Queixas
Coristanco	2
Coruña, A	87
Culleredo	15
Curtis	2
Dodro	2
Dumbría	2
Fene	4
Ferrol	33
Fisterra	6
Frades	1
Irixoa, A	
Laxe	1
Laracha, A	5
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	9
Mañón	1
Mazaricos	1
Melide	6
Mesía	1
Miño	4
Moeche	3
Monfero	1
Mugardos	3
Muxía	1
Muros	3
Narón	7
Neda	2
Negreira	3
Noia	3
Oleiros	8
Ordes	4
Oroso	4
Ortigueira	9
Outes	5
Oza-Cesuras	3
Paderne	

Concello	Núm. Queixas
Padrón	11
Pino, O	9
Pobra do Caramiñal, A	6
Ponteceso	7
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez,	2
Porto do Son	7
Rianxo	7
Ribeira	10
Rois	3
Sada	8
San Sadurniño	1
Santa Comba	4
Santiago de Compostela	77
Santiso	
Sobrado	3
Somozas	5
Teo	2
Toques	2
Tordoia	1
Touro	1
Trazo	1
Val do Dubra	3
Valdoviño	2
Vedra	3
Vilarmador	1
Vilasantar	4
Vimianzo	2
Zas	2
TOTAL A Coruña	573



B. Lugo

Concello	Núm. Queixas
Abadín	5
Alfoz	3
Antas de Ulla	4
Baleira	2
Baralla	3
Barreiros	4
Becerreá	3
Begonte	4
Bóveda	2
Burela	4
Carballedo	3
Castro de Rei	2
Castroverde	4
Cervantes	2
Cervo	2
Corgo, O	3
Cospeito	3
Chantada	7
Folgo do Courel	3
Fonsagrada, A	3
Foz	7
Friol	2
Guitiriz	3
Guntín	3
Incio, O	3
Láncara	2
Lourenzá	1
Lugo	16
Meira	1
Mondoñedo	8
Monforte de Lemos	14
Monterroso	4
Muras	2

Concello	Núm. Queixas
Navia de Suarna	2
Negueira de Muñiz	2
Nogais, As	4
Ourol	1
Outeiro de Rei	5
Palas de Rei	4
Pantón	7
Paradela	23
Páramo, O	2
Pastoriza, A	3
Pedrafita do Cebreiro	2
Pobra de Brollón, A	2
Pol	2
Pontenova, A	1
Portomarín	6
Quiroga	3
Rábade	2
Ribadeo	5
Ribas de Sil	2
Ribeira de Piquín	1
Riotorto	4
Samos	4
Sarria	7
Saviñao, O	5
Sober	2
Taboada	1
Trabada	1
Triacastela	2
Valadouro, O	3
Vicedo, O	2
Vilalba	5
Viveiro	4
Xermade	4
Xove	3
TOTAL LUGO	258



CAPÍTULO 2

DATOS ESTATÍSTICOS

C. Ourense

Concello	Núm. Queixas
Allariz	4
Amoeiro	6
Arnoia, A	1
Avión	7
Baltar	1
Bande	2
Baños de Molgas	
Barbadás	4
Barco de Valdeorras, O	4
Beade	1
Beariz	2
Brancos, Os	1
Boborás	2
Bola, A	1
Bolo, O	1
Calvos de Randín	1
Carballeda de Valdeorras	1
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	5
Cartelle	1
Castrelo de Miño	2
Castrelo do Val	1
Castro Caldelas	2
Celanova	2
Cenlle	2
Coles	1
Cortegada	2
Cualedro	1
Chandrexa de Queixa	2
Entrimo	1
Esgos	1
Gomesende	1
Gudiña, A	1



Concello	Núm. Queixas
Irixo, O	5
Larouco	1
Laza	2
Leiro	3
Lobeira	1
Lobios	3
Maceda	3
Manzaneda	3
Maside	2
Melón	1
Merca, A	1
Mezquita, A	1
Montederramo	1
Monterrei	2
Muíños	
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	1
Ourense	34
Paderne de Allariz	5
Padrenda	2
Parada de Sil	1
Pereiro de Aguiar, O	1
Peroxa, A	1
Petín	1
Piñor	3
Pobra de Trives, A	2
Pontevedra	1
Porqueira	1
Punxín	6
Quintela de Leirado	2
Rairiz de Veiga	1
Ramirás	2
Ribadavia	5
Riós	2
Rúa, A	3
Rubiá	1



CAPÍTULO 2

DATOS ESTATÍSTICOS

Concello	Núm. Queixas
San Amaro	5
San Cibrao das Viñas	1
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	1
Sandiás	1
Sarreaus	1
Taboadela	2
Teixeira, A	1
Toén	1
Trasmiras	1
Veiga, A	4
Verea	
Verín	2
Viana do Bolo	1
Vilamarín	1
Vilamartín de Valdeorras	2
Vilar de Barrio	5
Vilar de Santos	1
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	1
Xinzo de Limia	1
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	205



D. Pontevedra

Concello	Núm. Queixas
Agolada	2
Arbo	1
Baiona	19
Barro	3
Bueu	3
Caldas de Reis	2
Cambados	11
Campo Lameiro	2
Cangas do Morrazo	14
Cañiza, A	2
Catoira	4
Cerdedo-Cotobade	2
Covelo, O	3
Crecente	
Cuntis	3
Dozón	1
Estrada, A	5
Forcarei	3
Fornelos de Montes	3
Gondomar	10
Grove, O	5
Guarda, A	16
Illa de Arousa, A	3
Lalín	7
Lama, A	3
Marín	5
Meaño	8
Meis	2
Moaña	14
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	2

Concello	Núm. Queixas
Moraña	2
Mos	5
Neves, As	
Nigrán	7
Oia	1
Pazos de Borbén	4
Poio	8
Ponteareas	9
Ponte Caldelas	6
Pontecesures	3
Pontevedra	27
Porriño, O	10
Portas	2
Redondela	5
Ribadumia	1
Rodeiro	2
Rosal, O	2
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	4
Sanxenxo	18
Silleda	3
Soutomaior	3
Tomiño	5
Tui	3
Valga	2
Vigo	52
Vila de Cruces	3
Vilaboa	5
Vilagarcía de Arousa	14
Vilanova de Arousa	3
TOTAL PONTEVEDRA	372



VII. ACTUACIONES DE OFICIO

As actuacións de oficio foron 91. O reparto por áreas é o seguinte:

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Inclusión social	47
Medio ambiente	17
Vivenda e desafiuzamentos	12
Igualdade de xénero	6
Sanidade	4
Garantía dos dereitos dixitais	1
Industria e comercio	1
Transparencia	1
Cultura, Turismo e Deportes	1
Menores	1
TOTAL	91



VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS

As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2022 foron 23.998, o que dá unha media mensual de 1.999 entradas.

Este ano a institución trasladou un total de 19.701 documentos, o que supón unha media de 1.642 saídas por mes.

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

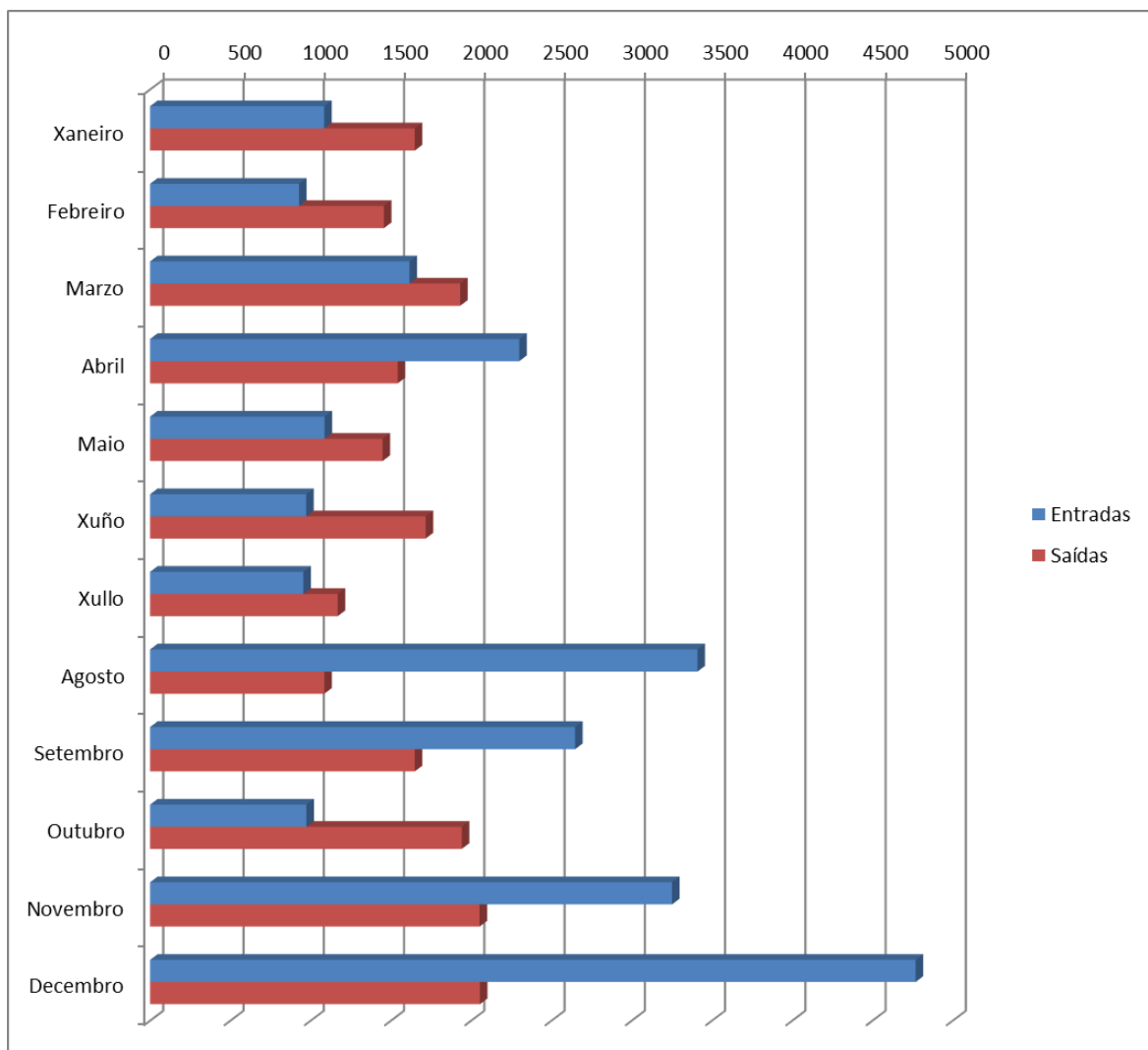
MES	ENTRADAS	SAIDAS
Xaneiro	1085	1649
Febreiro	928	1457
Marzo	1616	1932
Abril	2300	1543
Maio	1087	1449
Xuño	973	1717
Xullo	955	1169
Agosto	3410	1086
Setembro	2648	1649
Outubro	974	1942
Novembro	3252	2053
Decembro	4770	2055
TOTALES	23998	19701

Media mensual de entradas: 1.999

Media mensual de saídas: 1.642



GRÁFICO: ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES



IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/11392/22 e Q/12530 a 14612/22	Consellería de Sanidade	Falta de atención pediátrica no centro de saúde de Sarria	2083
Q/5438/22 e Q/5440/22 a Q/7345/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia)	Desacordo coa ubicación dunha depuradora preto do barrio da Ponte en Porto do Son	1906
Q/7447/22 a Q/7450/22, Q/7452/22, e outros e Q/7630/22 a Q/9228/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Redución de profesorado no IES Punta Candieira, en Cedeira	1608
Q/9746/22 a Q/10039/22 e Q/10041/22 a Q/11132/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	Falta de recursos materiais e humanos para intervencións psicosociais en procesos contenciosos de familia	1385



Q/1500/22 e Q/2008/22 a Q/3295/22	Consellería de Infraestruturas e Movilidade	Rexeitamento pola AXI dunha solicitude para paso de peóns nunha zona de Oleiros	1288
Q/4428/22 a Q/5220/22	Concello de Catoira	Rexeitamento veciñal á construción dun almacén de material pirotécnico no Concello de Catoira	792
Q/14669/22 a Q/15402/22	Consellería de Sanidade	Falta de resposta da Consellería de Sanidade á solicitude de reapertura dunha porta do centro de saúde de Miño (accesibilidade)	733
Q/15434/22 a Q/16118/22	Consellería de Política Social e Xuventude e Consellería de Facenda e Administración Pública	Sinaturas de apoio á folga dos traballadores da rede de escolas infantís da Galiña Azul e as súas reivindicacións laborais por parte de familias usuarias	684
Q/663/22 e outros	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Denegación dun especialista en PT e un mestre de Educación Primaria do CPI Cruz do Sar	663



Q/912/22 a Q/1253/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Sistema de chamamentos a través de listas de contratación de TCAE pola Consellería de Política Social	341
Q/163/22 e outros	Consellería de Facenda e Administración Pública e Consellería de Política Social e Xuventude	Desacordo coa xestión das listas de contratación para a cobertura temporal de postos de traballo en centros sociosanitarios	186
Q/9326/22, Q/9327/22 e Q/9330/22 a Q/9429/22	Consellería de Sanidade	Recoñecemento aos celadores da puntuación adicional específica por servizos durante a emerxencia sanitaria	101
Q/1910/22 e Q/3328/22 a Q/3422/22	Concello de Santiago de Compostela	Ruídos, vibracións e molestias derivados dos concertos e eventos nunha sala de ocio no barrio de San Lourenzo, Santiago de Compostela	95
Q/733/22 e outros	Consellería de Política Social e Xuventude	Non reapertura do centro sociocomunitario da Porta do Camiño	54



Q/4191/22 a Q/4237/22	Concello da Coruña	Deterioro de instalacións municipais (Complexo deportivo San Diego)	39
Q/1748/22 a Q/1793/22	Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	Adaptación da proba de velocidade á idade e o xénero nas probas de aptitude física para acceso a prazas en forzas e corpos de seguridade	45
Q/4368/22 e outros	Concello de Santiago de Compostela	Funcionamento de vivendas de aluguer turístico en Santiago de Compostela	32
Q/1467/22 a 1497/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Sobrecarga de traballo nos equipos técnicos de menores	30
Q/5224/22 a Q/5254/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Falta de persoal no centro sociosanitario público CRAPD 1 de Vigo	30



Q/1575/22 e outros	Consellería de Sanidade	Falta de recursos no centro de saúde de Pontearreas e suspensión da quenda de tarde	25
Q/4266/22 e outros	Consellería de Sanidade	Condicións de atención os pacientes no SERGAS (Urxencias-CHOU)	20
Q/1531/22 e outros	Remitada ao Defensor del Pueblo	Falta de aclaración do Catastro sobre un procedemento de subsanación de discrepancias e confusión dos titulares sobre expropiación	20
Q/104/22 e outros	Consellería de Sanidade	Falta de supervisión e desatención aos traballadores da Unidade de Neuroloxía do Hospital Provincial de Pontevedra	20



X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS)

O total dos 16.143 expedientes clasifícanse en tres grupos:

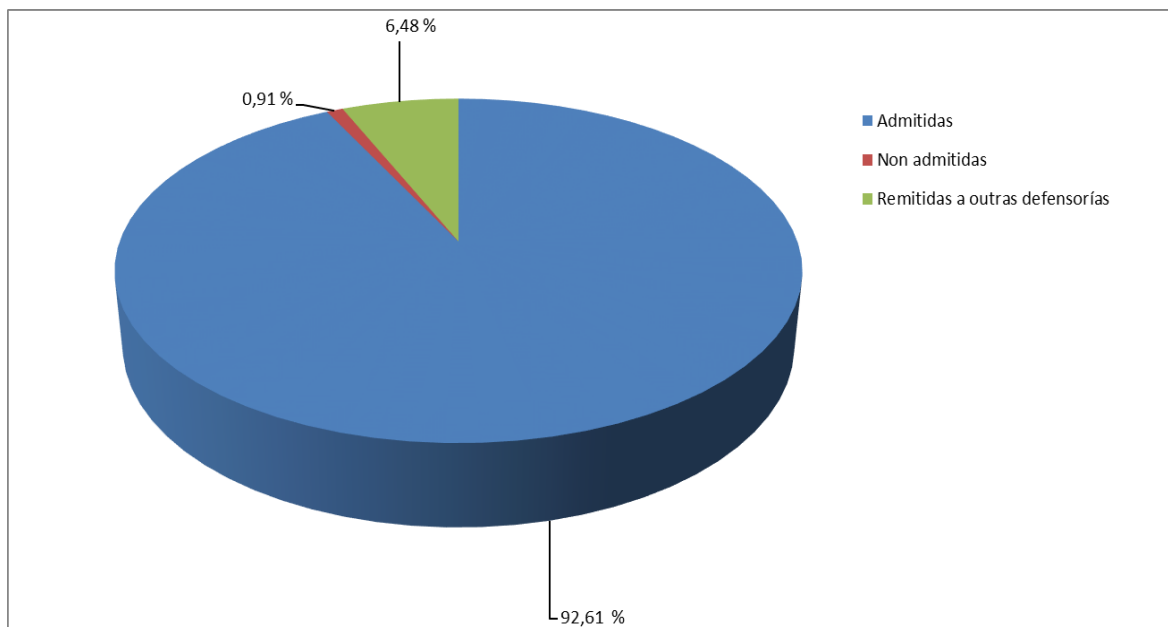
- Queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2022 e as que continuaban en trámite ao finalizar o exercicio.
- Queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a 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:		14.950
	Concluídas	5.456
	En trámite	9.494
Non admitidas		147
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	1
	Non actuación administrativa previa	34
	Relación xurídico-privada	5
	Competencia xudicial	39
	Non competencia do Valedor do Pobo	7
	Carencia de fundamento	1
	Asunto <i>sub-iudice</i>	1
	Inexistencia de pretensión	
	Prazo superior a un ano	2
	Queixa anónima	
	Por se-lo interesado autoridade administrativa	
	Outras	57
Remitidas a outras defensorías		1.046



GRAFICO: CURSO DOS EXPEDIENTES (%)



XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓN S ENTRE AS ADMINISTRACIÓN S 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 xurisdiccionais e ás entidades privadas.

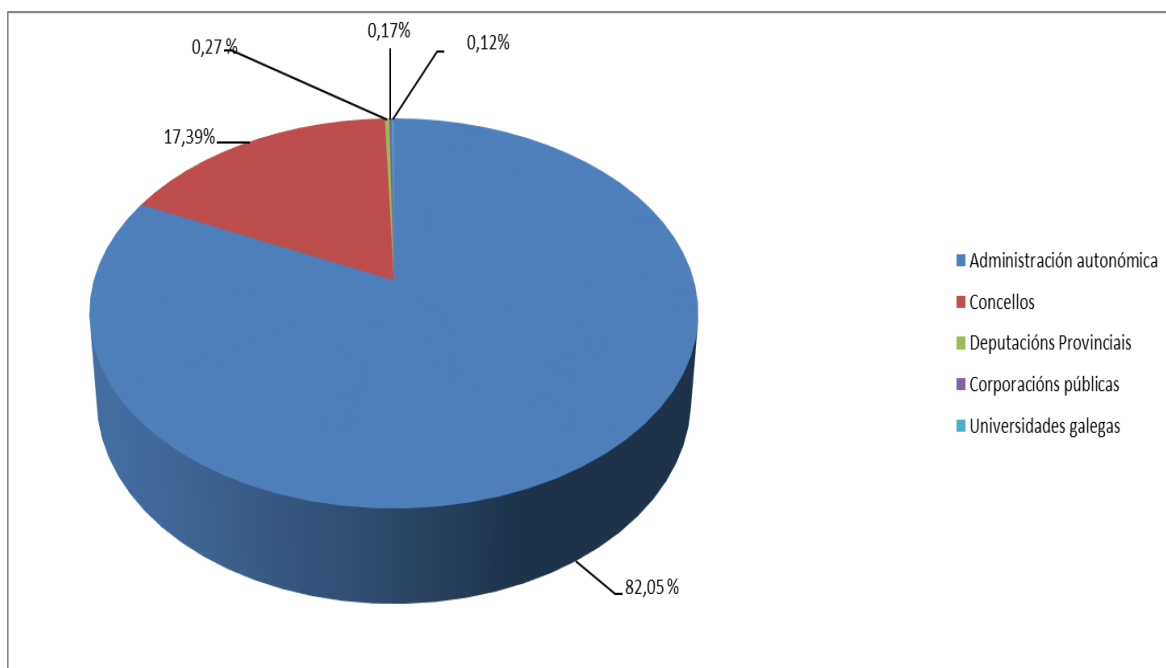
Debe terse en conta que algúns expedientes afectan a diferentes administracións e, dentro dunha mesma administración, a diferentes órganos, por exemplo, a diferentes consellerías, polo que os números globais non se corresponden con ningunha outra estatística.

E debe terse en conta tamén que esta estatística está referida a expedientes, non a asuntos, polo que se contabilizan as queixas colectivas.

Administración	Queixas	
	Número	Porcentaxe
Administración autonómica	12.466	82,05%
Concellos	2.642	17,39%
Deputacións Provinciais	41	0,27%
Corporacións públicas	26	0,17%
Universidades galegas:	18	0,12%
* Santiago de Compostela 12		
* A Coruña 1		
* Vigo 2		
* CIUG 3		
Total	15.193	



GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS



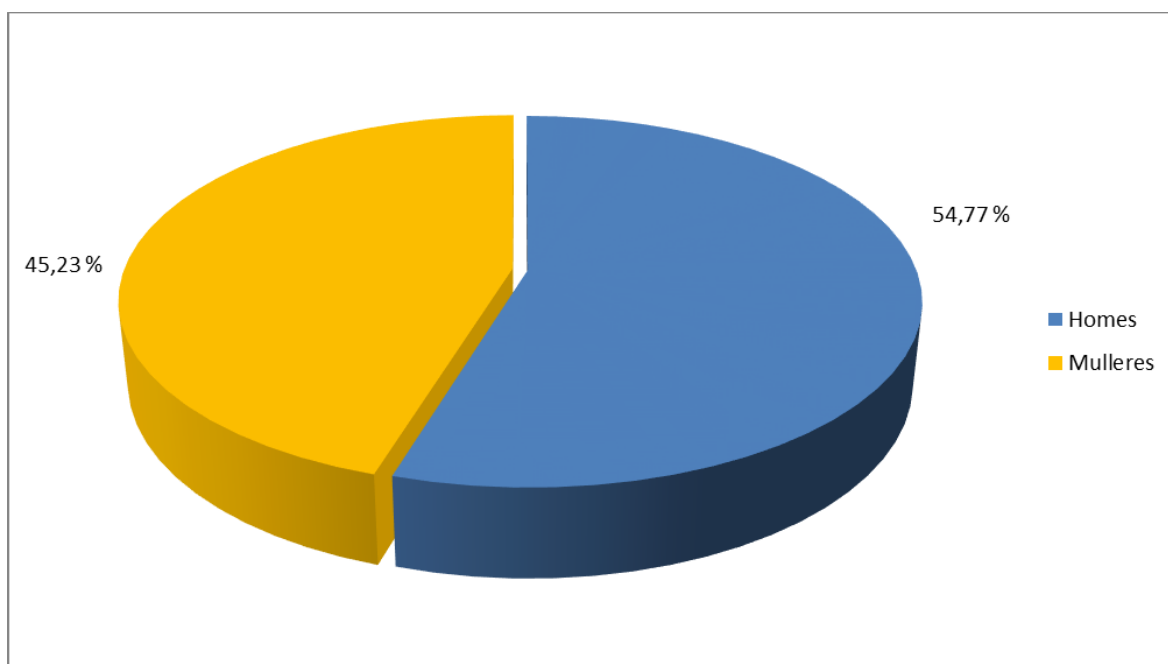
XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES

EXPEDIENTES 2022: 16.143

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 16.052 queixas, dado que 91 queixas son de oficio).

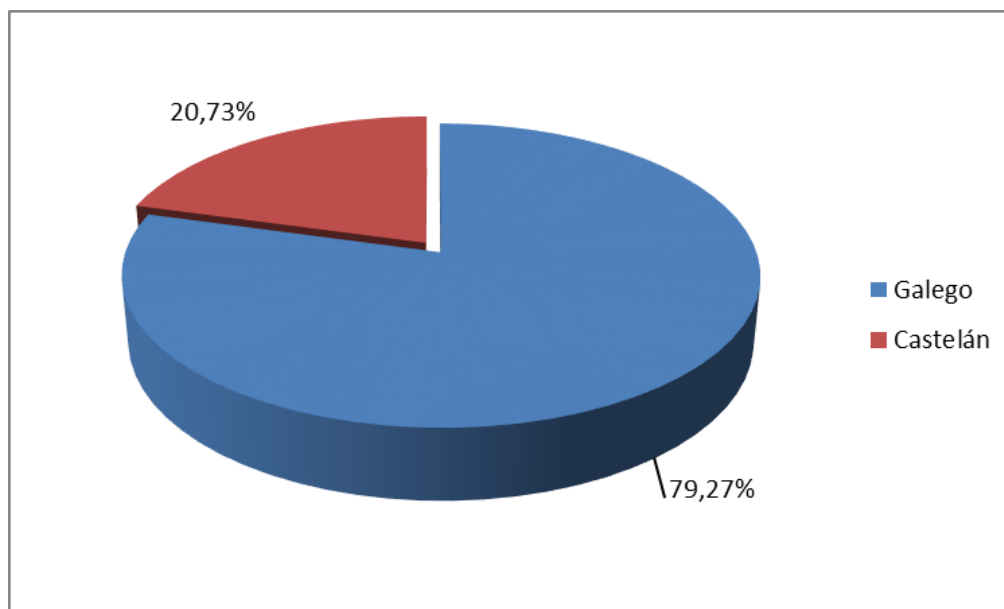
PERSOAS RECLAMANTES:

Mulleres	7.260
Homes	8.792



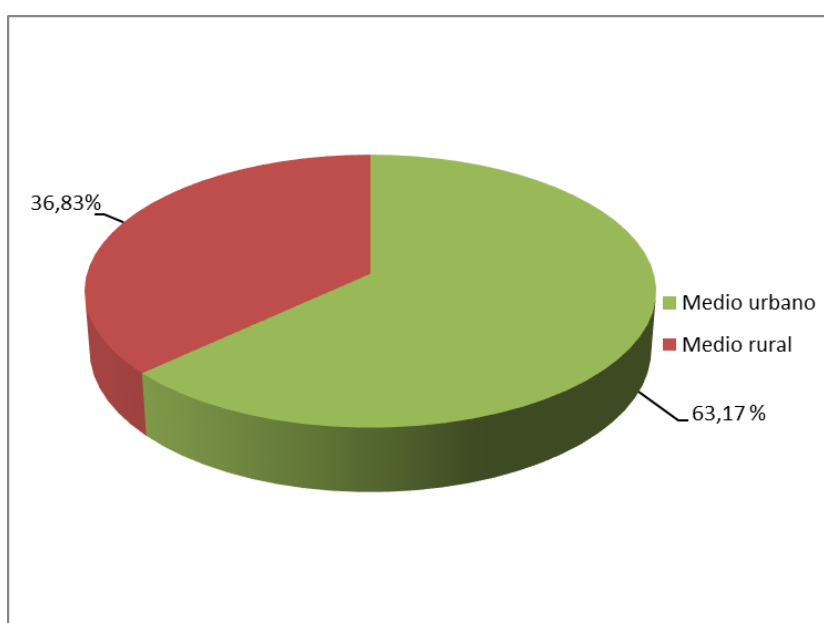
IDIOMA:

Galego	12 725
Castelán	3327



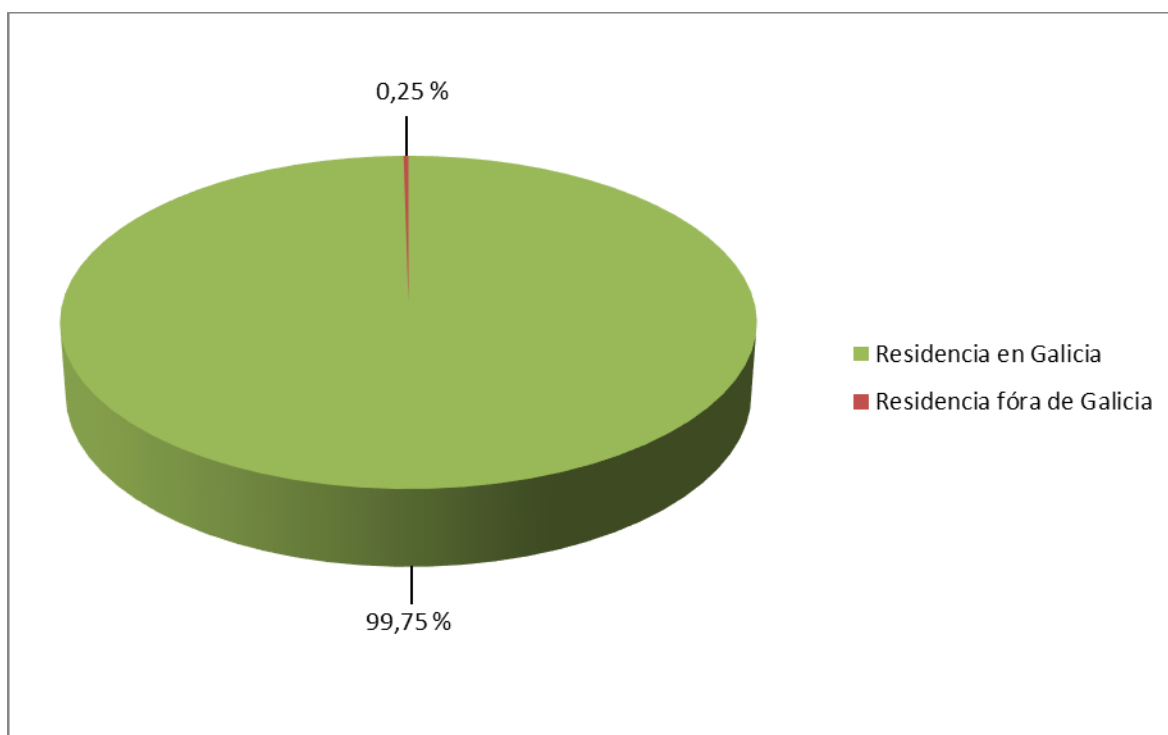
MEDIO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

Medio urbano	10140
Medio rural	5912



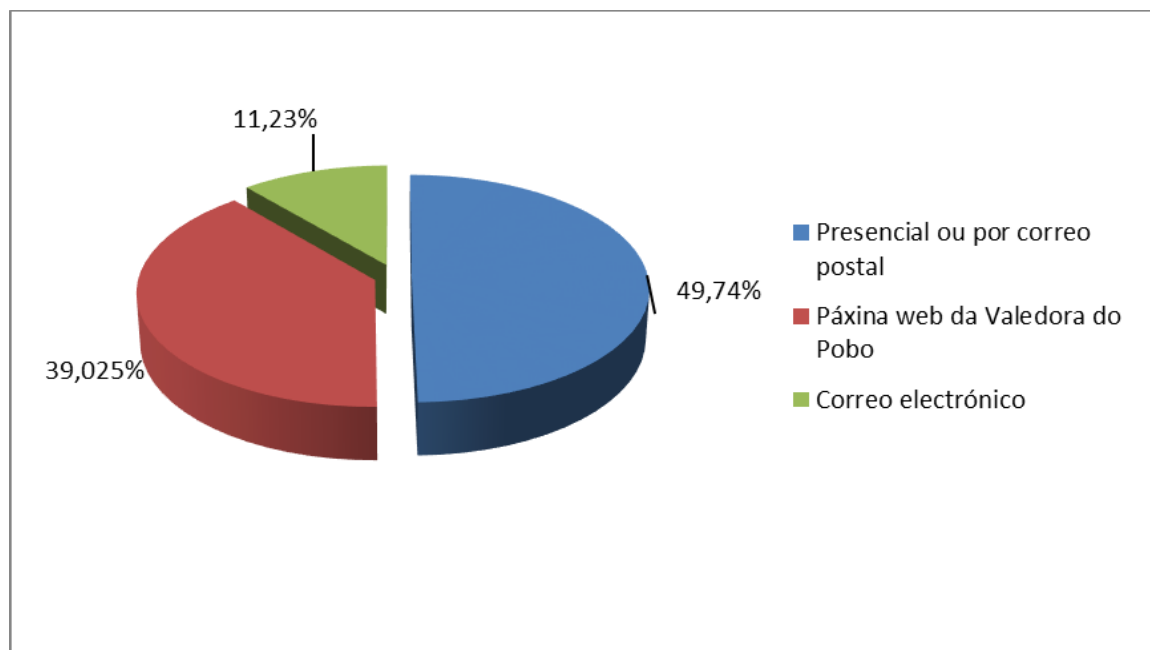
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Galicia	16012
Fóra de Galicia	40



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	7985
Páxina web da Valedora do Pobo	6264
Correo electrónico	1803



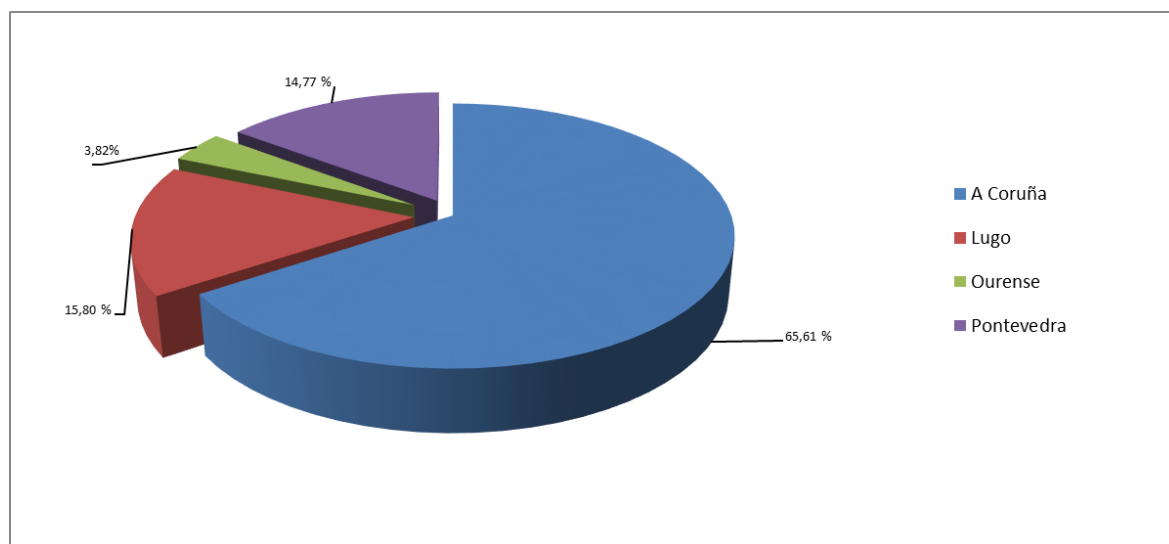
XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES

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.

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	10506	65.61%	92
Lugo	2530	15.80%	73
Ourense	611	3.82%	19
Pontevedra	2365	14.77%	25
Total Galicia	16012	100%	58
Fóra de Galicia	40		

GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS

A Coruña

A Baña	21
A Coruña	2346
A Laracha	11
A Pobra do Caramiñal	9
Abegondo	4
Ames	60
Aranga	1
Ares	8
Arteixo	19
Arzúa	12
As Pontes de García Rodríguez	12
As Somozas	5
Bergondo	671
Betanzos	23
Boiro	26
Boqueixón	2
Brión	9
Cabana de Bergantiños	2
Cabanas	5
Camariñas	2
Cambre	44
Carballo	32
Cariño	
Carnota	4
Carral	5
Cedeira	1610
Cee	9
Cerceda	3
Cerdido	2
Coirós	2
Corcubión	7
Coristanco	7
Culleredo	39
Curtis	8

Dumbría	2
Fene	11
Ferrol	89
Fisterra	2
Frades	2
Irixoa	1
Laxe	
Lousame	4
Malpica de Bergantiños	7
Mazaricos	2
Melide	13
Mesía	1
Miño	742
Moeche	1
Monfero	1
Mugardos	7
Muros	9
Muxía	1
Narón	28
Neda	2
Negreira	5
Noia	10
O Pino	301
Oleiros	1316
Ordes	15
Oroso	9
Ortigueira	10
Outes	4
Oza-Cesuras	5
Paderne	3
Padrón	15
Ponteceso	7
Pontedeume	5
Porto do Son	15
Rianxo	10



CAPÍTULO 2

DATOS ESTATÍSTICOS

Ribeira	51
Rois	5
Sada	26
San Sadurniño	1
Santa Comba	20
Santiago de Compostela	2671
Santiso	3
Sobrado	4
Teo	25
Tordoia	1

Touro	3
Trazo	
Val do Dubra	6
Valdoviño	2
Vedra	4
Vilarmajor	
Vilasantar	
Vimianzo	4
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	10506



LUGO

A Fonsagrada	3
A Pastoriza	3
A Pobra do Brollón	2
A Pontenova	2
Abadín	6
Alfoz	2
Antas de Ulla	2
As Nogais	1
Begonte	2
Bóveda	1
Burela	8
Carballedo	4
Castro de Rei	2
Castroverde	2
Cervo	7
Chantada	16
Cospeito	2
Folgoso do Courel	2
Foz	14
Guitiriz	4
Guntín	1
Lourenzá	2
Lugo	148
Meira	2
Mondoñedo	5
Monforte de Lemos	82
Monterroso	3
Muras	1
O Corgo	1
O Incio	1

O Saviñao	2
O Valadouro	4
O Vicedo	1
Ouro	2
Outeiro de Rei	7
Palas de Rei	2
Pantón	5
Paradela	11
Pedrafita do Cebreiro	3
Portomarín	2
Quiroga	2
Rábade	1
Ribadeo	6
Sarria	2094
Sober	1
Taboada	2
Trabada	1
Vilalba	11
Viveiro	38
Xermade	1
Xove	3
TOTAL LUGO	2530



CAPÍTULO 2

DATOS ESTADÍSTICOS

OURENSE

A Merca	4
A Pobra de Trives	3
A Rúa	2
A Teixeira	1
Allariz	6
Amoeiro	7
Avión	4
Bande	1
Barbadás	9
Beariz	2
Carballeda de Avia	1
Carballeda de Valdeorras	1
Cartelle	1
Castrelo de Miño	3
Celanova	38
Cenlle	1
Chandrexa de Queixa	1
Coles	5
Laza	1
Leiro	2
Lobeira	1
Lobios	1
Maceda	1
Monterrei	2
Muíños	1

Nogueira de Ramuín	1
O Barco de Valdeorras	40
O Carballiño	24
O Irixo	2
O Pereiro de Aguiar	7
Ourense	372
Petín	1
Piñor	2
Punxín	1
Ramirás	1
Ribadavia	11
Riós	2
San Amaro	1
San Cibrao das Viñas	1
San Cristovo de Cea	1
Taboadela	3
Toén	1
Verín	19
Viana do Bolo	1
Vilamartín de Valdeorras	1
Vilar de Barrio	1
Vilardevós	2
Xinzo de Limia	13
Xunqueira de Ambía	4
TOTAL OURENSE	611



PONTEVEDRA

A Cañiza	8
A Estrada	17
A Guarda	30
A Illa de Arousa	7
A Lama	9
Agolada	1
Arbo	2
As Neves	3
Baiona	1
Baiona	25
Barro	5
Bueu	11
Caldas de Reis	11
Cambados	21
Campo Lameiro	4
Cangas	29
Catoira	796
Cerdedo-Cotobade	1
Cotobade	1
Covelo	7
Cuntis	6
Forcarei	6
Fornelos de Montes	2
Gondomar	19
Lalín	17
Marín	35
Meaño	13
Meis	7
Moaña	31
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	1
Moraña	1
Mos	19
Nigrán	12
O Grove	12
O Rosal	6
Oia	2
Pazos de Borbén	3



CAPÍTULO 2

DATOS ESTATÍSTICOS

Poio	23
Ponte Caldelas	5
Ponteareas	55
Pontecesures	3
Pontevedra	222
Porriño, O	24
Portas	2
Redondela	69
Ribadumia	3
Salceda de Caselas	9
Salvaterra de Miño	8
Sanxenxo	27
Silleda	6
Soutomaior	9
Tomiño	11
Tui	8
Valga	4
Vigo	623
Vila de Cruces	7
Vilaboa	5
Vilagarcía de Arousa	47
Vilanova de Arousa	11
TOTAL PONTEVEDRA	2365





CAPÍTULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

DEREITOS LINGÜÍSTICOS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A realidade cultural e social de España amosa que unha elevada porcentaxe de habitantes reside en territorios onde se fala máis dunha lingua. Tanto as Comunidades Autónomas como a Administración xeral do Estado deben desenvolver a súa actividade de acordo coas prescricións da Constitución, fomentando o respecto e protección da pluralidade lingüística española e garantindo os dereitos dos seus falantes. Esa pluralidade lingüística crea riqueza cultural, social e económica pero a defensa das distintas linguas oficiais é, sobre todo, un instrumento para garantir a mellor atención aos dereitos dos cidadáns que debe estar adecuadamente recoñecido na actividade das Administracións Públicas.

Este ano, a institución desenvolveu una especial actividade para garantir o uso do galego nas relacións dos cidadáns coa Administración de Xustiza e nas comparecencias ante notario para facer constar, formalizar ou outorgar actos xurídicos nos que é precisa a fe pública e o control de legalidade que leva consigo a intervención notarial. En ambos casos, trátase de ámbitos materiais de competencia do *Ministerio de Justicia*, pero a intervención desta institución nas queixas promovidas por actuacións lesivas ao dereito de calquera persoa en Galicia a actuar nestes ámbitos na súa lingua propia esta amparada pola Lei 3/1983, de 15 de xuño, de normalización lingüística. Esta lei recoñece que todas as persoas galegas teñen o dereito de usar o galego. Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal do galego e do castelán, linguas oficiais da Comunidade Autónoma, e adoptarán as medidas oportunas para que ninguén sexa discriminado por razón de lingua.

No seu contido normativo, a Lei 3/1983 establece que o galego, como lingua propia de Galicia, é lingua oficial das institucións da Comunidade Autónoma, da súa Administración, da Administración local e das entidades públicas dependentes da Comunidade Autónoma. Tamén o é o castelán como lingua oficial do Estado. A lei salienta que a cidadanía ten dereito a usar o galego, oralmente e por escrito, nas súas relacións coa Administración Pública no ámbito territorial da Comunidade Autónoma, e que as actuacións administrativas en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada, galego ou castelán. A lei impón aos poderes públicos de Galicia un deber de promoción do uso normal da lingua galega, oralmente e por escrito, nas súas relacións coa cidadanía.

No ámbito territorial da Comunidade Autónoma compróbase un desenvolvemento xeral da actuación do sector público en galego, tanto no ámbito da Administración autonómica como local. Sen embargo, non esta plenamente garantido o dereito a usar o galego, oralmente e por escrito, nas relacións coa Administración xeral do Estado no ámbito territorial da Comunidade Autónoma nin no acceso aos seus medios electrónicos, a pesar da creación do Consello de Linguas Oficiais no ámbito competencial do Ministerio de Política Territorial, que ten, entre outras, a función de analizar as actuacións dos distintos departamentos ministeriais da Administración Xeral do Estado, e dos organismos públicos adscritos ou dependentes deles, en relación coa utilización das linguas oficiais das Comunidades Autónomas en garantía do dereito de uso daquelas por parte dos cidadáns.



Na Administración de Xustiza, o artigo 7 da Lei 3/1983 estableceu que no ámbito territorial de Galicia, os cidadáns poderán utilizar calquera das dúas linguas oficiais nas relacións con esta Administración. Prevé tamén que as actuacións xudiciais en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada. En todo caso, a parte ou o interesado terá dereito a que se lle notifique na lingua oficial que elixa.

O Real Decreto 2397/1996, do 22 de novembro, recolleu o traspaso de funcións e servizos da Administración do Estado á Comunidade Autónoma de Galicia, e traspasou os medios persoais ao servizo da Administración de Xustiza. Sen embargo, aínda neste momento, determinados servizos non teñen operatividade plena e prodúcense lentos avances na versión en galego do sistema de xestión procesual Minerva.

Pola súa parte, o artigo 8 da Lei 3/1983 declara que os documentos públicos outorgados en Galicia poderanse redactar en galego ou castelán. De non haber acordo entre as partes, empregaranse ámbalas dúas linguas. Porén, o uso do galego nas notaría galegas é residual o que arrastra un uso irrelevante do galego nos asentamentos dos Rexistros Públicos non dependentes da Comunidade Autónoma, á expedición de certificacións literais das inscricións a instancias dos solicitantes e aos demais actos xurídicos derivados da previa intervención notarial.

Outro ámbito de actuación neste ano foi a supervisión da observancia do dereito a que as pólizas dos contratos de seguros sexan redactadas en galego, dereito recoñecido pola lei reguladora destes contratos.

Como outros anos, as cuestións relativas ao uso de topónimos castelanizados ou deturpados xerou tamén un significativo número de expedientes nesta área pero na meirande parte dos casos as queixas resolvéronse positivamente, sendo corrixidos os topónimos cando esta institución iniciou a súa actividade de supervisión solicitando informe á Administración afectada pola queixa.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Nesta área non se recibiron queixas colectivas polo que deben contabilizarse todas como asuntos diferenciados promovidos individualmente.

	Total reclamantes	Total asuntos
Iniciadas	79	79



Admitidas	60	75.95%	60	75.95%
Non admitidas	6	7.59%	6	7.59%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	13	16.46%	13	16.46%

Debe sinalarse que, dos 79 expedientes de queixa rexistrados como asuntos promovidos por un único reclamante, 59 expedientes (que representan o 74,6% do total de queixas rexistradas) foron presentados pola Mesa pola Normalización Lingüística a través do Observatorio de Dereitos Lingüísticos, entidade que ten entre os seus fins a comprobación do cumprimento da legalidade en materia lingüística, a mellora do marco legal para a promoción e protección da lingua galega e a defensa fronte á vulneración dos dereitos lingüísticos dos seus falantes.

Sen embargo, cadanseus expedientes trasladaban denuncias concretas sobre distintas conculcacións da normativa vixente ou discriminacións lingüísticas contra falantes de galego.

Entre estas queixas, en trece casos formulouse a reclamación contra órganos da Administración Xeral do Estado, organismos autónomos ou empresas públicas estatais. Así, promovéronse queixas pola exclusión do galego polo *Servicio de Garantía Juvenil* do *Servicio Público de Empleo* estatal; por ter que realizar un apoderamento *apud acta* só en castelán na web do *Ministerio de Justicia*; pola falta de dispoñibilidade do uso do galego na consulta descritiva do Catastro; polo uso exclusivo do castelán na información e tramitación do DNI na web do *Ministerio del Interior*; a desatención pola *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones* ás reclamacións da veciñanza de Gondomar por estaren escritas en galego; a colocación de paneis e carteis exclusivamente en castelán no Porto de Vigo; a exclusión do galego no localizador de envíos de Correos; unha denuncia por vulneración de dereitos lingüísticos polo Reitor da *Universidad Rey Juan Carlos*, de Madrid; un texto en castelán na pantalla dun tren de Renfe; a utilización de topónimos deturpados na información do *Kit Digital*, proxecto financiado pola Unión Europea con fondos do programa NextGeneration EU; a discriminación da lingua galega no *Instituto Social de la Marina*; a vulneración de dereitos lingüísticos dunha persoa galegofalante no centro penal de Teixeiro ou o uso do galego nas Novas para Galicia de RNE.

Todos estes expedientes trasladáronse ao *Defensor del Pueblo* para que avaliase o contido das queixas e o inicio, no seu caso, de actuacións de supervisión ante esas entidades do sector público estatal.

As queixas non admitidas a trámite foron seis: sobre a deturpación do topónimo da Coruña nalgúns programas; carteis en castelán colocados polo persoal do Hospital Álvaro Cunqueiro; a deturpación dun topónimo no nome dunha proba deportiva; o cambio de denominación en galego dunha parroquia de Carballo; a discriminación da lingua galega na informacións do Festival Morriña Fest de A Coruña, ou a suposta discriminación da lingua



galega polo Concello de Ferrol. Os motivos da non admisión foron a inexistencia dunha reclamación administrativa previa, a falta de indicios de actuación irregular por parte da Administración pública no propio escrito de queixa ou por dirixirse contra actuacións privadas, fóra do ámbito de supervisión desta institución.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	51	85%	51	85%
En trámite	9	15%	9	15%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	7		7	7	0
2021	30	5	35	34	1

En conclusión, o número total de expedientes tramitados nesta área ao longo de 2022 foi de 118 queixas, quedando pendentes ao peche do exercicio 10 expedientes.

Formuláronse cinco resolucións ás Administracións, todas elas aceptadas, e resolvéronse positivamente 41 expedientes, dando satisfacción á reclamación sen ter que formular ningunha resolución.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O USO DE AMBAS LINGUAS OFICIAIS NO ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

Nunha queixa presentada a finais do ano 2021 indicábase que fora publicado o estudo de impacto ambiental do proxecto do polígono eólico Monte da Neve e que parte da documentación non estaba dispoñible en galego; concretamente, o Anexo nº 14 do Estudo de Impacto Ambiental estaba exclusivamente en inglés, polo que solicitaban que se



tomasen as medidas necesarias para corrixir esta situación e evitar que se repetira no futuro.

No informe achegado pola Xefatura Territorial da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación en Ourense sinalábase que o referido Anexo nº 14 do Estudo de Impacto Ambiental recolle as características técnicas dos aero-xeradores. As firmas comerciais adoitan presentar esta documentación técnica en inglés. Non obstante, salientaba o informe que o referido Anexo non aportaba información adicional ao citado Estudo de Impacto Ambiental, posto que as características técnicas están detalladas e descritas no proxecto do parque eólico Monte da Neve, que se somete a información pública xunto co Estudo de Impacto Ambiental.

Porén, a participación pública é un elemento fundamental na avaliación ambiental, dando oportunidade aos cidadáns para que contribúan na elaboración de proxectos que poidan afectar ao ambiente e na decisión da súa viabilidade. O artigo 36 da Lei básica 21/2013, de 9 de decembro, de avaliación ambiental dispón o relativo á información pública do proxecto e do estudo de impacto ambiental e establece que o promotor presentará o proxecto e o estudo de impacto ambiental ante o órgano substantivo, que os someterá a información pública durante un prazo non inferior a trinta días hábiles, previo anuncio no “Boletín Oficial do Estado” ou diario oficial que corresponda e na súa sede electrónica.

Esta información pública levarase a cabo nunha fase do procedemento substantivo de autorización do proxecto na que estean abertas todas as opcións relativas á determinación do contido, a extensión e a definición do proxecto (...).

No anuncio do inicio da información pública, o órgano substantivo, ou no seu caso o órgano ambiental, incluírá un resumo do procedemento de autorización do proxecto, que conterá, como mínimo, a seguinte información:

- a) Indicación de que o proxecto está suxeito a avaliación de impacto ambiental ordinaria, así como que, no seu caso, pode resultar de aplicación o previsto nesa norma en materia de consultas transfronteirizas.
- b) Identificación do órgano competente para autorizar o proxecto ou, no caso de proxectos sometidos a declaración responsable ou comunicación previa, identificación do órgano ante o que deba presentarse a mencionada declaración ou comunicación previa; identificación daqueles órganos dos que poida obterse información pertinente e daqueles aos que poidan presentarse alegacións, así como do prazo dispoñible para a súa presentación.

O órgano substantivo ou, no seu caso, o órgano ambiental, adoptará as medidas necesarias para garantir que a documentación que debe someterse a información pública teña a máxima difusión entre o público, utilizando os medios electrónicos e outros medios de comunicación. As administracións públicas afectadas, o público interesado e o público en



xeral poden formular, no prazo que corresponda a cada tipo de trámite, as observacións e suxestións de carácter ambiental (con contido técnico e razoado) que estimen oportunas.

Para iso, a documentación sometida a información ambiental non só debe ter a máxima difusión senón que debe ser comprensible para os seus destinatarios. O órgano substantivo ou, no seu caso, o órgano ambiental, deben incorporar esta información de xeito útil, en calquera das linguas cooficiais da comunidade autónoma pero non nunha lingua estranxeira que non teñen por que coñecer.

De feito, a xefatura territorial indica no seu informe que o referido Anexo nº 14 non aporta información adicional ao citado Estudo de Impacto Ambiental, posto que as características técnicas dos aero-xeradores están detalladas e descritas no proxecto do parque eólico Monte da Neve, que se somete a información pública. Isto significa que tal información estaría xa traducida polo que, para o seu integro coñecemento aos efectos da información pública, pódese optar por indicar en que páxinas do proxecto esta integramente incorporada a tradución do Anexo nº 14 ou ben por publicar o propio Anexo nº 14 traducido a ambas as dúas linguas oficiais da comunidade autónoma.

Por todo o sinalado resolveuse remitir a esa xefatura territorial a seguinte recomendación: Tendo en conta que a documentación sometida a información ambiental non só debe ter a máxima difusión senón que debe ser comprensible para os seus destinatarios, o órgano substantivo ou, no seu caso, o órgano ambiental, deben incorporar esta información de xeito útil para o seu integro coñecemento aos efectos da información pública, optando por indicar en que páxinas do proxecto esta integramente incorporada a tradución dos anexos en outras linguas non oficiais ou ben por publicar eses documentos traducidos a ambas as dúas linguas oficiais da comunidade autónoma.

Esta resolución foi aceptada ao manifestar a Xefatura Territorial de Ourense da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación que se deran instrucións de que, ante situacións análogas, deberase comunicar aos promotores que, no estudo de impacto ambiental, non inclúan documentación non necesaria e/ou que estea nunha lingua non oficial na Comunidade Autónoma de Galicia. No caso de querer incluír a antedita documentación, unicamente poderán facelo se previamente a traducen ás linguas cooficiais.

A finais do ano 2021 recibíuse unha queixa fronte ao Concello de Ribeira que publicou na páxina web municipal, a disposición da veciñanza, un estudo comparativo entre o proxecto de circunvalación proposto pola Xunta de Galicia e outras alternativas. Dito estudo, contratado a Iceasca, estaba en castelán e non había versión en galego.

No informe remitido pola Administración local sinalábase que, requirido o Servizo municipal de Normalización Lingüística para que informase sobre o uso do galego na páxina web ribeira.gal, en concreto sobre o documento "Informe comparativo variante de Ribeira", indicouse que o Pleno da Corporación de Ribeira, en sesión extraordinaria e



urxente celebrada o 19 de outubro do 2020, acordou por maioría absoluta aprobar a realización dun estudo comparativo, por parte de persoal técnico cualificado e independente, onde se valorase cando menos o impacto ambiental, o impacto social, as incidencias no tráfico así como as posibilidades de desenvolvemento futuro de Ribeira nos seguintes casos:

- Proxecto proposto pola Consellería de Infraestruturas e Mobilidade da Xunta de Galicia
- Proxecto premiado co premio Ovisa no ano 2018
- Proxecto de mellora da estrada CP-7301 entre os lugares de Xarás e Frións

Logo desta decisión plenaria, o Concello de Ribeira contratou a redacción do proxecto "Informe comparativo variante de Ribeira"; decidiuse publicar na páxina web ribeira.gal a versión en castelán, a primeira que se recibiu, agardando recibir axiña a versión en galego, para achegar canto antes esta información pública á cidadanía en ambas linguas.

2. A PLENA DISPOÑIBILIDADE DE MODELOS E FORMULARIOS EN GALEGO EN TODAS AS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS

A. A Administración de Xustiza

En 2022 foi concluída unha queixa recibida en 2021 sobre a lingua das resolucións xudiciais documentadas na aplicación informática de xestión procesual. A Dirección Xeral de Xustiza informou que a Lei orgánica do Poder Xudicial contén o marco normativo vixente que regula a lingua das actuacións xudiciais, establecendo como regra xeral que os xuíces, maxistrados, fiscais, letrados da Administración de Xustiza e demais funcionarios dos xulgados e tribunais usarán o castelán, lingua oficial do Estado e, de xeito potestativo, poderán usar tamén a lingua oficial propia da comunidade autónoma, se ningunha das partes se opuxese, alegando un descoñecemento dela que puidese producir indefensión (artigo 231).

Existen a disposición dos órganos xudiciais en Galicia recursos lingüísticos e ferramentas para facilitar o traballo en lingua galega dentro do respecto á cooficialidade lingüística e dos principios que rexen os procesos xudiciais para garantir o bo fin da xustiza (equipos lingüísticos para garantir as traducións das resolucións e documentos xudiciais que sexan precisos e impulso de programas de formación en capacitación lingüística, entre outros).

No que atinxe ás distintas aplicacións informáticas que se empregan na Administración de Xustiza, algunha delas, como sería o caso do actual sistema de xestión procesual que empregan os xulgados e tribunais en Galicia (Minerva), é unha aplicación transferida polo *Ministerio de Justicia*, cuxa versión actualmente implantada non permitía a opción plurilingüe, se ben xa comezara unha liña de traballo conxunto co Ministerio cedente da



dita ferramenta para a incorporación automática ao sistema de xestión procesual Minerva dos modelos das resolucións en lingua galega.

Este ano presentouse unha queixa pola imposibilidade de acceder a unha versión en galego dun apoderamento *apud acta* na web do *Ministerio de Justicia*. A web do Ministerio inclúe un punto xeral de acceso á Administración de Xustiza no que existe un servizo que permite ao cidadán dar de alta apoderamentos de modo telemático. Denomínase *apud acta* ao apoderamento realizado ante letrado da Administración de Xustiza, é totalmente gratuíto e pode obterse por comparecencia ante o letrado da Administración de Xustiza de calquera oficina xudicial ou ben mediante a Sede Xudicial Electrónica do Ministerio que, malia que permite elixir a lingua de navegación en castelán ou en calquera das demais linguas cooficiais do Estado, ten os seus contidos accesibles moi limitadamente nestas linguas. En concreto, non é posible acceder ao Servizo *apud acta* en galego.

A queixa foi remitida ao *Defensor del Pueblo* por afectar a un órgano da Administración xeral do Estado.

B. O uso do galego polos outorgantes de documentos públicos ante notario

Como sinalamos no apartado introdutorio, o artigo 8 da Lei 3/1983, de 15 de xuño, establece que os documentos públicos outorgados en Galicia poderanse redactar en galego ou castelán. De non haber acordo entre as partes, empregaranse ámbalas dúas linguas.

En dous expedientes de queixa por mor das dificultades para realizar documentos públicos notariais en galego reflectiuse a situación producida en relación co cumprimento deste precepto.

Nunha das queixas, a persoa que promoveu a nosa intervención poñía de manifesto numerosos erros gramaticais na escritura de compra-venda outorgada nunha notaría de Vigo, feito de especial transcendencia pola fe pública notarial que incorpora o documento autorizado. Noutro expediente, se solicitara nunha notaría de Baiona a documentación en galego para a compra-venda dunha finca, mais na oficina notarial díxéronlle que podía demorar moito tempo xa que nas notarías non dispoñían da documentación en galego. Pasaran case dous meses desde a solicitude e no momento da presentación da queixa seguían sen dispoñer dela.

Polo anterior, solicitamos a colaboración informativa do Colexio Notarial de Galicia para que comprobase as situacións denunciadas nas queixas; o sistema empregado para traducir ao galego os documentos públicos dos interesados que así o solicitasen e, no seu caso, a existencia de mecanismos que garantan a corrección lingüística e ortográfica desa documentación pública en lingua galega así como os demais elementos que deberan ser tidos en conta para unha adecuada valoración dos expedientes.

Desde o Ilustre Colexio Notarial respondeuse nun dos expedientes que, por non teren recorrido o acordo adoptado pola Xunta Directiva ante a *Dirección General de Seguridad Jurídica e Fe Pública*, pertencente ao *Ministerio de Justicia*, a materia quedaba fóra do



ámbito competencial do colexio. No outro expediente indicábase que se dera traslado á notaría afectada e que desde o Colexio Notarial velábase polo cumprimento das normas de redacción das escrituras en galego.

Porén, os informes non indican cal é o sistema empregado para traducir ao galego os documentos públicos dos interesados que así o soliciten e, no seu caso, a existencia de mecanismos que garantan a corrección lingüística e ortográfica desa documentación pública en lingua galega; tampouco o sistema de posta a disposición das notaría demarcadas en Galicia de modelos revisados para os diversos actos xurídicos nos que intervén o notariado.

O Regulamento de organización e réxime do Notariado dispón no artigo 149 que os instrumentos públicos redactaranse no idioma oficial do lugar de outorgamento que os outorgantes conviñeran. En caso de discrepancia entre os outorgantes respecto da utilización dunha soa das linguas oficiais, o instrumento público redactarase nas linguas oficiais existentes. As copias expediranse no idioma oficial do lugar pedido polo solicitante.

O citado Regulamento sinala que o Notariado está integrado por todos os notarios de España, con idénticas funcións e os dereitos e obrigas que as leis e regulamentos determinan. Os notarios son, ao tempo, funcionarios públicos e profesionais do Dereito, Como funcionarios exercen a fe pública notarial, que ten e ampara un dobre contido. En particular, no que atinxe á esfera xurídica, a autenticidade e forza probatoria das declaracións de vontade das partes no instrumento público redactado conforme ás leis.

O ámbito territorial dos Colexios Notariais deberá corresponderse co das Comunidades Autónomas, de conformidade co previsto no anexo V do citado Regulamento.

Como indicamos, a Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística de Galicia indica no artigo 7.1 que no ámbito territorial de Galicia, os cidadáns poderán usar calquera das dúas linguas oficiais nas relacións coa Administración de Xustiza.

En comunidades autónomas con lingua propia é preciso un exercicio profesional bilingüe acaído ás necesidades dos cidadáns. Nesa política lingüística é preciso adoptar medidas concretas. A primeira sería realizar a publicación das normas básicas do notariado (lei, regulamento e anexos, arancel) nun texto bilingüe castelán-galego; a segunda, a realización dos formularios ou de modelos dos documentos mais usuais en galego e castelán, actualizados segundo as modificacións lexislativas.

O Ilustre Colexio Notarial de Galicia podería contar neste labor coa Secretaría Xeral de Política Lingüística, mediante a celebración de convenios de colaboración nos que poidan irse plasmando estes avances progresivos que, sen xerar diferenzas entre os colexiados, permitan a dispoñibilidade de notaría en todo o territorio galego nas que poida utilizarse a lingua propia de Galicia posto que non cabe esquecer que é una comunidade autónoma oficialmente bilingüe. O Notariado é parte moi importante desa oficialidade para a cidadanía galega pola súa proximidade, o asesoramento dos notarios como profesionais do Dereito e o carácter imprescindible da súa intervención en numerosos actos da vida xurídica, desde os testamentos ata as escrituras de compra-venda.



O artigo 26 do Estatuto de Autonomía de Galicia prevé que os notarios e os rexistradores da Propiedade e Mercantís serán nomeados pola Comunidade Autónoma, de conformidade coas leis do Estado. Para a provisión de notaría, os candidatos serán admitidos en igualdade de dereitos, tanto se exercen no territorio de Galicia como no resto de España. Nestes concursos e oposicións será mérito preferente a especialización en Dereito galego e o coñecemento do idioma do país. En ningún caso poderá establecerse a excepción de natureza ou veciñanza.

Finalmente, cómpre ter en conta a xurisprudencia constitucional recaída sobre a cuestión da redacción de documentos públicos en linguas cooficiais tras a STC 32/1986: *“el carácter oficial de una lengua conlleva que los poderes públicos la reconozcan como medio normal de comunicación en y entre ellos, y en su relación con los sujetos privados, con plena validez y efectos jurídicos”*.

Por todo o sinalado, remitiuse ao Ilustre Colexio Notarial a suxestión de que garanta que nas notaría demarcadas no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia disponse de formularios e modelos en galego, con plena corrección lingüística, fomentando o seu uso sobre a base de criterios de dispoñibilidade, formando aos notarios e empregados coa colaboración da Administración pública galega, e procurando, de acordo coas necesidades do servizo, que nos distritos notariais existan colexiados con coñecemento do idioma galego. Esta resolución foi aceptada.

Noutro expediente de queixa, indicábase que, segundo as queixas recibidas pola Mesa a través da Liña do Galego e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos, o Portal Notarial da Cidadanía figura exclusivamente en español e sen versión en galego.

Porén, nas comprobacións realizadas na investigación do obxecto da queixa detectouse que a sede electrónica notarial conta cunha ferramenta de tradución dos seus contidos ás linguas cooficiais.

Sobre o uso de linguas cooficiais nas sedes electrónicas, a disposición adicional sexta da Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos determina que *“se garantirá o uso das linguas oficiais do Estado nas relacións por medios electrónicos dos cidadáns coas Administracións Públicas, nos termos previstos na Lei (...) e na normativa que en cada caso resulte de aplicación”*.

Para estes efectos, as sedes electrónicas cuxo titular teña competencia sobre territorios con réxime de cooficialidade lingüística posibilitarán o acceso aos seus contidos e servizos nas linguas correspondentes.

Os sistemas e aplicacións utilizados na xestión electrónica dos procedementos adaptaranse ao disposto en canto ao uso de linguas cooficiais na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

A utilización das linguas cooficiais en calquera lugar desta sede non prexulga a súa admisibilidade en todos os procedementos que integra, que se resolverá en cada caso mediante a aplicación da normativa procedimental mencionada.



No denominado Portal Notarial do Cidadá, que é a sede electrónica posta en marcha polo Consello Xeral do Notariado, ao premer na icona de tradución da páxina (a primeira na esquina superior dereita) aparecen as linguas dispoñibles, entre elas, o galego. Na versión en galego se recollen os mesmos contidos da páxina principal do portal e tamén pode encherse en galego o formulario de rexistro para acceder como usuario.

Cómpre indicar que unha sede electrónica é un punto electrónico de acceso a aqueles servizos de centros directivos que requiran identificación ou autenticación por parte dos cidadáns ou da administración. As sedes están dotadas de condicións especiais de identificación, seguridade e de responsabilidade, garantindo á súa vez unha información veraz, actualizada e completa. Así mesmo, as sedes electrónicas deben cumprir os principios de accesibilidade, usabilidade, uso de estándares abertos, protección de datos persoais, confidencialidade, dispoñibilidade e integridade das informacións e comunicacións que se realicen a través delas.

Ao estar baseada no uso de sistemas e aplicacións automáticas é lóxica a utilización de ferramentas electrónicas de tradución en liña. En todo caso, este Portal Notarial do Cidadá cumpre coa obriga legal de posibilitar o acceso aos seus contidos e servizos na lingua galega polo que a queixa foi arquivada.

3. O GALEGO NAS PÓLIZAS DOS CONTRATOS DE SEGURO

Foi promovido un expediente de queixa por unha persoa que levaba xa varios anos pedindo as pólizas dos contratos de seguros en galego, pero este ano tivo coñecemento de que as compañías aseguradoras teñen o deber legal de facelo xa que a lei establece que, dentro do territorio galego, o tomador poderá escoller entre o galego e o castelán, que son as linguas cooficiais. Con todo, a compañía aseguradora só ofrécelle a posibilidade de facelo en castelán, catalán e inglés.

Indicaba no seu escrito de queixa que, sendo unha lei que leva xa 42 anos en vigor, parécelle inadmisíble que a práctica totalidade das aseguradoras non dispoñan de pólizas en galego, pero si en catalán, entendendo que as autoridades competentes terán que actuar ante este asunto, e facer que se cumpra a lei.

A Lei 50/1980, do 8 de outubro, do Contrato de Seguro, non establecía regulación algunha en relación coas linguas que poderían utilizarse para a redacción dos contratos, polo que esta materia quedaba unicamente suxeita ao libre acordo entre as partes.

Con todo, a disposición adicional sexta da Lei 30/1995, do 8 de novembro, de Ordenación e Supervisión dos Seguros Privados, modificou o pleno equilibrio lingüístico neste ámbito, e introduciu un parágrafo inicial ao artigo 8 no que se establece que: «a póliza do contrato debe estar redactada en todo caso en castelán e, se o tomador do seguro solicítalo, noutra lingua».

O parágrafo primeiro do artigo 8 da Lei 50/1980, do 8 de outubro, do contrato de seguro foi obxecto dunha nova redacción polo artigo único da Lei 18/1997, do 13 de maio.



Agora, o artigo 8 da Lei 50/1980, do contrato de seguro, especifica que a póliza do contrato deberá redactarse, a elección do tomador do seguro, en calquera das linguas españolas oficiais no lugar onde aquela se formalice. Se o tomador o solicitase, deberá redactarse noutra lingua distinta, de conformidade coa Directiva 92/96, do Consello da Unión Europea, do 10 de novembro de 1992.

Non é xa requisito necesario, para que o contrato teña plena validez, que obrigatoriamente deba estar redactado en castelán.

A nova redacción, conforme cos principios constitucionais que recoñecen a pluralidade lingüística, respecta igualmente a Directiva 92/1996, do Consello da Unión Europea, a cal recoñece ao tomador do seguro o dereito a que o contrato se redacte, ademais de nunha lingua oficial do territorio do Estado membro onde se formalice, noutra lingua que el elixa.

Por todo iso, e coa finalidade de restablecer o verdadeiro sentido da cooficialidade lingüística, considérase necesario recoñecer expresamente neste ámbito a plena equiparación das linguas nas Comunidades Autónomas onde exista máis dunha lingua oficial con respecto ao propio tempo á lexislación comunitaria.

Deste modo, o artigo único da Lei 18/1997, do 13 de maio modifica o parágrafo inicial do artigo 8 da Lei 50/1980, do 8 de outubro, do Contrato de Seguro, na súa redacción dada pola Lei 30/1995, do 8 de novembro, de Ordenación e Supervisión dos Seguros Privados, e queda redactado da forma seguinte:

«A póliza do contrato deberá redactarse, a elección do tomador do seguro, en calquera das linguas españolas oficiais no lugar onde aquela se formalice. Se o tomador solicítalo, deberá redactarse noutra lingua distinta, de conformidade coa Directiva 92/1996, do Consello da Unión Europea, do 10 de novembro de 1992. (...)»

A queixa admitiuse a trámite e dirixímonos á *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* da *Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa* solicitando a súa colaboración, significándolle que a Valedora do Pobo, como alta comisionada do Parlamento de Galicia, supervisa tamén a garantía dos dereitos lingüísticos dos cidadáns galegos no marco deste tipo de contratación cando existe unha previsión legal que os ampara.

En consecuencia, e en cumprimento do principio de colaboración e asistencia entre institucións e administracións públicas, solicitamos a colaboración desa dirección xeral para que informase sobre o sentido e alcance do artigo 8 da Lei 50/1980, do 8 de outubro, do contrato de seguro e, no seu caso, as vías para asegurar o seu cumprimento.

A queixa continúa en tramitación ao peche deste informe.

4. O GALEGO NA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E NAS PAXINAS WEB

A xeneralización do uso das tecnoloxías da información e da comunicación segue a poñer de manifesto as dificultades para desenvolver moitas xestións telemáticas integramente en galego.



As veces, o problema deriva da falta de versión en galego de certas plataformas por mor da orixe das súas licenzas de uso. Outra situación común é una configuración do idioma no navegador que leva a denunciar á falta de versión en galego en moitas webs que teñen as dúas versións dispoñibles. É frecuente en moitos usuarios unha deficiente configuración da lingua de acceso á información dentro da páxina web. Noutros casos, o navegador non está configurado para que a lingua de navegación, por defecto, sexa o galego, o que pode realizarse dun xeito sinxelo nos axustes de idiomas na configuración do navegador.

Noutro expediente, a Mesa pola Normalización Lingüística comunicou que o Concello de Ribeira tiña a disposición da cidadanía un formulario na súa páxina web cunha versión en galego deficiente, xa que figuraba con moitas palabras en castelán, a pesar de escoller a versión en galego. No informe achegado pola Administración municipal recoñeciase que o formulario era unha versión beta que fixo a empresa adxudicataria da web municipal de urxencia e que na próxima actualización quedaría resolto.

A mesma entidade denunciou á existencia dunha versión so en castelán da web de reservas para práctica deportiva do Concello de Vigo, "Vigo, terreo de xogo" (reservasdeportes.vigo.org) que non dispñía de versión en galego. O concello informou que estaban a desenvolver traballos de remodelación da páxina web de reservas de instalacións deportivas do Concello de Vigo (<https://reservasdeportes.vigo.org>) e xa estaba accesible a versión en galego.

Neste mesmo ámbito da Administración electrónica promoveuse unha queixa ante a resposta en castelán a unha solicitude presentada na sede electrónica da Dirección Xeral de Simplificación Administrativa remitida desde unha auditoría dese departamento. A razón era que, pretendendo comunicar o cambio no seu segundo apelido no apartado correspondente, non foi posible facelo posto que unicamente permite modificar datos relativos a enderezo, teléfono de contacto ou correo electrónico. Detectado isto, procedeu a comunicalo mediante o procedemento destinado ao efecto na propia Sede. O día 31, recibiu a resposta cun texto integramente en castelán, documento que xuntaba.

Na información aportada pola Consellería de Facenda e Administración Pública sinálase que o día 28.10.2022, a interesada achegou unha suxestión, a través da Sede electrónica, na que comunicaba a imposibilidade de modificar os seus datos persoais, en concreto o seu segundo apelido, no apartado correspondente da dita sede. En resposta, recibiu un oficio en castelán asinado pola auditora de Xestión da Calidade e do Rendemento desa Dirección Xeral de Simplificación Administrativa.

O informe indica que o Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, recolle no seu artigo 16 as modalidades de presentación das que dispón a cidadanía para presentar queixas e suxestións, entre as que se atopa a modalidade electrónica, a través dos modelos normalizados que figuran como anexos III e IV do devandito decreto, dispoñibles na Sede electrónica (<http://sede.xunta.es>) e no Portal de Transparencia e goberno aberto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>).



O criterio que se segue nas respostas por parte dese centro directivo, tanto de queixas como de suxestións, está en consonancia co dereito constitucional que ten calquera persoa a comunicarse coa Administración no idioma oficial que prefira, garantindo que a resposta se ofrece no idioma que se elixe.

Neste caso, o escrito de contestación fíxose en castelán, dado que ao empregar o formulario que se atopa na sede na súa versión en castelán, non se tivo en conta a lingua que figura o texto da suxestión, senón o idioma do formulario que elixiu a persoa interesada.

En calquera caso, sinala o informe que, en canto se tivo coñecemento desta queixa, rectificouse esta actuación achegándolle novamente á persoa que promoveu a queixa a comunicación en galego, trasladándolle as desculpas dese departamento polos prexuízos que se lle ocasionaron.

Presentouse outra queixa polo feito de que os contidos das lapelas dos procesos de control de acceso da páxina web da Academia Galega de Seguridade Pública aparecían exclusivamente en español, a pesar de ter escollida a opción de galego. Desde a dirección xeral da academia indicouse que, advertido o erro na páxina web da AGASP en relación aos procesos de control de accesos a espectáculos públicos e actividades recreativas na versión en galego, o mesmo foi amañado, e xa figura no idioma galego.

5. OS TOPÓNIMOS GALEGOS

O criterio legal instaurado en 1983 de que a única forma oficial dos topónimos en Galicia é a súa forma galega preserva unha excepcional riqueza cultural e lingüística, a toponimia e microtoponimia galega. A Lei 5/2016 do patrimonio cultural de Galicia establece que a toponimia é un ben do patrimonio cultural inmaterial que se debe protexer, conservar, acrecentar, difundir e fomentar para que á cidadanía lle sirva como ferramenta de cohesión social, desenvolvemento sostible e fundamento da identidade cultural do pobo galego.

Sen embargo, séguense a recibir queixas polo uso deformado de topónimos. Novamente, o Concello de Ribeira tivo que corrixir o nome da localidade nas redes sociais da Concellería de Xuventude do concello, que mantiñan o logo co topónimo deturpado Riveira, sendo unicamente válido e oficial Ribeira.

No informe achegado pola Administración municipal manifestouse que no Concello de Ribeira existe un Servizo de Normalización Lingüística desde novembro de 2005. Requirido este Servizo para informar sobre a grafía utilizada nun logotipo do Departamento de Xuventude de Ribeira indicouse que a dupla grafía estaba xa superada, pero era posible que estivera recollida aínda en certos elementos documentais. En calquera caso, informouse de que o Departamento de Xuventude ten unha imaxe corporativa propia, acorde coa de toda a institución, e que a correcta grafía do topónimo se consideraba fundamental, polo que se agradeceu o interese polo seu uso con corrección. Nun sentido idéntico pronunciouse o concello por mor dunha queixa polo uso inadecuado da grafía do municipio na placa dunha oficina dos Servizos Sociais de Ribeira.



O Concello da Coruña tivo que informar sobre algunhas situacións problemáticas en relación co uso dos topónimos. En moitos casos, ese uso de nomes non oficiais provén da falta de substitución de carteis, placas ou indicadores instalados desde hai moitos anos en edificios, rúas ou outro tipo de espazos urbanos. A Mesa presentou unha queixa polo feito de que a placa das oficinas do Servizo de Urbanismo do Concello da Coruña figura o topónimo deturpado La Coruña, tal e como mostraba a imaxe achegada.

No informe achegado pola Administración municipal sinálase que, como se ten comunicado en reiteradas ocasións, o Concello da Coruña mantén unha activa política de promoción do uso normalizado da lingua galega, cun departamento específico que atende necesidades de organización e desenvolve un labor constante de actividades de difusión e promoción do uso do galego. Esta orientación deu como resultado a aprobación da primeira ordenanza do uso do galego dese concello.

En relación cos sinais, carteis e outros elementos fixos, o concello ven retirando paulatinamente aqueles que presentan topónimos deturpados (xa certamente escasos), ou que non empregan o galego. A placa á que se refire o escrito que trasladou esta institución será retirada na seguinte operación de substitución que se programe.

Unha situación moi distinta foi a derivada da queixa polo uso do topónimo *Los Rosales*. A Mesa trasladou a súa reclamación polo feito de que o Concello da Coruña rotulou en español a recén renovada cuberta do pavillón do barrio dos Rosais, cun cartel novo no que figuraba “Polideportivo Los Rosales”, xunto cun logotipo do concello. En resposta á queixa, o concello manifestou que o sinal ao que se refire o escrito, e visto o informe do servizo de lingua municipal, *“o topónimo que recomendan “Os Rosais” non está recollido no nomenclátor oficial da Xunta de Galicia. A orixe do topónimo é realmente incerta e non podemos asegurar ningunha outra forma alén da oficial. Por tanto, o que habería que cambiar no rótulo é o artigo”,* que será modificado na seguinte operación de substitución que se programe”.

A Lei 3/1983, de 15 de xuño, de normalización lingüística, tras declarar que a única forma oficial dos topónimos en Galicia é a galega, distribúe as competencias para a súa fixación. 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. Estas denominacións son as legais para todos os efectos e a rotulación terá que concordar con elas. A Xunta de Galicia regulamentará a normalización da rotulación pública respectando en todos os casos as normas internacionais que subscriba o Estado.

Sen embargo, non existe unha toponimia oficial dos barrios, xa que non son propiamente entidades de poboación nin vías urbanas. No primeiro caso, corresponderíalle a súa fixación á administración autonómica; no segundo caso, á administración local, tal e como establece a lei. No suposto destas subdivisións da poboación dun concello, parece existir un baleiro normativo.

Neste caso, o Concello da Coruña someteu o asunto ao informe do servizo municipal de normalización lingüística, quen determinou que non existe certeza sobre a orixe do



topónimo polo que non queda acreditada ningunha outra forma alén da oficial, Rosales. Segundo o servizo, o que habería que cambiar no rótulo é o artigo, quedando substituído por Os Rosales.

Porén, esa solución non parece lingüisticamente correcta xa que non existe en galego o termo Rosales. Por iso, esta institución considerou oportuno recomendar que o concello solicitara un ditame para a correcta fixación do topónimo, baixo a norma xeral de que os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega (artigo 10 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística).

O Decreto 132/1984, do 6 de setembro, polo que se establece o procedemento para a fixación ou recuperación da toponimia de Galicia (DOG do 21.09.1984), establece que a potestade de fixar a toponimia galega, que lle corresponde á Xunta de Galicia conforme o disposto no artigo 10 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, exercerase conforme o establecido neste decreto. O artigo 2º sinala que correspóndelle ao Consello da Xunta de Galicia a determinación, por medio de decreto, dos nomes oficiais dos concellos e das súas capitais, das parroquias e das comarcas. O resto dos topónimos a que fai referencia o artigo 10.2 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, serán fixados por orde da Consellería da Presidencia, coa excepción das vías urbanas, competencia que é propia dos concellos. Nos dous casos previstos neste artigo será preceptivo o ditame da Comisión da Toponimia, regulada polo Decreto 43/1984, do 23 de marzo.

Segundo o artigo 3º, os expedientes de recuperación ou fixación de topónimos inicianse por decisión do conselleiro da Presidencia, a iniciativa propia ou da entidade local interesada, e no mesmo acto de iniciación recabarase ditame da Comisión de Toponimia, establecéndose o prazo para evacuar o seu ditame.

Neste intre, as funcións da Comisión de Toponimia están asumidas polo Seminario de Onomástica da RAG, que centrou os seus traballos no proxecto de revisión, corrección e actualización da toponimia oficial do Nomenclátor de Galicia vixente desde o ano 2003. No actual Nomenclátor, en efecto, non figura a denominación desta subdivisión de poboación da cidade da Coruña. Sen embargo, a encomenda de determinar a forma oficial do nome do barrio ao servizo de normalización lingüística do concello non parece axustarse á norma.

Tendo en conta que o nome Os Rosales non semella unha forma lexítima en galego senón un topónimo deturpado ao mesturar un artigo en galego cun nome en castelán, sería adecuado que o Concello da Coruña iniciara o procedemento previsto legalmente para a fixación da forma legal e oficial do topónimo deste barrio coruñés, ao abeiro do disposto no Decreto 132/1984, do 6 de setembro, polo que se establece o procedemento para a fixación ou recuperación da toponimia de Galicia, solicitando a iniciación do expediente e que se recade o ditame do Seminario de Onomástica.

O departamento de Normalización Lingüística do Concello da Coruña emitiu un informe o 13/07/2022 onde se indicaba que o topónimo Os Rosales era (e é) o que a Xunta de Galicia aceptaba e para iso achegouse unha imaxe sobre a consulta da aplicación que esta institución dispón en <https://www.xunta.gal/toponimia-e-nomenclator>.

O Decreto 189/2003, do 6 de febreiro, polo que se aproba o nomenclátor correspondente ás entidades de poboación da provincia da Coruña (DOG, 25/03/2003; BOE, 06/11/2003)



estableceu o nome oficial da cidade da Coruña, o das súas parroquias tradicionais (que se corresponden co antigo Concello de Oza, anexionado ao Concello da Coruña en 1912) e os lugares que compoñen estas. Así, na parroquia de San Pedro de Visma aparece o topónimo Os Rosales, como se pode comprobar na propia listaxe publicada no DOG. (...)

Como xa se indicaba no anterior informe emitido por este departamento municipal, Os Rosales ten orixe dubidosa. O filólogo Iván Méndez, investigador especializado en toponimia e técnico de normalización lingüística do Concello da Coruña nos anos 2017 e 2018, achega algunha teoría sobre a incerta orixe do barrio dos Rosales que podería estar no nome dunha construtora ou, incluso, dun bar, aínda que non haxa probas sólidas ao respecto, mais que apuntan a que este nome non ten nada que ver coa planta das rosas, as roseiras.

Tampouco é Os Rosales un topónimo tradicional, pois como indica Méndez, a creación deste barrio, planificado nos anos 60 e 70 e desenvolto nos 90, fixo desaparecer dous lugares da parroquia, Fontán e Os Resíos, e con eles os seus topónimos, que nin recolle o propio nomenclátor da Xunta, aprobado con posterioridade ao desenvolvemento deste barrio.

Desde o departamento de Normalización Lingüística, a recomendación que faise é a do emprego da toponimia oficial, que no caso de nome de lugares, parroquias e concellos é a que dispoña a Xunta de Galicia segundo a Lei de normalización lingüística. Aínda que a denominación dos barrios fica nunha especie de limbo competencial, pois a Lei de normalización restrinxe para os concellos a determinación do nome das vías urbanas, no caso dos Rosales coincide o nome do lugar co do barrio.

A Ordenanza reguladora do uso da lingua galega no Concello da Coruña determina no apartado 1 do artigo 13 que "as denominacións de rúas e espazos públicos, así como os logotipos, rótulos, indicadores, sinalizacións dos edificios dependentes das entidades nomeadas no artigo 2 desta ordenanza estarán en galego e respectarán a toponimia oficial de acordo coa lei", polo que ante a queixa da Mesa pola Normalización Lingüística, desde o departamento de Normalización Lingüística insisten na recomendación de modificar o rótulo que exclúe o galego e emprega toponimia deturpada canto antes e que, segundo o apartado 5 do artigo 13, os textos dos rótulos e sinalizacións se lles faciliten antes de seren colocados para podelos revisar.

O departamento de Normalización Lingüística mantén a existencia dun topónimo oficial, Os Rosales, tal e como se recolleu no Decreto 189/2003, do 6 de febreiro, que se pode consultar en <https://www.xunta.gal/toponimia-e-nomenclator>, e que é a que o departamento de Normalización Lingüística recomenda, mentres que o Seminario de Onomástica non considere modificar o nomenclátor ou o Concello da Coruña impulse esta comprobación. Neste punto, lembra ese mesmo departamento municipal que hai organizacións coruñesas que reclaman que se revise o nomenclátor oficial, como a asociación dun dos polígonos empresariais da Coruña (<https://www.agrela.com/>), para que se recupere a forma Agrela fronte á oficial A Grela.

Á vista do contido desta resposta, o propio departamento de Normalización Lingüística, que é un servizo municipal, comparte o criterio desta institución na recomendación de



modificar o rótulo que exclúe o galego e emprega toponimia deturpada canto antes. O propio servizo insiste no seu informe ante a Alcaldía en que, segundo o apartado 5 do artigo 13, os textos dos rótulos e sinalizacións se lles faciliten antes de seren colocados para podelos revisar.

Sobre o contido da recomendación, o informe técnico matiza que Os Rosales é unha forma oficial porque aparece así no Decreto 189/2003, do 6 de febreiro, polo que se aproba o nomenclátor correspondente ás entidades de poboación da provincia da Coruña (DOG, 25/03/2003; BOE, 06/11/2003), que estableceu o nome oficial da cidade da Coruña, o das súas parroquias tradicionais (que se corresponden co antigo Concello de Oza, anexionado ao Concello da Coruña en 1912) e os lugares que compoñen estas. Así, na parroquia de San Pedro de Visma aparece o topónimo Os Rosales, como se pode comprobar na propia listaxe publicada no DOG.

Porén, ese servizo municipal comparte tamén de feito o criterio desta institución sobre que o Concello da Coruña inicie o procedemento previsto legalmente para a fixación da forma legal e oficial do topónimo deste barrio coruñés, ao abeiro do disposto no Decreto 132/1984, do 6 de setembro, polo que se establece o procedemento para a fixación ou recuperación da toponimia de Galicia, solicitando a iniciación do expediente e que se recade o ditame do Seminario de Onomástica. A outra opción é que o Seminario de Onomástica considere de oficio a modificación do nomenclátor. Tendo en conta o anterior, a recomendación debe entenderse aceptada, pendente de que o Concello substitúa o rótulo do polideportivo e que desde a Administración municipal se impulse o procedemento de modificación do nomenclátor oficial da cidade por parte do organismo técnico competente.

En xeral, os concellos son particularmente activos na corrección dos topónimos incorrectos no ámbito das súas competencias. Así, nun expediente iniciado ante o Concello de Monforte de Lemos polo feito de que a placa da rúa Ferrol figuraba co topónimo deturpado "El Ferrol", o concello indicou no seu informe que a placa obxecto da queixa xa fora substituída, achegando unha fotografía do novo rótulo.

Na queixa presentada pola Mesa pola Normalización Lingüística relativa ao uso do topónimo "Villalba" nun cartel de obra, desde a alcaldía responderon que, revisado o expediente relativo á contratación de dita obra, efectivamente compróbase que o cartel facilitado polo concello á empresa adxudicataria ten un erro tipográfico, que se deriva do deseño gráfico do logotipo do concello (que se mantén dende fai varios anos), xa que o arquivo que contén este ten a lenda co topónimo "Villalba". Pode deducirse que se trata dun erro humano que, debido ao tamaño do mesmo pasou desapercibido xa que na parte superior do mesmo aparece o topónimo "Vilalba", en tamaño máis grande e letras maiúsculas. Examinada a documentación e o expediente de contratación citado, o Concello de Vilalba adoptou a medida de rectificación do cartel que se remite aos adxudicatarios de obras, figurando o topónimo correcto.



6. SINAIS E CARTELERÍA SÓ NUNHA DAS LINGUAS COOFICIAIS

O emprego dunha soa das linguas oficiais de Galicia nos sinais e carteis indicadores é un ámbito no que se producen queixas por parte dos falantes de ambas as dúas linguas. A solución parte da consideración dos efectos xurídicos da cooficialidade lingüística que, como afirmou o Tribunal Constitucional desde o primeiro momento, esixe que nos territorios dotados dun estatuto de cooficialidade lingüística, o uso polos particulares de calquera lingua oficial teña efectivamente plena validez xurídica nas relacións que manteñan con calquera poder público radicado no devandito territorio, sendo o dereito das persoas ao uso dunha lingua oficial un dereito fundado na Constitución e o respectivo Estatuto de Autonomía.

Na mesma liña, afirmase que o carácter oficial dunha lingua implica ser recoñecida polos poderes públicos como medio normal de comunicación en e entre eles e na súa relación cos suxeitos privados. Ese bilingüismo debe levarse a cabo cun criterio de racionalidade e proporcionalidade, xa que o réxime de cooficialidade lingüística establecido pola Constitución e os Estatutos de Autonomía presupón non só a coexistencia senón a convivencia de ambas as linguas cooficiais. Un principio básico, segundo a xurisprudencia constitucional, é que os poderes públicos deben garantir, nos seus respectivos ámbitos de competencia o dereito de todos a non ser discriminados polo uso dunha de linguas oficiais na Comunidade Autónoma.

A. O bilingüismo nos centros sanitarios

Durante a crise sanitaria vivida por mor da pandemia da COVID-19, rexistráronse moitas queixas de usuarios do sistema galego de saúde polo seu desacordo ao recibir mensaxes de citacións para vacina, resultados de probas ou atención telefónica nos teléfonos de información sobre o coronavirus nunha lingua distinta á seleccionada na aplicación ou daquela na que formulaban as súas consultas ou dúbidas. O Sergas subliñou o compromiso de que calquera usuario do Servizo Galego de Saúde tiña dereito a usar o galego no ámbito da súa atención sanitaria. O respecto á lingua dos pacientes e, en xeral, dos usuarios do sistema público de saúde de Galicia, é parte esencial do principio e o compromiso básico de humanización da asistencia sanitaria do Sergas, procurando que os usuarios dos servizos e prestacións sanitarias do sistema público de saúde en Galicia poidan ser atendidos na lingua cooficial da súa elección.

Sen embargo, en situación puntuais de severa presión asistencial, o Sergas informou que, dado o volume de comunicacións, persoal voluntario do Exército colaboraba na xestión desta información. En moitos casos tratouse de persoas que non eran galegas nin residían en Galicia e, polo tanto, non tiñan competencias lingüísticas en galego. Porén, a situación de emerxencia en determinadas ondas da pandemia requiriu esta colaboración que prestou un importante servizo á cidadanía galega informando das medidas de saúde pública que debíanse adoptar.



Durante este exercicio continuouse a tramitación de expedientes abertos no ano 2021 por queixa sobre a lingua das mensaxes de citas de vacinación ou cribados por poboación, promovidas na súa meirande parte pola Mesa pola Normalización Lingüística tras recibir información dos usuarios na Liña do Galego. A Consellería de Sanidade informou novamente de que a linguaxe das mensaxes e comunicacións coas persoas usuarias do Servizo Galego de Saúde é elixida por estes e está rexistrada no aplicativo correspondente (SIGAP). En ocasións, prodúcense erros informáticos no rexistro da opción lingüística seleccionada. O idioma elixido a efectos de notificacións pódese modificar a petición da persoa usuaria, ben presencialmente no punto administrativo do seu centro de saúde, ou ben de forma telemática mediante a ligazón na web á subscrición a avisos e notificacións personalizadas do Servizo Galego de Saúde:

<https://www.sergas.es/A-nosa-organizacion/Subscricion-SMS-personalizada?idioma=ga>

Os informes do Sergas subliñan que, como Administración sanitaria, as Xerencias promoven o uso da lingua galega tanto oralmente como por escrito nas relacións cos cidadáns, tentando respectar as normas de aplicación sobre dereitos lingüísticos na Comunidade Autónoma de Galicia e agradecendo as achegas, as observacións e suxestións de mellora dende A Mesa, ao fin de seguir a facilitar a comunicación coas persoas ás que préstase atención clínica.

En canto aos idiomas utilizados na aplicación Sergas Móbil, obxecto dunha queixa que comunicaba que a opción de acceso con alta seguridade para obter os certificados covid a través da aplicación aparecía por defecto exclusivamente en español, informou a consellería que a lingua da aplicación, por defecto, é o galego, e que o usuario pode escoller segundo a súa preferencia entre galego e castelán. A maiores, no apartado "A miña historia clínica SERGAS — Os meus certificados COVID", os usuarios poden escoller entre castelán, inglés e galego premendo a icona situada na esquina superior dereita da pantalla.

Sobre as locucións en castelán ou a falta de atención en galego no teléfono do Sergas para obter certificados de vacinación, informouse que de forma reiterada e regular comunícase pola consellería aos supervisores e responsables do servizo a obriga de atender na lingua elixida polos usuarios, para que na prestación do mesmo se demanden tele-operadores bilingües, e que na formación e instrucións que sexa necesario impartir se lembre de forma expresa a obrigatoriedade de empregalo idioma da persoa que chama, reiterando o compromiso de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas.

Os problemas comunicativos sobre a lingua empregada trasládanse agora á cartelería e sinalización nos hospitais e centros de saúde. Algunhas persoas e entidades promoveron queixas pola presenza de carteis en castelán en centros de saúde. Tal foi o caso de carteis en castelán no Hospital Teresa Herrera, de rotulación en castelán no Hospital do Barbanza, ou dos carteis en castelán no centro de saúde da Cuña, en Ourense

No ámbito da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde, para dar cumprimento á promoción do uso do galego por parte dos poderes públicos de Galicia e impulsar a xeneralización do uso da lingua galega na Administración sanitaria, foi ditada a Instrución 11/2005, do 8 de novembro, de emprego do galego nos documentos da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde, instrución que determina que nas comunicacións



escritas, orixinais ou normalizadas, así como nas publicacións, documentación informativa, carteis, folletos ou boletíns, empregárase o idioma galego.

As Xerencias das distintas Áreas Sanitarias manifestaron a súa disposición de velar activamente polo cumprimento do disposto na normativa citada, empregando o galego en toda a documentación escrita dos seus ámbitos de actuación, incluíndo todo tipo de documentación e soporte, resolucións e acordos; notificacións; actas e certificados; informes; oficios e notas interiores, seguindo o mesmo criterio en todas as publicacións, documentación informativa, carteis, folletos ou boletíns elaborados directamente polas Xerencias da Área, ao igual que ocorre na sinalización dos diferentes centros adscritos á mesma.

Na Área sanitaria de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras ditouse un protocolo de ordenación, solicitude e reposición dos carteis e sinalización (20/12/2012) no que se establece o procedemento para a súa solicitude ou renovación, coa finalidade de coordinar e estandarizar os carteis e a sinalización. Se un profesional considera que existe unha necesidade informativa ou de sinalización, co visto bo do seu inmediato responsable, debe solicitálo ao servizo de Comunicación, sendo este servizo e a Dirección, cando procede, a competente para autorizar carteis, avisos ou sinais.

A práctica normal é que os carteis informativos dos centros de saúde estean editados en galego, cumprindo as instrucións e os protocolos establecidos. En ocasións, o persoal sanitario elabora carteis ou avisos que non teñen carácter informativo oficial senón que conteñen indicacións puntuais, por iniciativa propia, para ordenar un servizo sanitario. O Sergas reitera a instrución de que deben absterse de elaborar e colocar avisos que non se axusten á normativa e os protocolos establecidos.

Desde o punto de vista da nosa actividade de supervisión, non se acredita que todos os carteis non fixos colocados polo persoal sanitario do Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo ou do Hospital Clínico Universitario de Santiago figuren íntegra e exclusivamente en español. Resulta claro que estas indicacións non forman parte da cartelería fixa do hospital, nin teñen ningún logotipo do Sergas coa unidade ou departamento responsable desa indicación. Xa que logo, é unha indicación que determinado persoal do hospital pendura para sinalizar que dirección debe seguirse para dirixirse a servizos ou unidades sanitarias.

Nestes casos non hai, en sentido propio, unha actuación administrativa que poidamos supervisar nin un uso oficial da lingua senón actuacións de particulares no desenvolvemento do seu traballo.

Sen embargo, actuamos ante a Administración trasladándolles estas situacións. A propósito dunha queixa pola colocación de carteis non fixos en castelán por parte do persoal na sala de espera de radioloxía do CHUS, a persoa supervisora da Unidade de Atención ao Paciente da Subdirección de Calidade Asistencial, Humanización e Atención á Cidadanía na Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza, informou de que os sinais indicadores, cartelería e comunicacións que emanan da Xerencia ou Dirección desa Área Sanitaria están realizadas en galego na maioría dos casos, ou en galego e castelán nalgúns casos.

Do mesmo xeito, dende a dirección ínstase a aqueles profesionais, servizos ou organizacións internas ao uso axeitado da lingua galega nos seus ámbitos asistenciais,



sobre todo cando se detecta ou chega ao seu coñecemento algunha incidencia neste sentido. O informe subliña a plena disposición desa Área Sanitaria para cumprir coas súas obrigas legais en materia de usos lingüísticos.

Sen embargo, neste caso particular trátase dunha indicación concreta realizada por un profesional de xeito individual, non unha comunicación nin sinalización formal emitida pola organización. Infórmase que non se considera axeitada a elaboración libre de comunicacións e sinalizacións por parte dos profesionais sanitarios. Para que iso non ocorra trabállase activamente no mantemento e mellora da sinalización do centro, que foi renovada e actualizada neste último ano.

Sen embargo, trátase dunha actuación sobre a que non existe unha total capacidade de control ao ser unha acción dun profesional en particular, o que pode dar lugar a situacións como as que se transmiten na queixa. Sobre estas anotacións, foron iniciadas as accións correctoras correspondentes e foron retirados. Trátase, case sempre, de carteis feitos con ordenador que conteñen indicacións sobre a dirección na que se atopan determinados servizos sanitarios ou que dan instrucións aos pacientes sobre as circunstancias nas que deben realizarse probas.

En sentido contrario, algúns usuarios dos centros sanitarios quéixanse polas dúbidas que lles suscita unha sinalización fixa que esta exclusivamente en galego, entendendo vulnerado o seu dereito á unha comunicación útil e comprensible nunha lingua cooficial.

Como sinalamos, a solución pasa por manter o bilingüismo na sinalización e nas indicacións fixas dos centros sanitarios e respectar escrupulosamente a lingua de uso dos pacientes, garantindo o seu dereito a seren atendidos e recibir toda a información precisa, oralmente e por escrito, na lingua oficial da súa elección.

B. Carteis bilingües en zonas ou equipamentos de uso turístico

Este mesmo criterio debería manterse na sinalización e información en zonas turísticas engadindo, de considerarse axeitado, outras linguas. Este ano recibimos ou tramitamos queixas neste ámbito, como foi o caso dun cartel só en castelán no porto de escala das Corbaceiras; a resposta dada en castelán a un usuario que se dirixiu en galego á Oficina de Turismo de Mugar dos; a presenza de erros lingüísticos e toponímicos no novo miradoiro do Cabo do Mundo, no Concello do Saviñao; un panel de información só en castelán das taxas de acceso ao Monte Santa Trega ou a discriminación da lingua galega no Museo do Mar de Galicia. En todos os casos, as administracións afectadas expresaron a súa vontade de incluír o galego nos carteis. Nalgún caso, como As Corbaceiras, o Ente Público Portos de Galicia informou de que a circunstancia pola que os carteis informativos estaban en inglés e castelán era porque os mesmos foron colocados por mor dun proxecto europeo interrexional entre España e Portugal, onde se marcan como linguas referenciais o inglés, o castelán e o portugués. Non obstante, no momento de remisión do informe xa estaban os carteis cambiados ao idioma galego por parte da empresa pública Servizos Agrarios Galegos S.A. (Seaga).



Sobre a praia de Silgar, o Concello de Sanxenxo informou de que tiña intención de proceder á substitución dos paneis informativos ós que facía referencia unha queixa incluíndo o texto en galego, e que dita substitución faríase de forma gradual, no menor tempo posible, xa que no actual orzamento non existía partida orzamentaria para poder facer dito cambio de forma inmediata.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10558/21	Recomendación dirixida a Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación para que a información ambiental sexa comprensible para os seus destinatarios, indicando en que paxinas do proxecto esta integramente incorporada a tradución dos anexos en outras linguas non oficiais ou ben por publicar eses documentos traducidos a ambas linguas oficiais da comunidade autónoma	Xefatura Territorial da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 21/04/2022	Aceptada	Q/10558/21
Q/1933/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que inicie o procedemento previsto legalmente para a fixación da forma legal e oficial da denominación do barrio coruñés que ten o topónimo <i>Os Rosales</i>	Concello de A Coruña 06/07/2022	Aceptada	Q/1933/22
Q/3869/22	Recomendación dirixida ao Colexio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra para que a paxina web do colexio profesional sexa bilingüe, incorporando unha versión en galego de todos os seus contidos	Colexio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra 13/09/2022	Aceptada	Q/3869/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/1905/22	Suxestión dirixida ao Colexio Notarial de Galicia para que garanta que nas notarías demarcadas no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia disponse de formularios e modelos en galego, con plena corrección lingüística, formando aos notarios e empregados coa colaboración da Administración pública galega, e procurando, de acordo coas necesidades do servizo, que nos distritos notariais existan colexiados con coñecemento do idioma do país	Decano do Colexio Notarial de Galicia 23/09/2022	Aceptada	Q/1905/22
Q/3895/22	Suxestión dirixida ao Colexio Notarial de Galicia para que garanta que nas notarías demarcadas no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia disponse de formularios e modelos en galego, con plena corrección lingüística, formando aos notarios e empregados coa colaboración da Administración pública galega, e procurando, de acordo coas necesidades do servizo, que nos distritos notariais existan colexiados con coñecemento do idioma do país	Decano do Colexio Notarial de Galicia 23/09/2022	Aceptada	Q/3895/22

2. CONCLUSIÓNS CON ACTUACIÓN POSITIVA

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/5131/20	Sinalizacións da audioguía da Catedral de Lugo exclusivamente en castelán	Conclusión con actuación positiva	22/03/2022
Q/5178/20	Deturpación dos topónimos A Laracha e Paiosaco	Conclusión con actuación positiva	22/03/2022
Q/7018/21	Sinal só en castelán dunha área de servizo de autocaravanas da Deputación de Ourense	Conclusión con actuación positiva	29/03/2022
Q/7119/21	Falta de atención en galego no servizo municipal de augas de Vigo pola concesionaria Aqualia	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/7481/21	Uso do topónimo Riveira na web do Concello de Ribeira	Conclusión con actuación positiva	09/09/2022
Q/7497/21	Documentación (estudo da circunvalación) na web do Concello de Ribeira en español	Conclusión con actuación positiva	05/05/2022
Q/9380/21	Falta de uso do galego na aplicación do parquímetro do Concello de Vigo e no parking público da rúa Progreso	Conclusión con actuación positiva	09/09/2022
Q/9392/21	Cartel informativo só en castelán no Concello de Baiona	Conclusión con actuación positiva	05/05/2022



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/9396/21	Cartelería en castelán no Hospital Teresa Herrera	Conclusión con actuación positiva	27/01/2022
Q/9401/21	Uso deturpado da toponimia no directorio de contacto do Concello de As Somozas	Conclusión con actuación positiva	19/01/2022
Q/9464/21	Nome e cargo en castelán dunha rúa de Ribeira	Conclusión con actuación positiva	11/02/2022
Q/9484/21	Cartel só en castelán no porto de escala das Corbaceiras	Conclusión con actuación positiva	11/02/2022
Q/9731/21	Resposta en castelán a un usuario que se dirixe en galego á Oficina de Turismo de Mugaros	Conclusión con actuación positiva	31/01/2022
Q/9799/21	Cartel en castelán nun torneo de golf patrocinado polo Concello de Noia	Conclusión con actuación positiva	10/03/2022
Q/10521/21	Falta de atención en galego nunha chamada telefónica á xerencia do Hospital Ávaro Cunqueiro	Conclusión con actuación positiva	19/01/2022
Q/10581/21	Lapelas da web da AGASP sobre cursos para procesos de control de acceso só en castelán	Conclusión con actuación positiva	14/01/2022
Q/10587/21	Erros lingüísticos e toponímicos no novo miradoiro do Cabo do Mundo no Concello do Saviñao	Conclusión con actuación positiva	17/01/2022
Q/56/22	Panel de información só en castelán das taxas de acceso ao Monte Santa Trega	Conclusión con actuación positiva	18/04/2022
Q/791/22	Erros na versión en galego dun formulario web do Concello de Ribeira	Conclusión con actuación positiva	21/03/2022
Q/1263/22	Logo co topónimo deturpado de Ribeira nas redes sociais do concello	Conclusión con actuación positiva	01/04/2022
Q/1385/22	Topónimo deturpado da Coruña na placa do servizo de urbanismo	Conclusión con actuación positiva	07/04/2022
Q/1401/22	Exercicio dun concurso-oposición sen versión en galego	Conclusión con actuación positiva	18/04/2022
Q/1456/22	Carteis en galego na cafetería do hospital Meixoeiro	Conclusión con actuación positiva	25/05/2022
Q/1558/22	Locución inicial en español nun teléfono do Sergas para dar as dúas opcións de atención	Conclusión con actuación positiva	25/04/2022
Q/1586/22	Informe sobre tratamento no CS de Cuntis só en castelán e uso incorrecto do topónimo	Conclusión con actuación positiva	22/06/2022
Q/1701/22	Uso incorrecto do galego na sede electrónica do Concello de Ribeira e uso do dominio .gal	Conclusión con actuación positiva	03/06/2022
Q/1815/22	Rotulación en castelán no Hospital do Barbanza	Conclusión con actuación positiva	12/05/2022
Q/1816/22	Versión so en castelán da web de reservas para práctica deportiva do Concello de Vigo	Conclusión con actuación positiva	08/06/2022
Q/1847/22	Carteis en castelán no centro de saúde da Cuña	Conclusión con actuación positiva	12/05/2022
Q/1934/22	Topónimo deturpado de Ferrol na placa dunha rúa de Monforte de Lemos	Conclusión con actuación positiva	12/05/2022
Q/1935/22	Topónimo deturpado de Ribeira na placa dos servizos sociais	Conclusión con actuación positiva	12/05/2022



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1940/22	Problemas no funcionamento da versión para imprimir o consentimento informado para estudos xenéticos en galego	Conclusión con actuación positiva	08/06/2022
Q/1959/22	Comunicacións en castelán da Policía local de Ourense	Conclusión con actuación positiva	03/06/2022
Q/3303/22	Anuncio do Concello de Sada publicado nun xornal só en castelán	Conclusión con actuación positiva	24/05/2022
Q/3435/22	Carteis non fixos en castelán colocados polo persoal na sala de espera de radioloxía do CHUS	Conclusión con actuación positiva	08/07/2022
Q/3578/22	Deturpación toponímica no concello de Vilalba	Conclusión con actuación positiva	09/09/2022
Q/3878/22	Discriminación da lingua galega polo concello de Ferrol	Conclusión con actuación positiva	09/09/2022
Q/4011/22	Discriminación da lingua galega polo concello de Noia	Conclusión con actuación positiva	17/11/2022
Q/4043/22	Discriminación da lingua galega no Museo do Mar de Galicia	Conclusión con actuación positiva	14/09/2022
Q/4044/22	Discriminación da lingua galega pola policía local de Ribeira	Conclusión con actuación positiva	09/09/2022
Q/9737/22	Resposta en castelán a unha solicitude na sede electrónica da DX de Simplificación Administrativa	Conclusión con actuación positiva	21/11/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

SANIDADE



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A Constitución española de 1978, no seu artigo 43, recoñece o dereito á protección da saúde, encomendando aos poderes públicos, organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos que se consideren necesarios; pero este mandato constitucional de tutela vai máis aló da simple execución das prestacións sanitarias conforme a criterios de calidade, este mandato constitucional debe realizarse con pleno respecto aos valores, crenzas e culturas da cidadanía, pois no corazón do sistema sanitario debe estar, necesariamente, o enfermo e non a enfermidade.

O mandato constitucional de tutela da saúde debe entenderse pois desde o punto de vista da humanización da asistencia sanitaria.

No preámbulo da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de Saúde de Galicia, modificada pola Lei 8/2021, do 25 de febreiro, faise referencia a este concepto cando se estipula: “Identifícanse como valores que informan o Sistema Público de Saúde de Galicia: a orientación aos resultados na saúde dos galegos e das galegas na garantía dos dereitos recoñecidos na lexislación sanitaria e na humanización da asistencia...”.

Así, no artigo 12.1 do mesmo texto normativo ao respecto dos dereitos dos cidadáns relacionados coa prestación dos servizos sanitarios por parte do Sistema Público de Saúde de Galicia establécese: “Dereito á humanización da asistencia sanitaria evidenciada na calidade humana da prestación dos servizos sanitarios e máis á incorporación dos adiantos científicos a esta, que deberá ser axeitada aos valores, ás crenzas e ás culturas da cidadanía.”

Humanizar a asistencia sanitaria significa, de acordo a información reflexada na paxina web do Servizo Galego de Saúde, xuntar as dúas partes inseparables dunha boa atención, a capacitación científico-técnica de profesionais e a aproximación humanística aos pacientes, como persoas dignas de respecto e consideración. Non existe humanización sen calidade, como non é posible a calidade sen humanización.

O SERGAS estipula tamén na súa páxina web, ao respecto da Estratexia de Humanización da Asistencia Sanitaria do Servizo Galego de Saúde, que esta estratexia pivota sobre os valores esenciais de xustiza e respecto ás necesidades, valores, expectativas e preferencias das persoas, tendo en conta tanto as necesidades clínicas como as sociais, emocionais e psicoafectivas, a dignidade e individualidade de cada cidadán cunha asistencia personalizada.

Tratar a persoa enferma e non soamente a enfermidade, en isto consiste en último termo a humanización da asistencia sanitaria, humanización que define o lexislador como un dos dereitos dos titulares do dereito á protección da saúde, dereito consagrado no artigo 43 do texto constitucional.



Neste informe da área de sanidade analizaremos os asuntos reflexados nos expedientes de queixa rexistrados ao longo do ano 2022 non só desde o punto de vista da calidade das prestacións e servizos sanitarios senón tamén desde a óptica da humanización da asistencia, entendida nos termos que se acaban de expoñer.

Así, agruparanse os asuntos obxecto de queixa por temáticas, sendo os problemas relacionados coas listas de espera e co déficit de persoal facultativo, fundamentalmente nos centros de atención primaria, os mais numerosos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2.833		685	
Admitidas	2.797	98,73%	649	94,74
Non admitidas	27	0,95%	27	3,94
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	9	0,32%	9	1,32

O número total de queixas recibidas foi de 2.833 que se corresponden con 685 asuntos.

Esta diferenza entre o número de expedientes e o número de asuntos débese a que se rexistraron diversos escritos que expoñían a mesma problemática, computando polo tanto como varios expedientes pero un só asunto.

Neste sentido, rexistráronse catro queixas colectivas.

Dentro das queixas colectivas, cabe destacar a queixa relativa á falta de profesionais especializados en pediatria no centro de saúde de Sarria, con 2.084 asinantes, na que os promotores manifestaban á dificultade para acceder ás consultas de pediatria do devandito centro de saúde por non cubrirse as vacantes e as ausencias dos facultativos especialistas na materia, asunto que se desenvolverá no apartado de supervisión.

As outras queixas colectivas rexistradas durante o ano 2022 referíanse aos seguintes asuntos:

- Á situación do Servizo de Urgencias dun complexo hospitalario en canto á dificultade que teñen os profesionais sanitarios para cumprir con estándares de calidade asistencial asociados aos sistemas de triaxe dos pacientes, pola escaseza de persoal facultativo e os recursos materiais en relación aos espazos onde dispensan a asistencia sanitaria, promovida por profesionais sanitarios, con 21



asinantes, non concluída por non terse recibido o informe da administración sanitaria ao peche do exercicio anual.

- Á organización dos recursos humanos e materiais no Servizo de Neuroloxía dun centro hospitalario, promovida por persoal sanitario, con 21 asinantes, arquivada por inactividade das persoas promotoras do expediente.
- O déficit de persoal facultativo no eido da atención primaria no centro de saúde de Ponteareas, con 26 expedientes de queixa, que se desenvolverá no apartado de supervisión.

Polo que respecta ás queixas rexeitadas e como se pode obxectivar no cadro, do total de expedientes rexistrados, rexeitáronse 27 por concorrer algún dos motivos estipulados na lei que regula esta institución, a Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

En 11 destes expedientes, a cuestión reclamada referíase ao desacordo coa esixencia de implantar o certificado COVID na nosa comunidade autónoma para acceder a determinados establecementos de lecer ou para acceder a espazos públicos pechados.

O certificado COVID ou pasaporte COVID foi deseñado para facilitar a libre circulación das persoas na Unión Europea, dadas as limitacións establecidas por distintos estados membros á libre circulación desde a declaración da pandemia no ano 2020.

Como se comentou no informe correspondente ao ano 2021 este asunto foi obxecto dun pronunciamento xudicial, motivo polo que estes expedientes foron rexeitados de conformidade co artigo 20 da Lei 6/1984, de 5 de xuño que establece que, queda á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, que son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade. As desconformidades que poidan existir coas ditas resolucións xudiciais só poden ser impugnadas mediante o exercicio dos recursos pertinentes ou as accións legalmente previstas, pero sempre dentro do ámbito xudicial.

Rexistráronse tamén 8 expedientes referidos a mesma temática. Neles expoñíanse dúas cuestións. A primeira delas estaba relacionada coa falta de resposta da administración sanitaria a un asunto de índole laboral no ámbito sanitario e a segunda referíase a unha solicitude de petición de audiencia con un xerente dunha área sanitaria.

Ao respecto da primeira cuestión é preciso indicar que, na data de rexistro da queixa, a administración estaba en prazo para responder, de acordo coa Lei 39/2015, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, que establece no seu artigo 21, apartados 2 e 3 o seguinte:

“2. O prazo máximo no que debe notificarse a resolución expresa será o fixado pola norma reguladora do correspondente procedemento. Este prazo non poderá exceder de seis meses agás que unha norma con rango de Lei estableza un maior ou así veña previsto no Dereito da Unión Europea.

3. Cando as normas reguladoras dos procedementos non fixen o prazo máximo, este será de tres meses.”



No que atinxe á segunda parte do expediente sobre á solicitude dunha xuntanza co xerente da área sanitaria, cómpre sinalar que a lexislación actual non impón á administración sanitaria a obriga de conceder a devandita xuntanza, motivo polo que esta pode optar por concedela ou rexeitala, ao seu criterio.

Outro motivo de inadmisión, que concorreu en 3 expedientes, foi a falta de competencia material desta institución para avaliar a adecuación da práctica médica á “lex artis ad hoc”.

En tódolos casos se facía constar o desacordo dos interesados coa asistencia sanitaria dispensada polo Servizo Galego de Saúde desde o punto de vista médico, instando a esta institución a revisar os protocolos médicos existentes na materia co obxecto de conseguir un tratamento ou unha actitude médica distinta para o seu proceso asistencial.

Cómpre ter presente que esta 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, pero esta supervisión refírese ao ámbito administrativo, carecendo de competencias para avaliar a adecuación da asistencia sanitaria dispensada á “lex artis, ad hoc”, parámetro que define a boa praxe médica.

Esta institución non ten competencias técnicas no eido da asistencia sanitaria para supervisar as actuacións médicas, como poden ser indicacións de tratamentos farmacolóxicos, procedementos médicos ou indicacións de técnicas cirúrxicas, motivo polo que estas queixas deben ser rexeitadas.

Nestes casos, o aconsellable é que os doentes soliciten, de acordo co artigo 4 da *Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica* e o artigo 9.2 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, toda a información dispoñible respecto do seu proceso asistencial de forma comprensible e adecuada as súas necesidades, de xeito que, poidan resolver as dúbidas respecto das cuestións médicas sobre as que están en desacordo, valorando todas as alternativas de diagnóstico e tratamento cos seus profesionais sanitarios, dando efectividade ao principio da autonomía da vontade, principio que se erixe como un dos piares da asistencia sanitaria de calidade en concordancia co artigo 3 da Lei 3/2001, de 28 de maio, reguladora do consentimento informado e da historia clínica dos pacientes.

Pódese sinalar tamén aquí que se rexistrou un expediente no que a persoa promotora instaba a esta institución a realizar os trámites administrativos correspondentes para solicitar unha consulta médica especializada. Neste sentido, cómpre recordar que esta institución non está lexitimada para iniciar trámites administrativos no nome dos doentes, e a súa actuación debe ir precedida dunha concreta actuación administrativa, de conformidade co artigo 1 da lei que a regula, actuación esta que será o obxecto da supervisión.



Tamén resulta convinte resaltar que un expediente de queixa foi rexeitado por falta de lexitimación, de conformidade co artigo 14 da citada Lei 6/1984, do 5 de xuño, que establece que toda persoa natural ou xurídica que invoque un interese lexítimo poderá dirixirse á Valedora do Pobo sen ningunha restrición nin limitación.

O interese lexítimo debe entenderse, de conformidade coa xurisprudencia do Tribunal Constitucional (STC 67/2010 de 18 oct. 2010, Rec. 8750/2006 entre outras), como *“una relación material unívoca entre el sujeto y el objeto de la pretensión (acto o disposición impugnados) de tal forma que su anulación produzca automáticamente un efecto positivo (beneficio) o negativo (perjuicio) actual o futuro, pero cierto, de modo que se trate de un interés propio, cualificado y específico, actual y real, no hipotético, que repercute en la esfera jurídica del demandante de tutela”*.

Polo que atinxe aos expedientes remitidos ao *Defensor del Pueblo*, cabe destacar as queixas relacionadas coa lexislación sobre produtos farmacéuticos, lexislación que compete en exclusividade ao Estado, de conformidade co artigo 149.1.16ª CE, rexistrándose catro expedientes de queixa con esta temática.

Cabe sinalar tamén os asuntos relacionados coa asistencia dos doentes que teñen o aseguramento sanitario a cargo de mutualidades de ámbito estatal, ISFAS, MUFACE e MUGEJU, organismos públicos con entidade xurídica diferenciada. Nestes casos, sexa a asistencia dispensada polo Servizo Galego de Saúde ou por unha entidade privada, a supervisión da actividade administrativa debe realizarse desde o ámbito estatal, motivo polo que estes expedientes foron remitidos a institución do *Defensor del Pueblo*.

A situación das queixas admitidas a trámite no ano 2022 é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	374	13,37%	349	50,95%
En trámite	2.423	86,63%	300	49,05%

Unha vez máis pódese obxectivar unha gran diferenza entre o número de expedientes e o número de asuntos en trámite. Esta diferenza correspóndese ás queixas de idéntica temática presentadas por diferentes cidadáns, ás que xa se fixo referencia.

Concluíronse 349 asuntos correspondentes a expedientes iniciados no ano 2022. Pero a estes asuntos hai que sumarlle os que estaban en trámite a 31 de decembro de 2021 e que foron resoltos neste ano 2022.

En concreto, a situación das queixas presentadas en anos anteriores é a seguinte:



Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	0	3	3	3	0
2021	1.120	14	1.134	1.052	82

Por todo o sinalado, durante o ano 2022 concluíronse 1.052 expedientes que se corresponden con 339 asuntos do ano 2021 aos que hai que engadir, os tres asuntos correspondentes ás reaperturas do ano 2020, concluíndose polo tanto 342 asuntos correspondentes a anos anteriores, os que sumados aos asuntos iniciados e concluídos no ano 2022 fan un total de 691 asuntos concluídos durante o exercicio 2022 que se corresponden con 1.429 expedientes de queixa.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Dentro da actividade de supervisión resulta necesario distinguir entre as queixas iniciadas a instancia de parte e as queixas iniciadas de oficio por esta institución, de conformidade co artigo 16.1 da lei pola que se rexe.

1. QUEIXAS INICIADAS A INSTANCIA DE PARTE

A. Listas de espera

Como xa se subliñou no informe do ano anterior, a lista de espera, tanto para a realización de probas complementarias como para consultas, procedementos terapéuticos e procedementos cirúrxicos foi o principal motivo de queixa dos cidadáns galegos.

As listas de espera son un elemento necesario en todos os sistemas sanitarios que teñen carácter universal e son financiados publicamente, posto que resulta moi complexo axustar a oferta de recursos humanos e materiais á crecente demanda, motivada en gran parte polo envellecemento da poboación e o conseguente incremento das patoloxías crónicas e en parte tamén, no contexto actual, polo funil que a pandemia COVID-19 xerou ao suspenderse centos de probas diagnósticas, consultas e intervencións cirúrxicas durante o estado de alarma e as súas correspondentes prórrogas.

Estas listas permiten, polo tanto, regular o fluxo de doentes cando a demanda de servizos sanitarios supera a capacidade do sistema para dispensar os servizos requiridos, facendo efectivo o principio de equidade como desenvolvemento do principio constitucional de igualdade, de xeito que se garanta o acceso ás prestacións sanitarias en condicións de igualdade efectiva, seguindo o criterio de antigüidade.



Non obstante, para cumprir con este cometido constitucional, esta antigüidade non pode ser o único parámetro a considerar para dar efectividade ás prestacións sanitarias, porque non todos os enfermos presentan a mesma gravidade no momento de ser incluídos na lista de espera.

Os diferentes procesos clínicos teñen diferentes graos de prioridade, como así se desprende do artigo 5.2 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias, que alude ao criterio da prioridade, definido como un criterio baseado en aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente, que se erixe como un parámetro de clasificación independente para a xestión das devanditas listas.

Hai que ter en conta ademais que estamos ante un parámetro dinámico, non estático, posto que a prioridade asignada a un doente pode variar ao longo do tempo, de xeito que un doente con prioridade 3 nun momento determinado pode reavaliarse e clasificarse como un doente con prioridade 2 se a súa situación evoluciona desfavorablemente.

Esta prioridade ven determinada polo facultativo responsable do proceso asistencial, podendo este profesional indicar explicitamente un determinado período de tempo no que a prestación sanitaria debe levarse a efecto.

a) Lista de agarda cirúrxica e tempo máximo garantido

O artigo 4 da *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud*, consagra o dereito dos cidadáns no conxunto do Sistema Nacional de Saúde a recibir asistencia sanitaria na súa comunidade autónoma de residencia nun tempo máximo.

Os criterios marco para definir este tempo máximo dentro do Sistema Nacional de Saúde deben acordarse no seo do *Consejo Interterritorial* e aprobarse mediante real decreto segundo a literalidade do artigo 25 do mesmo legal, debendo as comunidades autónomas definir os tempos máximos de acceso á súa carteira de servizos dentro destes criterios marco.

Esta previsión legal materializouse no *Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud*, establecendo no anexo de dita norma 180 días naturais para determinados tipos de intervencións; en concreto, fixa este prazo para as intervencións de cataratas, prótese de cadeira, prótese de xeonllo, cirurxía cardíaca valvular e cirurxía cardíaca coronaria.

Segundo se indicou anteriormente, compete ás comunidades autónomas, dentro destes criterios marco, definir os tempos de acceso á súa carteira de servizos.

Así as cousas e dentro do tempo garantido para as intervencións cirúrxicas diferenciamos as seguintes situacións:



a. Prioridades 1 e 2

Os tempos de espera aconsellables nas intervencións cirúrxicas con un grao de prioridade asignado de 1 e 2 de acordo co *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera del Sistema Nacional de Salud*, son:

“Prioridad 1: pacientes cuyo tratamiento quirúrgico, siendo programable, no admite una demora superior a 30 días.

Prioridad 2: pacientes cuya situación clínica o social admite una demora relativa, siendo recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días.”

Tempos que concordan coa información que traslada o Servizo Galego de Saúde a través da súa páxina web que establece o seguinte:

“Cando o médico cubre a folla de inclusión no Rexistro de pacientes en espera cirúrxica, asígnalle un nivel de prioridade, que ten en conta criterios clínicos, sociais e funcionais.

Hai tres niveis de prioridade e a cada un correspóndelle un tempo de espera no que a intervención debería ser realizada:

- Prioridade 1: a intervención cirúrxica non admite unha demora superior a 30 días.
- Prioridade 2: o tempo de espera recomendable non debe superar os 90 días.”

Durante o ano 2022, trasladáronse á administración sanitaria diferentes resolucións relacionadas coa lista de espera cirúrxica con prioridade 2.

Pódese facer mención aquí a unha resolución relativa a unha cirurxía traumatolóxica con prioridade 2 que levaba na lista de agarda 416 días.

Segundo o exposto ao respecto dos prazos que se consideran razoables para este nivel de prioridade trasladouse a administración sanitaria a seguinte recomendación:

“Cómpre adoptar as medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como a nivel de recursos humanos e materiais, que permitan garantir os prazos máximos establecidos para os diferentes niveis de priorización que os profesionais sanitarios asignan a cada intervención cirúrxica”.

Recomendación que foi aceptada en todos os seus termos por parte da administración.

b. Prioridade 3

O *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo*, antes referenciado, establece que se inclúen dentro da prioridade 3 :

“Prioridad 3: pacientes cuya patología permite la demora del tratamiento, ya que aquélla



no produce secuelas importantes.”

Este mesmo criterio obxectivámolo na páxina web do Servizo Galego de Saúde onde se indica que:

“■Prioridade 3: a enfermidade que vostede padece e motiva a intervención cirúrxica, permite a demora do tratamento, porque non produce secuelas importantes”.

Información da que se deduce que os tempos de resposta dos servizos de saúde non serán tan cortos como nas prioridades 1 e 2, posto que a situación do doente así o permite.

De xeito xeral e tendo en conta o tempo de referencia establecido no *Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud*, pode considerarse razoable un prazo de 180 días.

No expediente de queixa Q/9144/22 o doente refería levar 240 días na lista de espera estrutural para realizar unha intervención con prioridade 3, sen que se lle ofrecese a posibilidade de intervención nun centro concertado para minimizar esta espera, motivo polo que se trasladou á administración sanitaria a seguinte recomendación e a seguinte suxestión:

Recomendación:

“Débese avanzar no camiño da procura de fórmulas, no marco da asistencia sanitaria que se lle dispensa aos doentes, que permitan volver a facer efectivos os tempos máximos garantidos legalmente para as intervencións cirúrxicas con un nivel de prioridade asignado III”.

Suxestión:

“Para a consecución dos prazos máximos garantidos legalmente no caso das intervencións cirúrxicas con un nivel de prioridade asignado III, se o tipo de intervención o permite, cómpre valorar a derivación dos doentes aos centros concertados da Rede SERGAS”.

Resolución que foi aceptada en termos xerais pola administración.

c. Situacións especiais

Para completar a xestión das listas de espera e atendendo ao tipo de patoloxía que presenta o paciente seguindo o criterio de gravidade, a Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias, no seu artigo 5 fixou uns tempos máximos relativamente reducidos para determinados procesos que se determinarían regulamentariamente ao amparo desta previsión legal.

Así establécese na devandita Lei 12/2013 e, en concreto, no seu artigo 5.1, que a estes procesos asistenciais, pendentes de concretar, se lle aplicaría un tempo máximo de acceso de 60 días no caso das intervencións cirúrxicas.



Este desenvolvemento regulamentario ao que fai referencia a Lei 12/2013, levouse a efecto co Decreto 105/2017, de 28 de setembro, polo que se regula o sistema de garantía de tempos máximos de acceso ás prestacións sanitarias públicas, que define no seu Anexo I os procesos, fundamentalmente cadros tumorais, aos que lles resulta de aplicación o tempo máximo garantido de 60 días.

Rexistrouse un expediente relacionado cunha patoloxía recollida neste anexo. Tratábase dun doente diagnosticado dun tumor renal maligno que levaba en lista de espera 75 días sen conseguir unha data concreta para a realización da súa intervención.

Posto que este proceso se engloba dentro das situacións clínicas recollidas no Anexo I do devandito Decreto, esta institución trasladou o seguinte recordatorio de deberes legais á administración sanitaria:

“Os doentes inscritos no Rexistro de Pacientes en Espera de Galicia para as intervencións cirúrxicas programadas e non urxentes, correspondentes aos diagnósticos recollidos no Anexo I do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, teñen dereito a que se respecten os prazos máximos establecidos a tal efecto no artigo 7 do devandito decreto, para que se concrete a prestación da asistencia sanitaria”.

Fixándose un período para realizar a programación da intervención dunha semana.

d. Perda da garantía do prazo de tempo máximo

Cando o doente rexeita a oferta do centro alternativo ofertado polo servizo de saúde para a realización da asistencia requirida, de acordo co artigo 9.1.c da Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias, e o artigo 9.1.d do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, polo que se regula o sistema de garantía de tempos máximos de acceso ás prestacións sanitarias públicas, perde a garantía de prazo máximo de resposta do servizo de saúde.

Estes doentes pasan a formar parte da lista de espera non estrutural, descoñecendo o tempo de espera aproximado no que a prestación sanitaria que precisan se levará a efecto.

No mes de setembro de 2022, con motivo do expediente Q/3713/22, no que a persoa promotora da queixa rexeitou a oferta de intervirse nun centro alternativo ao servizo galego de saúde, esta institución trasladou a administración sanitaria as seguinte suxestión:

“Débese avanzar no camiño da procura de fórmulas, no marco da asistencia sanitaria que se lle dispensa aos doentes, que permita asignar un tempo máximo de espera para aqueles doentes que tras rexeitar a opción de intervirse nun centro concertado se atopen na lista de espera non estrutural”.

A administración sanitaria respondeu a esta suxestión trasladando o seguinte: “Unha vez normalizada a situación da Lista de Espera, e acadado o nivel máximo de actividade e resultados da prepanidemia, poderemos considerar esta suxestión”.



Ao facilitarlle información aos enfermos respecto do tempo máximo de espera na lista non estrutural estaríase garantindo –de conformidade co artigo 4.2 do *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud*–, que dispuxesen de información relativa á espera prevista para a súa intervención, dando cumprimento ao espírito do lexislador cando dispuxo no devandito artigo: “*Cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por su servicio de salud*”.

b) Lista de agarda non cirúrxica

No caso das listas de espera para a realización de probas diagnósticas, consultas ou procedementos terapéuticos, o Anexo III do *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud*, establece que a prioridade 1 se corresponde cunha solicitude preferente e non admite unha demora superior a 15 días.

A prioridade 2 correspóndese cunha solicitude ordinaria e non ten asignado prazo de tempo algún para facerse efectiva.

Aquí, ao igual que ocorre nas listas de agarda cirúrxicas, o profesional sanitario pode estipular un prazo de tempo concreto para a programación da prestación sanitaria en cuestión, prazo que debe ser respectado polo servizo de saúde.

Este é o caso do expediente Q/4328/22, no que, pese a que o facultativo estableceu unha indicación de cita na consulta externa especializada nun período de 6 meses, a consulta non foi programada ata o ano, motivo polo que esta institución trasladou á administración sanitaria a seguinte recomendación:

“Que se poñan en marcha os mecanismos que sexan necesarios para que a programación das citas en atención especializada se realice respectando os tempos asignados polos profesionais sanitarios que as indican”. Esta recomendación foi aceptada pola administración sanitaria.

No expediente Q/7441/22 o tempo de agarda para a programación dun vídeo EEG superaba os 20 meses de espera. A administración non trasladou no informe remitido a prioridade da proba complementaria aquí reclamada, o vídeo EEG, prioridade que, de conformidade co artigo 5.2 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias do Servizo Galego de Saúde, determinaría o tempo de espera como se viu anteriormente. Tampouco se nos trasladou se o profesional sanitario que a solicitou indicou un tempo determinado para a súa realización, mais aínda considerando que esta prioridade fose ordinaria, estaríamos ante un tempo maior de 20 meses para que unha proba indicada por un profesional sanitario sexa realizada.

Resulta claro que compete á administración a organización dos recursos humanos e materiais para facer efectivo o dereito á protección da saúde de todos os galegos e galegas polo que, de non ser posible a programación da proba requirida no centro sanitario en



cuestión nun tempo razoable, deberíanse poñer en marcha os mecanismos que se consideren necesarios para facer efectiva a realización do vídeo EEG noutro centro sanitario, dentro ou fóra da nosa comunidade.

Por todo o sinalado considerouse necesario trasladar a administración a seguinte suxestión: “Que se programe sen máis dilación a proba pendente indicada polo profesional sanitario o día 22 de xaneiro de 2021”.

Esta suxestión foi aceptada ao trasladar no informe remitido o día exacto de realización da devandita proba complementaria.

a. Situacións especiais

Como xa se mencionou con motivo da lista de espera cirúrxica, o Decreto 105/2017, de 28 de setembro, de conformidade o artigo 5 da Lei 12/2013, de 9 de decembro, e o *Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio*, establece no seu artigo 7.1 que os pacientes inscritos no Rexistro de Pacientes en Espera de Galicia que posúan algún dos diagnósticos recollidos no Anexo II do devandito decreto, no que se enumeran determinados procesos oncolóxicos, teñen dereito a que se respecte o prazo de 45 días naturais para primeiras consultas externas programadas, non urxentes, por un problema de saúde novo que non teñan a consideración de revisión.

Para primeiras probas diagnósticas e/ou terapéuticas programadas e non urxentes, por un problema de saúde novo, que non teñan a consideración de revisión, correspondentes ás patoloxías recollidas no Anexo III, no que se especifican determinados procesos oncolóxicos, establécese asemade un prazo máximo de 45 días naturais.

Non se rexistrou expediente algún que puidese englobarse neste apartado ao longo deste ano 2022.

b. Lista de espera en atención especializada para coñecer resultados de probas complementarias xa realizadas

Rexistráronse varios expedientes de queixa relacionados coa espera para poder coñecer os resultados de probas complementarias xa realizadas.

Nun destes expedientes, o doente indicábanos que era portador dun catéter ureteral desde o 6 de maio de 2022 o que lle producía diversa sintomatoloxía, polo que se atopaba nunha situación de incapacidade temporal. Os seus médicos solicitaron un TAC que lle foi realizado o día 21 de xuño de 2022. Non obstante, despois de varios meses, seguía sen cita para coñecer os resultados e realizar unha nova valoración do seu estado de saúde.

A administración sanitaria emitiu un informe o 12 de setembro de 2022 no que traslada que se asignaría a cita nos próximos días pero, pasado o tempo, esta cita non se produciu.



Estamos ante un suposto no que o facultativo solicitou unha proba diagnóstica o 16 de xuño de 2022 e, polo que se deduce do escrito do promotor deste expediente, esta proba foi realizada o día 21 de xuño de 2022. Porén, a consulta de revisión de resultados non foi programada, de xeito que case tres meses despois da realización da proba complementaria seguía sen asignárselle unha data para valorar os resultados.

Entende esta institución que, unha vez realizada a proba que precisa o facultativo para valorar o seu proceso asistencial, o procedente sería que se asignase nun tempo razoable unha data para que esta valoración tivese lugar, posto que de demorarse a valoración deste resultado poderían perderse iniciativas terapéuticas que xa non procedan polo tempo transcorrido, co conseguinte risco de producir un prexuízo para o doente.

Por todo elo, se trasladaron á administración as seguintes recomendacións:

“Que se programen as citas de revisión das probas complementarias nun período de tempo razoable e, en todo caso, dentro do período de tempo indicado polo facultativo que realiza a solicitude das devanditas probas complementarias”.

“Que se proceda a citar ao doente nos próximos días, tal e como trasladou no seu informe esa administración sanitaria, informe de data 12 de setembro de 2022”.

Ambas recomendacións foron aceptadas pola administración sanitaria.

B. Falta de persoal facultativo

As queixas motivadas pola falta de profesionais sanitarios cualificados é unha constante nesta institución desde fai uns anos, fundamentalmente no ámbito rural, existindo prazos especialmente difíciles de cubrir.

Xa no informe anterior facíase referencia a esta cuestión promovida tanto pola cidadanía como polos propios profesionais sanitarios que ven aumentar a súa carga de traballo pola falta de persoal para cubrir as vacantes e as ausencias xustificadas.

a) Déficit de profesionais especializados en pediatría

En relación ao expediente de queixa Q/4161/22, promovido por profesionais sanitarios, poñíase de manifesto a supresión de determinadas prestacións sanitarias relacionadas coas diferentes sub-especialidades pediátricas nun complexo hospitalario por mor da escaseza de profesionais especializados en pediatría para cubrir vacantes e ausencias xustificadas e a sobrecarga asistencial dos facultativos en activo.

A administración trasladou no informe remitido que se produciu unha concatenación de circunstancias, sendo as máis relevantes a renuncia contractual dun dos pediatras nun dos centros hospitalarios da área sanitaria en cuestión, xunto cunha serie de ausencias xustificadas de profesionais, algunhas previstas e outras non previstas, así como o desfrute do lexítimo período de descanso vacacional dos profesionais (que en ningún caso foron



interrompidas nin anuladas) ao que hai que sumar a inexistencia de pediatras nas listas de contratación, de xeito que nin a existencia de vacantes críticas se puido cubrir polo procedemento regulamentariamente establecido. Non foi posible tampouco cubrir ningunha das continxencias sobrevidas, ao non aceptar ningunha das persoas das listas a oferta de cobertura das mesmas.

Por todo o sinalado, e segundo o informe remitido pola administración, tívose que establecer unha priorización dos doentes en función da priorización das súas situacións clínicas co obxecto de diferenciar os procesos asistenciais que necesitaban unha atención urxente ou preferente, que debían ser atendidos sen demora, daqueles procesos asistenciais que podían diferirse no tempo, a fin de garantir en todos os casos o dereito a protección da saúde de acordo co nivel de prioridade asignado.

Esta necesidade de priorización derivou en cambios organizativos dos diferentes servizos de pediatría da área sanitaria referida, cambios aos que facían referencia os profesionais promotores deste expediente pero que responden á potestade de auto-organización que posúe a administración sanitaria co obxecto de acadar o fin público que persegue que é, neste caso, a protección da saúde dun colectivo especialmente vulnerable, a poboación pediátrica, colectivo que debe gozar dunha protección especial por parte dos poderes públicos, como así se recolle no artigo 39 CE e en diversos tratados internacionais ratificados por España, dos que pode destacarse a *Convención sobre los Derechos del Niño*, adoptada pola *Asamblea General de las Naciones Unidas* o 20 de novembro de 1989.

Por todo o sinalado, cabe concluír que na raíz do problema subxace un déficit de profesionais especializados no eido da pediatría no sector público, cuestión coñecida en todo o territorio nacional, polo que o convinte sería valorar todo tipo de medidas que poidan supoñer un aumento do número de profesionais dispoñibles neste campo.

Entre estas medidas poderían valorarse as seguintes:

- 1- Eliminación da esixencia da dedicación exclusiva neste ámbito mentres non se resolva o problema estrutural da falta de persoal cualificado, co obxecto de facilitar a incorporación á sanidade pública dos profesionais que exercen a súa actividade asistencial no ámbito privado.
- 2- Prórroga da idade de xubilación co obxecto de reducir o maior número posible de vacantes por este motivo.
- 3- Establecemento de canles de comunicación entre a administración e os profesionais sanitarios co obxecto de recompensar o aumento de doentes nas súas axendas e o esforzo realizado con motivo dos cambios organizativos dos seus postos de traballo.
- 4- Establecemento de canles de comunicación entre a administración e os colexios médicos das diferentes especialidades co obxecto de valorar a capacitación doutros profesionais sanitarios que poidan realizar labores asistenciais neste campo de acordo coa súa formación e preparación técnica.

Por todo iso, trasladáronse á administración as seguintes resolucións:



Recomendación: “Que se incentive a “voluntariedade” e o esforzo dos facultativos especializados en pediatria afectados polos cambios organizativos motivados pola ausencia de persoal cualificado aos que fai referencia esa administración no seu informe, co obxecto de normalizar a asistencia sanitaria da poboación pediátrica na área referenciada”.

Suxestión: “Que se adopten as medidas necesarias para realizar unha captación do maior número de facultativos que dispoñan da preparación técnica suficiente para realizar a asistencia sanitaria da poboación pediátrica na nosa comunidade naquelas áreas sanitarias que o precisen”.

A administración sanitaria aceptou o contido das mesmas sinalando o seguinte:

“1.- (...) suxestións e propostas que aplicamos e aplicaremos na medida das nosas posibilidades, capacidade e dispoñibilidade, e todas elas, como non podería ser doutro xeito, dentro do marco legal que nos regula.

2.- Na liña de captación que nos prantexa na segunda suxestión temos que indicar que no día de hoxe, 1 de decembro, se nos ven de comunicar os profesionais que tomarán posesión efectiva das súas prazas no presente mes de decembro como pediatras de atención hospitalaria na nosa Área Sanitaria.

Así, temos que informar que son 9 os profesionais que accederán a condición de estatutarios fixos na nosa Área Sanitaria o que, sen dúbida, redundará nunha mellor atención á nosa poboación pediátrica, que é o que todos desexamos e no que estamos implicados e comprometidos”.

b) Déficit de facultativos de atención primaria

Recibíronse tamén 26 expedientes de queixa, referidos a asistencia sanitaria dispensada no centro de saúde de Ponteareas, fundamentalmente na quenda de tarde.

A administración trasladou no informe remitido que a quenda de mañá do citado centro de saúde é atendida por oito profesionais de medicina de familia e a quenda de tarde por seis profesionais. Traslada tamén que no momento de recibirse a queixa en cuestión, a quenda de mañá tiña unha praza vacante e a de tarde tiña cinco ausencias xustificadas polo que só estaba en activo un facultativo, cubríndose as ausencias con intersubstitucións e prolongacións de xornadas do resto do persoal.

A prestación de asistencia primaria é un dos piares da asistencia sanitaria en todos os servizos de saúde, como así se reflexa no artigo 12.1 da *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud*, ao establecer que a atención primaria é o nivel básico e inicial de atención que garante a globalidade e a continuidade da atención ao longo de toda a vida do doente, actuando como xestor e coordinador de casos e regulador de fluxos. Así, podemos proceder a analizar a situación particular do centro de saúde de Ponteareas e avaliar as posibles consecuencias da non cobertura de cinco das seis prazas de médico de familia na quenda de tarde, tanto no ámbito do acceso á asistencia sanitaria dos doentes e a protección da saúde, dereito consagrado constitucionalmente no



artigo 43 CE como manifestaron os cidadáns nos seus escritos de queixa, como no ámbito laboral dos profesionais sanitarios que, como consecuencia dos axustes motivados polas vacantes e ausencias non cubertas, a través das intersubstitucións e prolongacións de xornada, como reflicte o informe da administración sanitaria, viron aumentadas as súas axendas, podendo derivar nun problema de sobrecarga asistencial mantida no tempo, tal como manifestaran xa diversos facultativos de atención primaria desta mesma área sanitaria a propósito do expediente Q/1301/21, do ano 2021.

Para facer unha idea da magnitude do problema, cómpre ter presente o número de tarxetas sanitarias individuais (TIS) por servizo de atención primaria para a categoría de médico de familia do centro de saúde de Ponteareas e o número de consultas médicas por xornada que se viñan realizando no ano 2021; neste sentido, e con motivo do citado expediente Q/1301/21, a consellería trasladou a esta institución un informe no que se especificaba a media do número de tarxetas sanitarias individuais por servizo de atención primaria para a categoría de médico de familia, que no centro de saúde de Ponteareas se situaba nas 1.309,22.

Ao respecto da media de consultas por xornada dos facultativos de atención primaria no centro de saúde de Ponteareas, no período de xaneiro a marzo de 2021, o informe correspondente ao citado expediente Q/1301/21, indicou que era de 37,92 consultas por xornada e profesional, o que da unha aproximación do número de consultas potenciais afectadas polas prazas desertas.

Os datos que se reflexan no informe correspondente a estes expedientes de 2022, corroboran esta situación en relación á demora para concretar unha citación telefónica, que non presencial, cando se afirmaba que: *“...Actualmente la demora para una cita es muy variable entre los distintos médicos, encontrándose la media desde la fecha de la solicitud para una cita no presencial en los 7 días para una cita a demanda y los 5 días para una cita programada en el caso de los médicos de familia...”*.

Do que se deduce que o tempo para obter unha cita solicitada polo paciente, non presencial, podía superar neste centro os 7 días no ámbito da atención primaria, descoñecendo o tempo de espera para obter unha citación presencial nos cupos afectados polas ausencias de profesionais.

Esta información evidencia que estamos ante una situación dunha enorme relevancia, tanto polo risco de comprometer o dereito ao acceso á asistencia sanitaria dos doentes das prazas desertas como polo risco de quebrar a asistencia sanitaria dispensada polo resto dos facultativos, que poden ver sobrecargadas as súas axendas para compensar as vacantes e ausencias cando se trata dunha desproporción de tal magnitude como a que aquí se expón de non cobertura de cinco das seis prazas de facultativos de atención primaria na quenda de tarde.

Esta institución é consciente das dificultades que entraña a contratación de persoal cualificado no momento actual que permita solucionar este problema estrutural; non obstante, como trasladamos á consellería con motivo do expediente Q/1301/21 sinalado, a solución temporal desta situación pasa pola comunicación cos profesionais afectados como así se transmitiu o 8 de setembro de 2021, mediante unha suxestión que indicaba:



“Que se valore establecer unha liña de diálogo cos facultativos de atención primaria, co obxecto de establecer incentivos, de carácter económico ou doutra índole, que permitan cubrir as ausencias e vacantes mentres non se resolve o problema estrutural da escaseza de persoal cualificado para o posto”.

Esta suxestión foi aceptada por parte da administración en todos os seus termos, indicando que por parte do Servizo Galego de Saúde fican permanentemente abertas as canles de diálogo e comunicación e, asemade, se contemplan incentivos de carácter económico desde hai anos con esta finalidade; ao respecto de incentivos doutra índole, como os consistentes en descanso do persoal, trasládase que poderían exacerbar o problema ao carecer de persoal que puidese substituír aos facultativos de descanso.

Con independencia desta liña de actuación, e dada a magnitude do problema, cómpre explorar outras posibilidades na procura dunha solución temporal que permita resolver o déficit de facultativos cualificados neste ámbito, a fin de garantir a asistencia sanitaria de calidade nos centros de saúde mais afectados pola escaseza de profesionais, promovendo actuacións cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas, co obxecto de que distintos profesionais sanitarios que non dispoñan da especialidade de medicina de familia, poidan dar cobertura á necesidade de facultativos especialistas nesta materia, promovendo as actuacións legais que procedan para acadar a habilitación para o desenvolvemento das funcións destes profesionais nos centros de saúde, coas excepcións e condicionamentos que consideren oportunas as diferentes sociedades científicas e colectivos implicados.

Cómpre ter presente asemade, na abordaxe desta particular situación na que se constata a existencia de cinco prazas desertas na quenda de tarde do centro de saúde de Pontearreas, que estamos nun suposto no que os doentes da quenda de mañá dispoñen de facultativo de referencia para dirixir as súas consultas médicas, mentres que unha porcentaxe elevada dos doentes da quenda de tarde descoñecen a que profesional deben dirixirse para solucionar os seus problemas de saúde.

A equidade como principio dentro do Sistema Nacional de Saúde foi establecida na exposición de motivos da *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud*, que sinala:

“...a) Equidad, en la línea de desarrollo del principio constitucional de igualdad, que garantice el acceso a las prestaciones y, de esta manera, el derecho a la protección de la salud en condiciones de igualdad efectiva en todo el territorio, y posibilite la libre circulación de todos los ciudadanos”.

Na nosa comunidade autónoma, a equidade como principio reitor do funcionamento do Sistema Público de Saúde de Galicia, foi enunciada no artigo 32.4 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, establecendo que dentro dos principios do Sistema Público de Saúde de Galicia contéplase “a promoción da equidade e do equilibrio territorial no acceso e a prestación dos servizos sanitarios (...)”.

Debe ser un obxectivo da administración sanitaria, de acordo co mandato do lexislador que acabamos de ver, e desta institución, como entidade de supervisión da actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega, garantir a equidade dentro do Servizo



Galego de Saúde, de xeito que sexa unha realidade no centro de saúde de Ponteareas e no resto dos centros de atención primaria das diferentes áreas sanitarias da nosa comunidade autónoma.

Por todo o sinalado considerouse oportuno trasladar á administración sanitaria dúas suxestións :

“Namentres non se resolva o problema estrutural de escaseza de facultativos no eido da atención primaria, e posto que as solucións temporais desta problemática pasan por modificar as axendas dos profesionais sanitarios, o convinte será ter en conta especialmente as aportacións dos profesionais e das profesionais implicados en cada centro de saúde onde se obxectiven problemas, para garantir que as citacións dos doentes se produzan nun tempo razoable, de acordo cos niveis de calidade establecidos a tal fin, de xeito que os profesionais sanitarios poidan participar das decisións que lles afectan, minimizando deste xeito as consecuencias dunha eventual sobrecarga asistencial mantida nos seus postos de traballo que poida asemade exacerbar o problema da falta de persoal, valorando os cambios normativos que sexan necesarios se a gravidade da situación obxectivada así o require”(…)

“Cómpre iniciar un acercamento cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas co obxecto de acadar unha solución conxunta que permita garantir a cobertura de prazas no ámbito da atención primaria namentres non se resolve o problema estrutural da escaseza de profesionais cualificados nesta materia”.

Dando cumprimento ao artigo 32.2 da lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, a administración respondeu a estas suxestións. Nesa resposta sinalaba, en relación á primeira suxestión, que a Xerencia da Área Sanitaria de Vigo caracterízase pola constante presenza naqueles centros con problemática igual ou similar á que ven padecéndose no centro de saúde de Ponteareas, establecendo reunións de xeito periódico cos especialistas de familia e comunitaria, como parte prexudicada pola carencia destes médicos e médicas especialistas, que son os que poñen o seu labor na Atención Primaria.

Neste contexto, informase das posibles alternativas existentes e cun mínimo impacto asistencial e profesional; non só se escoitan as necesidades profesionais, senón que se lles da voz na procura de acadar a mellor solución posible, tendo en conta para iso non só aos profesionais do centro de saúde de Ponteareas, senón tamén a voluntariedade de todos aqueles profesionais que queren axudar a paliar as consecuencias dos déficits estruturais comentados e que tamén poden producirse noutros centros de saúde ademais de Ponteareas, pactando persoalmente con cada un deles as posibles intervencións en tramos horarios, prolongacións de xornadas, interconsultas ou reforzos dos médicos de PAC nos centros que o precisen.

Trasladan asemade que as novas estratexias acometidas polo Servizo Galego de Saúde poñen o énfase na participación dos profesionais das diferentes disciplinas, incluíndo a profesionais da Atención Primaria.

Polo que atinxe á segunda das suxestións trasladadas, a administración sanitaria achega a acreditación de novas unidades docentes da especialidade de Familiar e Comunitaria, tramitada ante o Ministerio de Sanidade e propostas desde a Xerencia de Área de Vigo co



obxectivo de aumentar o número de prazas de especialistas que poderán traballar na Atención Primaria ao rematar a especialidade co obxecto de paliar, polo menos en parte, as carencias de persoal especializado existentes na actualidade, incrementando a capacidade da Unidade Docente Multiprofesional de Atención Familiar e Comunitaria da Xerencia de Atención Primaria de Vigo en 15 residentes/ano para a especialidade de Medicina Familiar e Comunitaria.

Xunto co exposto nos parágrafos anteriores, trasládase no informe remitido que desde o Servizo Galego de Saúde estase a traballar no sistema XIDE, xestión integrada da demanda en equipo, que garante unha asistencia máis directa e accesible, así como unha maior rapidez na resolución da demanda feita polos pacientes, ao evitarse citacións intermedias.

Por todo o anterior, esta segunda suxestión considerouse parcialmente aceptada.

C. Saúde mental

As listas de espera para atención nos servizos de saúde mental merecen unha atención diferenciada dada a elevada demanda constatada a raíz da pandemia pola COVID 19, como así trasladou a administración sanitaria a esta institución por mor dos expedientes tramitados.

a) Lista de espera para unha citación na Unidade de Saúde Mental de Lavadores

A persoa promotora do expediente Q/4060/22 manifestaba a súa desconformidade coa lista de espera para programar unha consulta correspondente á especialidade de psiquiatría e á especialidade de psicoloxía médica na Unidade de Saúde Mental de Lavadores, pertencente á Área Sanitaria de Vigo.

A administración trasladou no informe remitido que se puxeron en marcha dúas novas unidades de saúde mental, unha en Tui e outra en Ponteareas, aumentando por tanto a oferta dispoñible ao constatarse o incremento da demanda deste tipo de situacións clínicas.

O correcto funcionamento dos servizos sanitarios dun sistema de saúde ven determinado en gran medida pola oferta que o sistema de saúde poida proporcionar e a demanda dos devanditos servizos por parte da poboación diana.

Cando por calquera razón se produce unha diminución da oferta dos servizos sanitarios ou se produce un incremento da demanda dos mesmos, como parece ser este o caso, cómpre establecer medidas que axuden a recuperar o equilibrio na prestación dos servizos sanitarios.

Dentro destas medidas, e tal e como se traslada no informe remitido pola administración, está a creación de dúas novas USM en Tui e Ponteareas, pero deben reforzarse estas medidas con outros mecanismos que axuden a garantir o dereito á protección da saúde en



todas as situacións, establecendo mecanismos de priorización entre as diferentes situacións clínicas e respectando as priorizacións establecidas polos profesionais sanitarios.

Neste sentido trasladouse a administración a seguinte recomendación:

“No eido da saúde mental, pola especial situación na que nos atopamos, débense establecer as medidas que se consideren procedentes para respectar os tempos de atención recomendados polos profesionais sanitarios á hora de concretar as citacións dos doentes”.

Recomendación aceptada por parte da Consellería de Sanidade trasladando que existen canles de comunicación permanente entre especialistas de atención primaria e atención hospitalaria, o que permite unha comunicación áxil en tempo para dar resposta a necesidade de consulta dun o dunha paciente.

Existen consultas preferentes para axilizar o tempo de asistencia desde que se solicita a consulta ata que a persoa que a precisa sexa vista e atendida polo especialista correspondente; e, por outro lado, consultas por orde facultativa, que permiten a cita na data idónea indicada polo especialista.

Por último, cando a situación o require pode ser visto no servizo de urxencias hospitalario por derivación do especialista de atención primaria ao especialista do hospital.

b) Insuficiencia do servizo telefónico da unidade de saúde mental de Lérez

No expediente Q/8847/21 concluído no ano 2022, a persoa promotora manifestaba a súa desconformidade, entre outras cousas, coa deficiente atención telefónica dispensada aos pacientes na Unidade de Saúde Mental de Lérez.

A administración constatou que o número de liñas dispoñibles, a dotación do persoal administrativo e o seu labor non eran realmente compatibles coa demanda de atención telefónica que se multiplicou nos últimos tempos, nin os facultativos dispoñían de tempo nas súas axendas para facer fronte á devandita demanda de asistencia telefónica.

Por todo o sinalado trasladouse a seguinte recomendación:

“Que se dispoñan os recursos humanos e materiais suficientes para proporcionar unha atención telefónica de calidade na Unidade de Saúde Mental de Lérez, tendo en conta a constatación da insuficiencia dos mesmos trasladada no informe remitido”.

Recomendación que foi aceptada en todos os seus termos.

D. Humanización da asistencia sanitaria

Como se mencionou na introdución desta sección correspondente á sanidade, a humanización da asistencia sanitaria consiste, en último termo, en tratar ao enfermo e non só a súa enfermidade.



O SERGAS debe, de acordo co mandato do lexislador tanto autonómico como estatal, desenvolver os mecanismos necesarios para que o paciente sinta que se está respectando a súa vontade, os seus valores, as súas expectativas de vida, dentro dos límites establecidos legalmente, no referente ao manexo do seu proceso asistencial, adquirindo este mandato unha importancia capital nos doentes con enfermidades oncolóxicas.

Cabe sinalar neste apartado o expediente de queixa Q/766/22, no que se fai especial referencia ao dereito de acompañamento dos doentes ingresados nas plantas de hospitalización COVID en xaneiro de 2022.

Unha das características da crise sanitaria vivida por mor da pandemia motivada pola COVID-19 foi a soidade, a falta de acompañamento que viña determinada pola necesidade de illamento ante o potencial contaxio fronte a un novo patóxeno, facéndose necesario atopar mecanismos que favorecesen unha vía de comunicación entre os doentes e os familiares durante o tempo de ingreso.

Neste expediente cuestionáronse os mecanismos que deben garantir en todo sistema sanitario a debida consideración ao estado emocional dos doentes, pois o estado emocional debe ser obxecto de consideración ao mesmo nivel que a súa saúde física.

O principal motivo de queixa dos familiares da doente falecida, doente oncolóxica, era a súa impotencia para poder acompañar a súa familiar nos derradeiros días da súa vida tendo a certeza de que este sentimento era compartido pola doente.

O dereito ao acompañamento do paciente aparece recollido no artigo 7 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia que no seu punto primeiro establece:

“Serán dereitos relacionados co acompañamento do ou da paciente os seguintes:

1. Dereito a ser acompañado ou acompañada, ao menos, por unha persoa que manteña vínculos familiares ou de feito co ou coa paciente ou unha persoa da súa confianza”.

O dereito ao acompañamento do paciente hospitalizado cumpre tres funcións claramente diferenciadas.

Por un lado, e desde o punto de vista do doente, este dereito permítelle estar acompañado por unha persoa da súa confianza ou coa que mantén algún tipo de vínculo, pois a soidade supón para a persoa enferma, na maioría dos casos, unha agresión emocional. A permanencia durante períodos prolongados sen a presenza de seres queridos pode xerar estados de ansiedade e depresión; por iso cómpre salvagardar o benestar emocional das persoas, segundo trasladou a administración sanitaria a esta institución con motivo dunha queixa de oficio iniciada o 13 de abril de 2020, a propósito dunha investigación respecto da situación emocional que sufrían os doentes hospitalizados ou internos nalgún centro sociosanitario en condicións de illamento prescrito pola infección polo virus SARS-CoV-2.

No informe recibido o 17 de abril de 2020, a administración sanitaria trasladou un documento elaborado polo Consello de Bioética de Galicia no que se recollía que, ante a probable prolongación e intensificación da crise sanitaria, era urxente buscar alternativas que permitisen o acompañamento ás persoas enfermas, e como mínimo a aquelas que



estaban nos últimos días das súas vidas e sempre proporcionadas ás esixencias sanitarias de protección da saúde pública.

Desde o punto de vista da persoa acompañante, este dereito permítelle dicir aquilo que desexa antes da despedida, favorecendo os procesos da dor posterior ao falecemento, evitando así o desacougo que xera o abandono obrigado do paciente sen volver a ter máis contacto co seu familiar, como tamén reflicte o documento referido.

Finalmente, desde o punto de vista do centro hospitalario e no caso fundamentalmente de menores de idade e persoas especialmente vulnerables, este dereito permite minorar a carga de traballo do persoal do centro, posto que os acompañantes contribúen aos coidados das persoas ingresadas.

Sen embargo, este dereito non é absoluto, contemplando o apartado dous do artigo 7 ao que se fixo referencia, as limitacións aplicables en determinadas situacións. En concreto, establece que:

“Os dereitos anteriormente citados se limitarán e incluso se exceptuarán, nos casos nos que estas presenza sexan desaconselladas ou incompatibles coa prestación sanitaria conforme a criterios clínicos. En todo caso, esas circunstancias serán explicadas aos afectados e as afectadas de maneira comprensible”.

A única circunstancia alegada polos profesionais sanitarios para non permitir nin as visitas nin o acompañamento en xaneiro de 2022, no expediente de queixa aquí analizado, foi a existencia dun protocolo que non o permitía, informando que, excepcionalmente, se permitía a visita dun familiar cando o estado de gravidade o requirise, estado de gravidade que por outro lado lle trasladaban aos familiares da doente constantemente, dado o deterioro sufrido desde o ingreso na unidade de hospitalización.

Este protocolo que limitaba o acompañamento non se entregou por escrito en ningún momento e estaba vixente en xaneiro de 2022, meses despois da Resolución de 21 de outubro de 2021, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade, pola que se daba publicidade ao Acordo do Consello da Xunta de Galicia, de 21 de outubro de 2021, polo que se declaraba a finalización da situación de emerxencia sanitaria no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, declarada polo Acordo do Consello da Xunta de Galicia de 13 de marzo de 2020, a consecuencia da evolución da epidemia provocada polo coronavirus COVID-19.

Por todo o sinalado, respecto do acompañamento aos doentes nas plantas de hospitalización COVID, trasladáronse á administración as seguintes suxestións:

“Cando exista un protocolo que non permita o exercicio do dereito ao acompañamento do doente recoñecido no artigo 7 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, débesele trasladar por escrito o devandito protocolo aos familiares que soliciten exercer este dereito para facilitar a comprensión e aceptación das restricións impostas”.

“Sería aconsellable que se realizase unha valoración do grao de dependencia dos doentes ao seu ingreso nas plantas de hospitalización, facéndoo constar na súa historia clínica co obxecto de poder adaptar o protocolo de acompañamento vixente nun momento



determinado ás situacións de especial vulnerabilidade motivadas polo grao de dependencia asignado a cada un dos doentes”.

“Cómpre reforzar as canles de comunicación entre os pacientes ingresados illados e os seus familiares e, de non ser posible a devandita comunicación a través das canles habituais, cómpre valorar establecer un réxime de visitas ou acompañamento debidamente regulado, acorde coas necesidades clínicas do doente e as esixencias en materia de prevención establecidas polo centro hospitalario”.

“Cómpre reforzar os mecanismos de información aos doentes e aos seus familiares de feito que se lles comuniquen os cambios respecto dos dereitos que lles asisten, neste caso respecto da posibilidade de exercer o seu dereito ao acompañamento e o seu dereito de visitas, posto que cando se fixo efectivo o traslado de XXX a unha habitación individual non se contactou coa familia para informala da posibilidade de facer efectivos os devanditos dereitos”.

Dando cumprimento a obriga legal, a administración sanitaria trasladou a súa resposta e nela sinalaba que se aceptaban en liñas xerais as suxestións expostas, matizando –ao respecto da valoración do grao de dependencia dos doentes ao seu ingreso nas plantas de hospitalización que permitise adaptar o protocolo de acompañamento á situación concreta do doente– que na Estratexia de humanización da asistencia sanitaria se traballaba no acompañamento dos pacientes en determinadas situacións tendo en conta a atención emocional de doentes en situación de vulnerabilidade, á marxe do grao de dependencia legalmente recoñecido aos mesmos, grao que non podían establecer, pero que en ningún caso era o obxecto da suxestión formulada.

E. Asuntos relacionados co funcionamento do Servizo Galego de Saúde

a) Falta de identificación do facultativo responsable do proceso asistencial

Rexistráronse varios escritos de queixa nos que as persoas promotoras dos expedientes expoñían a negativa dos facultativos que dispensaban a asistencia sanitaria a identificarse.

A este respecto resulta convinte recordar que os facultativos responsables do procesos asistenciais dos pacientes teñen o deber legal de identificarse tal como impón o artigo 12.10 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, cando establece os dereitos relacionados coa prestación de servizos sanitarios por parte do Sistema Público de Saúde de Galicia.

En concreto, o citado artigo estipula que o doente ten dereito a coñecer e identificar, de forma rápida e clara, ao persoal que lle dispensa a asistencia sanitaria.



b) Cambio da modalidade de citación

Outro motivo de queixa foi o cambio da modalidade de citación unha vez programada unha cita presencial.

Os doentes referían nos seus escritos que, tendo asignada unha citación presencial, recibían a chamada do seu facultativo co obxecto de valorar a pertinencia da devandita citación presencial.

A este respecto cabe recordar que se ben é certo que durante a recente pandemia a atención telefónica axudou a evitar aglomeracións a ao control de aforo nos centros de saúde, tamén é certo que no momento actual, levantadas as restricións sinaladas, os doentes teñen dereito a escoller a modalidade de atención que consideren máis apropiada.

c) Necesidade do rexistro na historia clínica das alerxias obxectivadas

Nun expediente de queixa a persoa promotora manifestaba que sendo alérxica ao níquel e ao látex e tendo feito as correspondentes probas de alerxias no ámbito do SERGAS, este antecedente non constaba na pantalla de entrada a súa historia clínica, de xeito que os profesionais sanitarios tiveron que suspender unha intervención cirúrxica por non ter constancia na pantalla de inicio da historia clínica as alerxias referidas, nin tampouco no epígrafe correspondente ás alerxias.

No informe trasladado pola administración sanitaria constatábase que no ano 2005 a doente fora diagnosticada polo servizo de alerxias, de alerxia ao látex e ao níquel; trasladábase asemade que este informe non era visible, dado o tempo transcorrido, na pantalla de entrada da historia clínica, posto que esta só aporta os episodios dos últimos 5 anos, circunstancia que responde aos procedementos internos do SERGAS e lle é totalmente allea a doente, polo que a enferma descoñece se a súa alerxia ao látex e ao níquel deixa de obxectivarse na pantalla de entrada ao seu historial clínico ou non, transcorrido un período de tempo determinado.

Tamén se informaba de que no epígrafe específico de “Alerxias” da historia clínica, non constaba mecanizada a devandita alerxia ao látex e ao níquel ata o mes de setembro de 2021.

Descoñece esta institución se debe ser o facultativo responsable do servizo de alerxias que diagnostica á paciente no ano 2005 o encargado de rexistrar no epígrafe de “Alerxias” sinalado por esa administración sanitaria o devandito diagnóstico das alerxias obxectivadas, ou esta tarefa é competencia doutro profesional sanitario, pero en último termo, trátase de información clínica relevante que debe ser incluída por algún profesional no epígrafe de “Alerxias” da historia clínica da paciente co obxecto de que esta información estea sempre presente e sexa facilmente accesible ao resto de profesionais sanitarios desde o momento no que se constata a alerxia ou alerxias en cuestión.

Por este motivo se trasladou a Consellería de Sanidade a seguinte recomendación:



“Que se transmita un recordatorio de información aos profesionais sanitarios co obxecto de que se reflexen no epígrafe de “Alerxias” da historia clínica dos enfermos as posibles alerxias dos doentes”.

A administración respondeu á resolución trasladada no sentido de especificar cales son os profesionais sanitarios encargados de tal tarefa e de remitir-lles a estes colectivos o recordatorio de información descrito nos seguintes termos:

"Recórdaselle a necesidade de rexistrar as alerxias detectadas nos pacientes non só no episodio de consulta correspondente; é imprescindible, para evitar riscos aos pacientes, rexistralas tamén no apartado de “Alerxias” da historia clínica. Deste xeito, calquera facultativo do Sergas pode acceder de maneira sinxela a esta información. Pola contra, de non facelo así, a información pode non estar visible tendo en conta que na pantalla de entrada de IANUS só se mostran episodios dos últimos cinco anos”.

d) Funcionamento do Servizo de Otorrinolaringoloxía do CHUS durante a folga de persoal facultativo

Rexistráronse tamén varios expedientes de queixa referidos ao funcionamento do Servizo de Otorrinolaringoloxía do CHUS durante a folga de persoal facultativo.

Nunha destas queixas, expónse que o 11 de xuño de 2022, estando convocada e saíndo nos medios de comunicación unha folga indefinida por parte dos facultativos do Servizo de Otorrinolaringoloxía do CHUS, citouse á doente para realizar unha revisión ordinaria, é dicir, sen ningún tipo de prioridade, no devandito servizo de otorrinolaringoloxía. A cita programouse para o 14 de xuño de 2022, tres días máis tarde.

Unha vez na consulta comunícaselle que non vai a ser atendida porque o facultativo que debería dispensarlle a asistencia sanitaria está en folga, que se lle asignará nova citación e que ten que acudir novamente en persoa, aínda que non poden garantirlle que vaia a ser atendida.

Dado que a folga de este colectivo non é un feito novo, a doente solicita coñecer os motivos polos que se lle programou a citación para o día 14 de xuño, estando prevista a devandita folga, e solicita coñecer tamén os motivos polos que pode ser citada novamente debendo desprazarse ata a devandita consulta sen que, como lle comenta o persoal do Servizo Galego de Saúde, se poida prever que vaia a ser atendida, indicando asemade que ten 90 anos e moitas dificultades para a deambulacón.

O informe remitido pola administración sanitaria só constataba que a cita fora suspendida con motivo da folga.

O dereito de folga dos facultativos do servizo de otorrinolaringoloxía ampárase no artigo 28.2 CE, que recoñece o dereito de folga dos traballadores para a defensa dos seus intereses. A administración sanitaria debe conxugar este dereito constitucionalmente recoñecido coa planificación das prestacións sanitarias que dispensa o servizo de saúde da nosa comunidade.



Co obxecto de organizar as devanditas prestacións sanitarias, o artigo 5.2 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias, dispón que o Servizo Galego de Saúde debe establecer un sistema de clasificación en prioridades baseado en aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente. Este sistema de prioridades condicionará o tempo de espera para as diferentes consultas e procedementos no ámbito da saúde.

Estamos, polo tanto, ante un mandato do lexislador que establece que deben diferenciarse distintos prazos na atención dos doentes segundo o nivel de prioridade asignado polo facultativo ao seu proceso asistencial, como xa se mencionou en apartados anteriores.

Neste caso, estamos ante unha paciente que precisa unha citación para unha revisión con prioridade ordinaria, segundo o relato da propia doente, relato non cuestionado pola administración sanitaria no seu informe.

Por outro lado, estamos tamén ante unha doente que ten 90 anos e dificultades para a deambulación, polo que debemos minimizar o risco dunha citación nun contexto de folga como o que concurría o día 11 de xuño, momento no que se programa a citación no devandito servizo de otorrinolaringoloxía para o 14 de xuño de 2022.

Tendo en conta estas circunstancias, por un lado, a ausencia de prioridade do proceso asistencial, e por outro lado, a idade e as limitacións físicas da doente, e tendo en conta tamén que a citación se programou no momento no que estaba a producirse unha folga do persoal do servizo que debía realizar a prestación sanitaria, a administración debe considerar estas circunstancias conxuntamente de xeito que, nun contexto real de folga e para aquelas citacións con prioridade ordinaria, no momento de comunicarlle aos interesados a programación das súas citas, e con maior motivo cando se trata de persoas especialmente vulnerables pola súa idade ou grao de discapacidade, o adecuado sería trasladarlle que non se pode garantir que a consulta se leve a termo nesa data por mor da folga dos traballadores sanitarios, dándolle a opción de programar as devanditas citacións conservando a súa antigüidade na lista de espera no momento en que remate a folga.

Deste xeito, o doente disporía de toda a información respecto do seu proceso asistencial, dando cumprimento ao mandato do lexislador que se reflicte no artigo 9.2 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, cando establece que o doente ten “dereito a coñecer, con motivo de calquera actuación no ámbito da súa saúde, toda a información dispoñible sobre a mesma, salvo os supostos exceptuados pola lei”, facéndolle partícipe das decisións que lle afectan respecto do seu proceso asistencial ao decidir se se lle cita no período no que o servizo que lle debe prestar a asistencia sanitaria está en folga ou se difire a súa atención –posto que se lle asignou un grao de prioridade ordinaria– ao momento no que a folga de persoal sanitario remate, feito que reforzaría a súa autonomía de decisión nos termos establecidos no artigo 8 do mesmo texto normativo.

Por todo o anterior trasladouse a administración sanitaria a seguinte suxestión:

“Nos períodos afectados polas folgas do persoal sanitario e á hora de realizar a programación das consultas ás que se lle asigna un grao de prioridade III, o convinte sería que se lle comunicase aos doentes a posibilidade de ser citados en período de folga coa posibilidade de que a consulta non se realice por exercer o profesional ao que lle corresponde a súa atención o seu dereito a folga, ou ben diferir a programación das súas



citás, conservando a súa antigüidade na lista de espera, no momento no que remate a devandita folga do persoal”.

A administración sanitaria, de acordo coa súa obriga legal, respondeu á suxestión formulada indicando que a folga fora suspendida entre o 02/08/2022 e o 31/8/2022, e oficialmente desconvocada o 01/09/2022. Por ese motivo non foi preciso levar a cabo ningunha acción complementaria para dar efectividade á resolución trasladada.

e) Tramitación dunha autorización para a realización dunha técnica de fecundación in vitro con diagnóstico xenético preimplantacional

Recibiuse un expediente de queixa no que a interesada expoñía o seu malestar polo tempo transcorrido desde que iniciou os trámites para solicitar unha autorización para realizar unha técnica de fecundación *in vitro* con diagnóstico preimplantacional no mes de setembro de 2021, de feito que en xullo de 2022 seguía sen ter novas sobre este procedemento.

Solicitada información á administración sanitaria, esta trasladou no informe remitido que o diagnóstico xenético preimplantacional (DXP) ven regulado na Lei 14/2006, de 26 de maio, sobre técnicas de reprodución humana asistida, indicando no seu artigo 12.2 que os casos non contemplados no apartado 1 de dito artigo, como ocorre neste expediente, requiren autorización expresa, caso a caso, da autoridade sanitaria correspondente, previo informe favorable da Comisión Nacional de Reprodución Humana Asistida, que deberá avaliar as características clínicas, terapéuticas e sociais de cada proceso asistencial.

A Comisión Nacional de Reprodución Humana Asistida é un órgano colexiado, de carácter permanente e consultivo, adscrito ao Ministerio de Sanidade, que ten acordado uns requisitos documentais para as solicitudes de informe preceptivo en relación á autorización de técnicas de DXP.

A documentación para a solicitude de autorización de realización destas técnicas debe ser enviada polos centros e servizos de reprodución humana asistida ás autoridades sanitarias correspondentes da comunidade autónoma, que serán as encargadas de remitila, xunto coa solicitude de informe, á Secretaría da mencionada Comisión.

No caso en cuestión, o día 24 de setembro a Consellería de Sanidade recibiu escrito de solicitude por parte do servizo de reprodución humana do CHUS para unha autorización da CNRHA co obxecto de realizar FIV con DXP. O día 28 de setembro contáctase co centro co obxecto de que envíe nova documentación de acordo aos requisitos documentais esixidos pola Comisión, posto que a recibida non cumpría cos requirimentos da mesma.

Sen embargo, esta documentación non foi aportada ata o día 3 de decembro de 2021, transcorridos máis de dous meses da súa solicitude por parte da consellería.

Tendo en conta que os procedementos de reprodución humana asistida esixen unha idade clinicamente adecuada para a muller que os recibe, como así se desprende do artigo 6.2 da Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reprodución humana asistida, o



procedente, neste suposto no que se fai necesario corrixir a solicitude do Servizo de Reprodución Humana de CHUS, sería minimizar ao máximo as demoras que poidan producirse na tramitación das autorizacións que sexan necesarias para a consecución da técnica requirida pola doente.

Por todo o sinalado trasladouse a Consellería de Sanidade a seguinte suxestión:

“Sería aconsellable trasladar ao servizo ou unidade do SERGAS que envía a esa consellería unha solicitude para tramitar un procedemento de reprodución humana asistida con DXP que require autorización da CNRHA e que non cumpre cos requisitos esixidos por parte da devandita comisión nacional, un tempo determinado para corrixir os devanditos defectos, co obxecto de non dilatar a asistencia sanitaria que os doentes requiren nun eido como o que nos atopamos, as técnicas de reprodución asistida, eido no que o tempo constitúe un factor determinante na probabilidade de acadar unha xestación con éxito.”

A administración sanitaria rexeitou a suxestión formulada por entender que a fixación dun prazo para que os centros remitiran a documentación de subsanación correspondente non alcanzaría as expectativas buscadas de axilización do procedemento, polas seguintes razóns.

- As subsanacións solicitadas aos centros son moi variadas, desde simple documentación actualizada do procedemento de coordinación co laboratorio asociado, que xa obra en poder do centro e pode ser remitido con prontitude, ata información que o propio centro ten que solicitar da parella ou dos seus familiares e que require dun tempo mais longo e moi variable para conseguila, polo que sería difícil establecer prazos estandar que serían moi amplos en certos casos e quedarían cortos noutros.
- A solicitude de subsanación é un requirimento doutra entidade administrativa polo que se suscita a dúbida de se ten sentido establecer prazos cando a propia entidade solicitante do requirimento, a CNRHA, non os establece.
- Por outra banda, como procedemento administrativo, o incumprimento do prazo desembocaría no arquivo do expediente, pero este seguiría aberto na CNRHA, posto que a mesma non ten establecido prazo de subsanación. Habería que comunicar á CNRHA o peche do expediente por desistencia ao incumprir o prazo sinalado, e o centro tería que volver a iniciar unha nova tramitación e enviar outra vez a documentación completa, comezando de novo todo o proceso.

Traslada asemade a administración que a propósito deste expediente produciuse unha xuntanza cos profesionais da área sanitaria responsables da tardanza en remitir a documentación complementaria esixida aínda que, como se expuxo, non considerou oportuno o establecemento de prazos para o envío de documentación necesaria para a correcta tramitación do expediente ante a CNRHA.



f) Modificacións dos datos persoais na base de datos do Servizo Galego de Saúde

Rexistrouse un expediente de queixa no que o interesado refería que con motivo do seu cambio de dirección postal acudiu ao seu centro de saúde co obxecto de facer constar esta modificación na base de datos do Servizo Galego de Saúde e recibir as correspondentes comunicacións na súa nova dirección.

Tras realizar os trámites que lle indicou o persoal administrativo do devandito centro de saúde constatou que se estaban a enviar as comunicacións de atención especializada á dirección postal anterior.

Descoñece esta institución si desde o centro de saúde no que se realizaron os trámites, centro pertencente ao SERGAS, se pode xestionar este cambio de datos para que sexa efectivo en toda a súa área sanitaria, isto é, en atención primaria e atención especializada. Porén, se isto non fose posible, o convinte sería que se informase ao doente do procedemento a seguir para que os seus datos fosen correctos nos dous niveis asistenciais, de xeito que non se comprometesen as comunicacións entre a administración e os administrados nun campo tan sensible como é o da sanidade, pois ao non xestionarse este cambio de datos correctamente en todo o SERGAS podería chegar a comprometerse o dereito á protección da saúde dos doentes ao non recibir as comunicacións referentes aos seus procesos asistenciais dentro dos dous ámbitos de atención sanitaria, primaria e especializada, e mesmo se podería enviar información sensible a outra dirección postal.

Por todo o sinalado, trasladouse a seguinte recomendación á administración:

“Cómpre facer un recordatorio de información ao persoal da administración encargado da xestión das modificacións dos datos persoais que os doentes demanden, de xeito que, de acordo ao procedemento establecido, se informe aos doentes dos trámites a seguir para que os cambios referidos sexan operativos tanto en atención especializada como en atención primaria”.

Resolución que foi aceptada ao trasladar a Consellería de Sanidade un informe onde se constataba que o devandito recordatorio de información fora xestionado.

2. QUEIXAS DE OFICIO

Durante o ano 2022 iniciáronse catro queixas de oficio en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

A. Lista de espera cirúrxica dun doente con mal control da dor

Nesta institución iniciouse unha actuación de oficio tras ter coñecemento a través dunha noticia publicada nun medio de comunicación escrito, o día 20 de abril de 2022, “X, 12 años en cama y necesita una operación de cadeira: *“Pasa as noites berrando, é algo terrible”*”.



Na noticia sinálase esencialmente que o doente tivo un accidente de tráfico fai 12 anos, motivo polo que vive sen poder moverse nunha cama. Os familiares obxectivaron que desde facía aproximadamente un ano presentaba moita dor ao mobilizar a cadeira, confirmándose en xuño de 2021 que tiña a cadeira rota, motivo polo que se indicou unha intervención cirúrxica.

Esta intervención estaba programada para o día 6 de setembro de 2021, pero nesa data enfermou de COVID polo que se tivo que suspenderse a cirurxía durante 49 días. Amplamente superado este tempo, o doente seguía a agardar pola intervención necesaria para controlar a dor, que a familia describe como “algo terrible”.

O dereito dos doentes ao control da dor que presentan pode considerarse como un dereito ligado intimamente ao dereito á protección da saúde establecido no artigo 43 CE.

Aliviar a dor pode considerarse, de acordo coa OMS, como un dereito do ser humano e unha obriga, cando menos desde o punto de vista ético, dos profesionais sanitarios.

Desde o punto de vista legal atopamos referencias á dor no artigo 11.2 da Lei galega 5/2015, de 26 de xuño, de dereitos e garantías da dignidade das persoas enfermas terminais que indica:

“2. El paciente tiene derecho a recibir la atención idónea que prevenga y alivie el dolor, incluida la sedación si el dolor es refractario al tratamiento específico.”

Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade o mesmo día da publicación da noticia no diario. O 9 de maio de 2022 recibíuse o informe da administración no que se especificaba:

“En relación coa queixa presentada ante esa Institución arriba referenciada, e unha vez recibida información previa da Área Sanitaria XXX, sinalar que o paciente xa está operado e de alta hospitalaria”.

Do informe trasladado dedúcese que a situación do doente en cuestión descrita polo medio de comunicación foi resolta favorablemente polo Servizo Galego de Saúde, motivo polo que se acordou o arquivo das actuacións.

B. Estado actual do tratamento neuropsicolóxico no seguimento dos doentes con trauma cerebral na idade pediátrica

Nesta institución iniciouse 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 a través dunha chamada telefónica dun cidadán de que o SERGAS non dispensa o tratamento neuropsicolóxico que precisan os doentes, en particular os menores de idade, despois dun trauma cranial, sexa este trauma cranial secundario a un traumatismo propiamente dito ou a unha intervención cirúrxica.



Interesaba coñecer se existe un protocolo de atención sanitaria que garanta o seguimento e control deste tipo de doentes, que sofren na infancia un trauma cerebral e, de ser o caso, se este protocolo se fai efectivo nas distintas áreas sanitarias da nosa comunidade.

Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade. Na data do 12 de agosto de 2022 recibíuse o informe da administración no que se sinalaba esencialmente:

“(…) sobre si o Sergas dispensa tratamento neuropsicolóxico despois dun trauma cranial e o protocolo que se utiliza, informamos de que si se está a proporcionar este tipo de tratamentos. Neste sentido remitimos a continuación o protocolo que se está a utilizar e que é coñecido en todos os hospitais da rede pública de Galicia”.

En conclusión, a administración sanitaria trasladou que se está a dispensar tratamento neuropsicolóxico despois dun trauma cranial aos doentes que cumpren coa indicación terapéutica segundo o protocolo vixente, e tamén se comunica no informe remitido os centros sanitarios dentro da nosa Comunidade Autónoma onde se dispensa este tipo de terapia.

C. Situación actual da terapia con protóns nos procesos tumorais da infancia

Nesta institución iniciouse 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 a través dunha chamada telefónica dun cidadán, de que o SERGAS non dispensa o tratamento denominado “protonterapia” ou terapia con protóns, procedemento considerado dentro da radioterapia, no eido dos tumores da idade pediátrica e, en concreto, dos tumores cerebrais.

Interesaba coñecer se o SERGAS dispensa este tipo de tratamento e, de ser o caso, en que procesos clínicos se indica. Ante iso requirimos información á Consellería de Sanidade.

Na data do 31 de outubro de 2022 recibíuse o informe da administración no que se sinalaba esencialmente que o tratamento de protonterapia está incluído na carteira de servizos do sistema nacional de saúde e polo tanto está incluído na carteira de servizos do SERGAS ao ser carteira básica, recollendo tamén no informe remitido que as indicacións destes tratamentos realízaas o Comité clínico de tumores de cada centro hospitalario en función dos criterios establecidos na *"Resolución de 30 de novembro de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se hacen públicos los acuerdos de la Comisión de prestaciones, aseguramiento y financiación de 14 de julio de 2020 en relación a la técnica de protonterapia en la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud"*.

Dito informe indica tamén que, dado que este tratamento non se realiza en ningún centro sanitario público en España, os doentes da nosa Comunidade Autónoma que o precisan son derivados a dous centros privados en Madrid, sendo os custes destes tratamentos asumidos polo Servizo Galego de Saúde.



D. Humanización dos coidados das doentes ingresadas no SERGAS

Nesta institución iniciouse unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, referente á humanización dos coidados das doentes ingresadas no SERGAS tras ter coñecemento, a través dunha chamada telefónica, de que no hospital comarcal de Cee, na segunda planta de medicina interna, hospitalización, área NON COVID, realizouse na semana do 13 de xuño ao 17 de xuño de 2022 o aseo das doentes mulleres de idade avanzada por persoal masculino en contra da vontade da paciente e dos acompañantes.

Solicitouse información á Consellería de Sanidade nos seguintes termos:

“Interesa coñecer se existe un protocolo que contemple o sexo e as crenzas dos doentes, para realizar o aseo de persoas de idade avanzada e, de existir o protocolo, interesa coñecer se se levou a efecto na planta de hospitalización sinalada”.

Esta queixa non estaba concluída a 31 de decembro de 2022.

IV. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL

Durante o ano 2022, ao igual que en anos anteriores, realizáronse diversas xuntanzas con persoas que expresaron o seu desexo de expoñer persoalmente a problemática que motivou os seus expedientes e realizáronse xuntanzas con representantes da asociación de afectadas polo Essure de Galicia.

A institución participou tamén nas XXXV *Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo* que tiveron lugar en León os días 20 e 21 de outubro.

Nestas xornadas chegouse as seguintes conclusións ao respecto da prestación do servizo público de saúde no medio rural:

Primeira. Considerando que as persoas que residen no medio rural deben ser atendidas mediante un sistema sanitario público fundado nos principios de equidade, calidade, proximidade e presencialidade, constituído por persoal sanitario estable e dotado de medios suficientes, o citado sistema sanitario debe garantir a atención médica primaria, a atención continuada, uns servizos de urxencias efectivos e suficientes en tempos razoables e o acceso á atención especializada de forma adecuada.

Segunda. As Administracións sanitarias do Estado e das Comunidades Autónomas teñen que establecer mecanismos de colaboración e cooperación permanentes, a fin de atender os problemas específicos que presenta a prestación sanitaria no medio rural, asegurando a existencia dun modelo acorde ás necesidades das persoas que residen habitualmente nos municipios de menor poboación.

Nese marco de colaboración e cooperación, as Administracións sanitarias poderían, se así se considera pertinente, impulsar e elaborar unha estratexia común e conxunta sobre a



prestación deste servizo público, sen prexuízo de analizar e, consecuentemente, atender de forma particular as especificidades que concorran nos diferentes ámbitos territoriais.

Terceira. Á vista da experiencia adquirida, tense que realizar unha avaliación profunda e rigorosa sobre as necesidades actuais das persoas que residen nas zonas rurais en relación coa atención sanitaria, así como das ineficiencias que existen no modelo actual de atención urxente e continuada, para a posterior adopción de medidas que, no seu caso, dean resposta adecuada ás necesidades detectadas.

Cuarta. Téñense que adoptar as medidas oportunas para dotar ao sistema sanitario público dos recursos económicos precisos que permitan a prestación dunha asistencia sanitaria de calidade ás persoas que residen no medio rural, acorde cos principios de equidade, segundo proclama a lexislación vixente.

Quinta. Tras a amarga experiencia padecida por mor da pandemia xerada pola COVID-19, faise máis necesario aínda reforzar os recursos humanos e os medios da atención sanitaria primaria no medio rural, de tal modo que toda a poboación poida gozar do dereito de acceso á devandita atención en condicións de igualdade, para o que resulta necesario a total recuperación das consultas presenciais nos centros de saúde, no seu caso tras un primeiro contacto telefónico ou por outro medio que sexa eficaz. Con todo, consideramos que a falta de atención sanitaria presencial en moitos casos castiga especialmente á poboación en situación de vulnerabilidade, como é unha parte importante da que reside no medio rural.

Sexta. En ningún caso en detrimento da esencial atención presencial, téñense que desenvolver as medidas precisas para, cando a ou o paciente o solicite e o persoal sanitario e asistencial o considere oportuno, utilizar a “telemedicina”, entendida como o conxunto de técnica e recursos telemáticos ou electrónicos que permiten unha comunicación interactiva, en tempo real e a distancia, realizada co fin de mellorar a atención sanitaria.

Para iso ten que reforzarse a tecnoloxía das comunicacións que permita unha prestación sanitaria, por parte dos profesionais sanitarios, de calidade, accesible, humanizada e complementaria á atención presencial.

Sétima. Tense que intensificar a adopción de medidas de promoción da saúde e de prevención das enfermidades e patoloxías involucrando ao conxunto das persoas que residen nos municipios de menor poboación no mantemento da súa saúde.

Oitava. Tense que promover a adopción das medidas necesarias que permitan asegurar a atención sanitaria de calidade en caso de urxencias e emerxencias, así como a atención especializada, particularmente en relación con aqueles servizos que, dadas as circunstancias específicas do medio rural, son máis relevantes, como a xeriatria, a dependencia, a pediatria, a fisioterapia e a saúde mental.

Novena. Tense que establecer e fomentar a colaboración e coordinación entre os servizos públicos sanitarios e sociais para abordar de modo multidisciplinar os problemas de carácter sociosanitario das persoas usuarias do sistema, así como en interese dos profesionais que atenden á poboación do medio rural.



Nese sentido, faise preciso definir un modelo de intervención baseada nunha planificación integral que implique á rede comunitaria, de saúde e de servizos sociais, tamén que teña como eixos promover o envellecemento activo, e que favoreza a implantación e o desenvolvemento de novos servizos de proximidade para as persoas en situación de fragilidade ou dependencia e as súas persoas coidadoras.

É de especial interese o desenvolvemento das iniciativas que fomenten a asistencia integral das persoas dependentes no marco sociosanitario tendo moi en conta as características particulares do ámbito rural.

Décima. O servizo de transporte sanitario de pacientes, desde a súa poboación aos centros hospitalarios onde se presta a atención especializada, debe contar cos medios precisos e ben dotados; igualmente débense ter en conta as necesidades persoais dos pacientes e a situación que padecen por razón da súa patoloxía.

O traslado debe priorizar, en todo caso, o servizo adecuado ás persoas e o respecto á súa dignidade, sobre os criterios organizativos ou de eficiencia na asignación de recursos que poidan condicionar devandito servizo.

Así mesmo, debe garantirse que o servizo de transporte dos pacientes nos casos de urxencias e emerxencias se presta en condicións adecuadas e nun tempo razoable.

Undécima. Tense que asegurar, a través de medidas positivas de ordenación e fomento, o servizo de atención farmacéutica no medio rural. Como servizo de interese público, debe prevalecer a garantía da súa prestación continua, de calidade e proximidade por encima dos factores puramente económicos. En todo caso, debe evitarse que en varios quilómetros de distancia non haxa puntos de subministración de medicamentos.

Duodécima. As Administracións competentes teñen que desenvolver os instrumentos que estimen oportunos para dar unha resposta adecuada e efectiva aos problemas específicos do persoal sanitario e asistencial que presta os seus servizos no medio rural.

Décimo terceira. Téñense que establecer incentivos profesionais, administrativos e económicos co obxecto de facilitar a cobertura de prazas de difícil acceso e para fomentar a permanencia nas mesmas por parte do persoal sanitario e asistencial, de acordo con o disposto na Lei 45/2007, do 13 de decembro, para o desenvolvemento sustentable do medio rural.

Décimo cuarta. Téñense que elaborar plans específicos de formación do persoal sanitario e asistencial que presta servizos no medio rural, a fin de asegurar unha atención sanitaria pública adecuada ás circunstancias das persoas que residen nos pequenos municipios. Así mesmo, debe impulsarse a realización de cursos de formación a distancia para o persoal sanitario mediante a utilización de medios telemáticos, ou contemplando o achegamento do persoal formador ao medio rural.

Décimo quinta. Téñense que adoptar medidas a fin de garantir a seguridade e a integridade do persoal sanitario e administrativo dos centros sanitarios do medio rural ante posibles agresións por parte das persoas usuarias, tendo en conta o illamento, soidade e as diversas dificultades ás que se enfronta este persoal no seu traballo diario.



V. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

No ano 2022 incrementáronse de forma significativa o número de resolucións formuladas á administración sanitaria respecto de anos anteriores, trasladando 52 propostas de actuación ao respecto de 32 asuntos promovidos polos cidadáns galegos.

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/83/22	Test de antíxenos e certificado de recuperación Recomendación: "Namentres non se modifiquen os requisitos para obter o certificado de recuperación, cando a proba de antíxenos realizada aos doentes no contexto dunha infección por virus SARS-CoV-2 sexa positiva, se lles ofrezca a estes pacientes a realización dunha proba NAAT de confirmación".	Xunta-Consellería de Sanidade 08/02/2022	Parcialmente aceptada	Q/83/22
Q/83/22	Test de antíxenos e certificado de recuperación Suxestión: "Para aqueles enfermos que foron diagnosticados de COVID-19 mediante unha proba de antíxenos e aos que non se lles ofreceu unha proba NAAT de confirmación, cómpre desenrolar fórmulas autonómicas para que non vexan restrinxidos os seus dereitos na nosa comunidade autónoma por non poder acceder ao certificado de recuperación nas mesmas condicións que os doentes aos que se lles realizou unha proba NAAT." Suxestión: "Cómpre avanzar no camiño de facilitar os cambios normativos, dentro das competencias de cada administración, que adapten a lexislación actual no marco do certificado COVID da UE de xeito que poida emitirse o certificado de recuperación sobre a base dunha proba rápida de antíxenos, unha proba de anticorpos ou calquera outro método validado cientificamente, como reza o apartado 4 do artigo 7 do devandito Regulamento (UE) 2021/953".	Xunta-Consellería de Sanidade 08/02/2022	Parcialmente aceptada	Q/83/22
Q/1269/21	Lista de espera cirúrgica con prioridade II Recomendación: "Cómpre adoptar as medidas necesarias tanto a nivel organizativo como a nivel de recursos humanos e materiais que permitan garantir os prazos máximos establecidos para os diferentes niveis de priorización que os profesionais sanitarios asignan a cada intervención cirúrgica". Recomendación: "Cando o SERGAS prevexa que non resulta factible a realización dunha intervención cirúrgica no prazo aconsellado polos profesionais sanitarios que a indicaron, se lle informe ao doente da posibilidade de solicitar a	Xunta-Consellería de Sanidade 17/02/2022	Aceptada	Q/1269/21



	asistencia sanitaria requirida nun centro sanitario privado que dispoña da correspondente acreditación da comunidade autónoma, informando asemade do procedemento e os requisitos requiridos para tal fin”.			
Q/9755/21	Lista de espera para realizar unha proba complementaria con preferente Suxestión: “Cando se sospeita que se poden producir “erros na tramitación” de probas complementarias que provocan un incumprimento dos tempos de espera asignados polos facultativos que indican esas probas , o convinte será que, se inicie unha investigación co obxecto de esclarecer as causas dos devanditos “erros”, de xeito que, se poidan adoptar as medidas oportunas para evitar novas incidencias de este tipo, garantindo así en tódolos casos o dereito á protección da saúde consagrado no artigo 43 CE.”	Xunta-Consellería de Sanidade 09/03/2022	Aceptada	Q/9755/21
Q/8847/21	Atención telefónica na Unidade de saúde mental de Lérez Recomendación: “Que se dispoñan os recursos humanos e materiais suficientes para proporcionar unha atención telefónica de calidade na Unidade de Saúde Mental de Lérez, tendo en conta a constatación da insuficiencia dos mesmos trasladada no informe remitido”.	Xunta-Consellería de Sanidade 17/03/2022	Aceptada	Q/8847/21
Q/6715/21	Idade de acceso ás técnicas de reprodución asistida Recomendación: “ A interpretación do requisito contemplado na normativa alegada pola administración sanitaria: “ Edad de la mujer en el momento de indicación del tratamiento inferior a 40 años”, debe interpretarse como a idade na que se indica o tratamento, non a idade na que se inicia un dos ciclos nos que consiste o devandito tratamento”.	Xunta-Consellería de Sanidade 11/04/2022	Rexeitada	Q/6715/21
Q/61/22	Déficit de facultativos no eido de atención primaria(Ponteareas) Suxestión: “Namentres non se resolta o problema estrutural de escaseza de facultativos no eido da atención primaria, e posto que as solucións temporais desta problemática pasan por modificar as axendas dos profesionais sanitarios, o convinte será, ter en conta especialmente as aportacións dos profesionais e das profesionais implicados en cada centro de saúde onde se obxectiven problemas para garantir que as citacións dos doentes se producen nun tempo razoable, de acordo cos niveis de calidade establecidos a tal fin, de xeito que os profesionais sanitarios poidan participar das decisións que lles afectan, minimizando deste xeito as consecuencias dunha eventual sobrecarga asistencial mantida nos seus postos de traballo que poida asemade exacerbar o problema da falta de persoal, valorando os cambios normativos que sexan necesarios se a gravidade da situación obxectivada así o	Xunta-Consellería de Sanidade 19/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/61/22



	require. “ Suxestión: “ Cómpre iniciar un acercamento cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas co obxecto de acadar unha solución conxunta que permita garantir a cobertura de prazas no ámbito da atención primaria namentres non se solventa o problema estrutural da escaseza de profesionais cualificados nesta materia”.			
Q/62/22	Déficit de facultativos no eido de atención primaria(Ponteareas) Suxestión: “Namentres non se resolva o problema estrutural de escaseza de facultativos no eido da atención primaria, e posto que as solucións temporais desta problemática pasan por modificar as axendas dos profesionais sanitarios, o convinte será, ter en conta especialmente as aportacións dos profesionais e das profesionais implicados en cada centro de saúde onde se obxectiven problemas para garantir que as citacións dos doentes se producen nun tempo razoable, de acordo cos niveis de calidade establecidos a tal fin, de xeito que os profesionais sanitarios poidan participar das decisións que lles afectan, minimizando deste xeito as consecuencias dunha eventual sobrecarga asistencial mantida nos seus postos de traballo que poida asemade exacerbar o problema da falta de persoal, valorando os cambios normativos que sexan necesarios se a gravidade da situación obxectivada así o require. “ Suxestión: “ Cómpre iniciar un acercamento cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas co obxecto de acadar unha solución conxunta que permita garantir a cobertura de prazas no ámbito da atención primaria namentres non se solventa o problema estrutural da escaseza de profesionais cualificados nesta materia”.	Xunta-Consellería de Sanidade 19/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/62/22
Q/64/22	Déficit de facultativos no eido de atención primaria(Ponteareas) Suxestión: “Namentres non se resolva o problema estrutural de escaseza de facultativos no eido da atención primaria, e posto que as solucións temporais desta problemática pasan por modificar as axendas dos profesionais sanitarios, o convinte será, ter en conta especialmente as aportacións dos profesionais e das profesionais implicados en cada centro de saúde onde se obxectiven problemas para garantir que as citacións dos doentes se producen nun tempo razoable, de acordo cos niveis de calidade establecidos a tal fin, de xeito que os profesionais sanitarios poidan participar das decisións que lles afectan, minimizando deste xeito as consecuencias dunha eventual sobrecarga asistencial mantida nos seus postos de traballo que poida asemade exacerbar o problema da falta de persoal, valorando os cambios normativos que sexan necesarios se a gravidade da situación obxectivada así o require. “	Xunta-Consellería de Sanidade 19/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/64/22



	Suxestión: “ Cómpre iniciar un acercamento cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas co obxecto de acadar unha solución conxunta que permita garantir a cobertura de prazas no ámbito da atención primaria namentres non se solventa o problema estrutural da escaseza de profesionais cualificados nesta materia”.			
Q/686/22	Déficit de facultativos no eido de atención primaria (Ponteareas) Suxestión: “Namentres non se resolva o problema estrutural de escaseza de facultativos no eido da atención primaria, e posto que as solucións temporais desta problemática pasan por modificar as axendas dos profesionais sanitarios, o convinte será, ter en conta especialmente as aportacións dos profesionais e das profesionais implicados en cada centro de saúde onde se obxectiven problemas para garantir que as citacións dos doentes se producen nun tempo razoable, de acordo cos niveis de calidade establecidos a tal fin, de xeito que os profesionais sanitarios poidan participar das decisións que lles afectan, minimizando deste xeito as consecuencias dunha eventual sobrecarga asistencial mantida nos seus postos de traballo que poida asemade exacerbar o problema da falta de persoal, valorando os cambios normativos que sexan necesarios se a gravidade da situación obxectivada así o require.” Suxestión: “ Cómpre iniciar un acercamento cos colexios médicos e coas sociedades científicas das diferentes especialidades médicas co obxecto de acadar unha solución conxunta que permita garantir a cobertura de prazas no ámbito da atención primaria namentres non se solventa o problema estrutural da escaseza de profesionais cualificados nesta materia”.	Xunta-Consellería de Sanidade 19/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/686/22
Q/766/22	Humanización da asistencia sanitaria Suxestións: “ Que se respecten na medida do posible os tempos de atención asignados á prioridade dos doentes nos servizos de urxencias de xeito que a priorización realizada redunde nunha mellora da calidade asistencial deste tipo de enfermos”. “Que se verifiquen as medicacións que figuran na historia clínica informatizada dos doentes coa anamnese ao doente ou aos seus acompañantes, se o estado clínico do paciente así o aconsella, como parte do proceso asistencial que presenta o enfermo, de conformidade co artigo 16 da Lei 3/2001, de 28 de maio, reguladora do consentimento informado e da historia clínica dos doentes, e lexislación concordante.” “Que se teña en conta a priorización asignada no servizo de urxencias á hora de priorizar tamén o traslado destes enfermos ás plantas de hospitalizacións “. “Cando exista un protocolo que non permita o exercicio do dereito ao acompañamento do doente recoñecido artigo 7 da Lei 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia, débesele trasladar	Xunta-Consellería de Sanidade 31/05/2022	Aceptada	Q/766/22



	por escrito o devandito protocolo aos familiares que soliciten exercer este dereito para facilitar a comprensión e aceptación da restricións impostas.” “Sería aconsellable que se realizase unha valoración do grao de dependencia dos doentes ao seu ingreso nas plantas de hospitalización, facéndoo constar na súa historia clínica co obxecto de poder adaptar o protocolo de acompañamento vixente nun momento determinado ás situacións de especial vulnerabilidade motivadas polo grao de dependencia asignado a cada un dos doentes “. “Cómpre reforzar as canles de comunicación entre os pacientes ingresados illados e os seus familiares e de non ser posible a devandita comunicación a través das canles habituais, cómpre valorar establecer un réxime de visitas ou acompañamento debidamente regulado, acorde coas necesidades clínicas do doente e as esixencias en materia de prevención establecidas polo centro hospitalario”. “Cómpre reforzar os mecanismos de información aos doentes e aos seus familiares de feito que se lles comuniquen os cambios respecto dos dereitos que lles asisten, neste caso respecto da posibilidade de exercer o seu dereito ao acompañamento e o seu dereito de visitas posto que cando se fixo efectivo o traslado de XXX a unha habitación individual non se contactou coa familia para informala da posibilidade de facer efectivos os devanditos dereitos”. “ Sería aconsellable transmitir aos profesionais sanitarios implicados na asistencia sanitaria de XXX durante o seu ingreso hospitalario do 21 de xaneiro ao 1 de febreiro de 2022, un recordatorio da necesidade de manter unha conducta e un trato aos pacientes e aos seus familiares acorde as regras da boa educación e da ética facilitando unha relación óptima entre os doentes, os seus familiares e o seu sistema sanitario evitando respostas do tipo 'Tu madre no quiere estar aquí. Nadie quiere estar aquí. Yo tampoco quiero estar aquí ' que poden supor unha deshumanización da asistencia sanitaria dispensada”.			
Q/9144/21	Lista de espera cirúrxica, prioridade 3 Recomendación: “Débese avanzar no camiño da procura de fórmulas, no marco da asistencia sanitaria que se lle dispensa aos doentes, que permitan volver a facer efectivos os tempos máximos garantidos legalmente para as intervencións cirúrxicas con un nivel de prioridade asignado III”.	Xunta-Consellería de Sanidade 03/06/2022	Aceptada	Q/9144/21
Q/9144/21	Lista de espera cirúrxica, prioridade 3 Suxestións: “Para a consecución dos prazos máximos garantidos legalmente no caso das intervencións cirúrxicas con un nivel de prioridade asignado III, se o tipo de intervención o permite, cómpre valorar a derivación dos doentes aos centros concertados da Rede SERGAS “. “Cómpre facilitar información útil ao respecto	Xunta-Consellería de Sanidade 03/06/2022	Aceptada	Q/9144/21



	do tempo máximo de espera aproximado a aqueles doentes aos que se lle ofrece a posibilidade de intervención cirúrxica nun centro concertado se rexeitan a devandita opción antes de que decidan intervirse no SERGAS ou no devandito centro concertado". "Naqueles casos de lista de espera con prioridade III, nos que se supere amplamente o tempo máximo garantido legalmente de 180 días, o convinte será proceder a unha nova avaliación do seu estado de saúde, co obxecto de proceder a unha nova priorización da súa intervención; de permanecer a prioridade III deberase informar do prazo máximo contemplado no SERGAS para acadar a intervención requirida".			
Q/3553/22	Lista de espera para unha consulta especializada e ausencia xustificada do profesional sanitario que debe realizala "Cómpre establecer as medidas que sexan necesarias para que se garanta a asistencia sanitaria dos doentes do servizo de Vértigo/Otoneuroloxía do CHUS, de xeito que a programación da súa asistencia sanitaria se realice en función do seu nivel de prioridade de acordo coa normativa referenciada e a súa antigüidade na lista de espera e non en función da duración do período de ausencia xustificada do profesional do devandito servizo".	Xunta-Consellería de Sanidade 09/06/2022	Aceptada	Q/3553/22
Q/1567/22	Citacións presenciais e obriga de identificación o facultativo Suxestións: "Cómpre avanzar no camiño da normalización da asistencia sanitaria ao respecto da citacións presenciais a demanda do doente nunha primeira asistencia sanitaria no eido da atención primaria". "Cando non sexa posible cubrir con un profesional sanitario unha ausencia xustificada de longa duración, cómpre buscar fórmulas que garantan o dereito do doente ao acceso a asistencia sanitaria respectando o número de TIS recomendado como óptimo pola OMS para cada profesional, isto é 1500 por profesional, situación a considerar fundamentalmente cando se opta pola modalidade de intersubstitución e non pola modalidade de prolongación de xornada para cubrir a asistencia sanitaria dos doentes do cupo afectado pola ausencia do facultativo en cuestión".	Xunta-Consellería de Sanidade 10/06/2022	Aceptada	Q/1567/22
Q/1567/22	Citacións presenciais e obriga de identificación o facultativo Recomendación: "O doente ten dereito legal a coñecer quen é o profesional responsable do seu proceso asistencial que realiza unha determinada asistencia sanitaria, se esta asistencia se realiza de xeito telefónico o facultativo debe identificarse sen necesidade de que sexa requirido por parte do doente ao que está a dispensar a devandita asistencia".	Xunta-Consellería de Sanidade 10/06/2022	Aceptada	Q/1567/22
Q/9285/21	Medicación financiada en determinadas situacións clínicas. Homologación sanitaria. Recordatorio de deberes legais: «Que o facultativo prescriptor, do servizo de cirurxía cardíaca cumpra co establecido no	Xunta-Consellería de Sanidade 22/07/2022	Aceptada	Q/9285/21



	procedemento de homologación de receitas que traslada esa administración no seu informe, de xeito que proceda: "...se é pertinente a resolver a incidencia ou en caso de non poder financiarse debe tomar as decisións oportunas e dar a alternativa á paciente"».			
Q/1906/22	Alternativas terapéuticas nun caso de cirurxía bariática Recordatorio de deberes legais: "Que se informe á doente, XXX, dos motivos polos que se aconsella a técnica descrita, que esixe a perda de peso de entre 10-13 quilos, facilitando de ser o caso, información sobre as alternativas terapéuticas no eido da cirurxía bariática e o seu alcance no seu caso concreto".	Xunta-Consellería de Sanidade 27/07/2022	Aceptada	Q/1906/22
Q/1322/22	Tramitación dunha solicitude DXP Suxestión: "Sería aconsellable trasladar ao servizo ou unidade do SERGAS que envía á esa consellería unha solicitude para tramitar un procedemento de reprodución humana asistida con DXP que require autorización da CNRHA e que non cumpre cos requisitos esixidos por parte da devandita comisión nacional, un tempo determinado para corrixir os devanditos defectos, co obxecto de non dilatar a asistencia sanitaria que os doentes requiren nun eido coma o que nos atopamos, as técnicas de reprodución asistida, eido no que o tempo, constitúe un factor determinante na probabilidade de acadar unha xestación exitosa."	Xunta-Consellería de Sanidade 02/08/2022	Rexeitada	Q/1322/22
Q/3870/22	Xestión das listas de espera durante os períodos de folga do personal sanitario Suxestión: "Nos períodos afectados polas folgas do persoal sanitario e a hora de realizar a programación das consultas ás que se lle asigna un grao de prioridade ordinario, o convinte sería que se lle comunicase aos doentes a posibilidade de ser citados en período de folga coa posibilidade de que a consulta non se realice por exercer o profesional ao que lle corresponde a súa atención o seu dereito a folga ou ben diferir a programación das súas citas, conservando a súa antigüidade na lista de espera, no momento no que remate a devandita folga do persoal".	Xunta-Consellería de Sanidade 03/08/2022	Aceptada	Q/3870/22
Q/3713/22	Lista de espera cirúrxica con prioridade 3 e rexeite de centro concertado Suxestión: "Débese avanzar no camiño da procura de fórmulas, no marco da asistencia sanitaria que se lle dispensa aos doentes, que permita asignar un tempo máximo de espera para aqueles doentes que tras rexeitar a opción de intervirse nun centro concertado se atopan na lista de espera non estrutural". "Naqueles casos de lista de espera con prioridade III, nos que se supere amplamente o tempo máximo garantido legalmente de 180 días, como é este o caso, o convinte sería proceder a unha nova avaliación do seu estado de saúde, co obxecto de proceder a unha nova priorización da súa intervención; de permanecer a prioridade III deberíase informar ao doente do prazo máximo estimado contemplado no	Xunta-Consellería de Sanidade 12/09/2022	Parcialmente aceptada	Q/3713/22



	SERGAS para acadar a intervención requirida".			
Q/4161/22 E 11 mais	Cambios organizativos nun servizo de pediatría por falta de personal cualificado Suxestións: "Que se incentive a "voluntariedade" e o esforzo dos facultativos especializados en pediatría afectados polos cambios organizativos motivados pola ausencia de persoal cualificado, aos que fai referencia esa administración no seu informe, co obxecto de normalizar a asistencia sanitaria da poboación pediátrica na área referenciada". "Que se adopten as medidas necesarias para realizar unha captación do maior número de facultativos que dispoñan da preparación técnica suficiente para realizar a asistencia sanitaria da poboación pediátrica na nosa comunidade naquelas áreas sanitarias que o precisen".	Xunta-Consellería de Sanidade 12/09/2022	Aceptada	Q/4161/22 E 11 mais
Q/1885/22	Lista de espera e derivación a un centro concertado Suxestión: "Cando se deriven doentes a un centro concertado para a realización dunha proba complementaria e finalmente non sexa posible a súa realización por causas alleas á vontade dos pacientes, se valore conservar a data da súa inclusión na lista de espera orixinaria".	Xunta-Consellería de Sanidade 14/09/2022	Aceptada	Q/1885/22
Q/9271/21	Modificación dos datos persoais dos doentes na base de datos do SERGAS Recomendación: "Cómpre facer un recordatorio de información ao persoal da administración encargado da xestión das modificacións dos datos persoais que os doentes demanden, de xeito que, de acordo ao procedemento establecido se informe aos doentes dos trámites a seguir para que os cambios referidos sexan operativos tanto en atención especializada como en atención primaria".	Xunta-Consellería de Sanidade 15/09/2022	Aceptada	Q/9271/21
Q/4060/22	Saúde mental e Sistema de citacións Recomendación: "No eido da saúde mental, pola especial situación na que nos atopamos, débense establecer as medidas que se consideren procedentes para respectar os tempos de atención recomendados polos profesionais sanitarios á hora de concretar as citacións dos doentes".	Xunta-Consellería de Sanidade 15/09/2022	Aceptada	Q/4060/22
Q/4060/22	Saúde mental e Sistema de citacións Suxestión: "Que se transmita aos profesionais sanitarios de atención primaria que soliciten unha valoración na unidade de saúde mental un recordatorio de información co obxecto de que trasladen a estes doentes información clara e comprensible sobre os recursos asistenciais de que dispoñen no caso de que polas especiais características do cadro clínico que presenten poidan requirir asistencia sanitaria antes da citación da consulta especializada".	Xunta-Consellería de Sanidade 15/09/2022	Aceptada	Q/4060/22



Q/4079/22	Obriga de identificación do personal sanitario Recordatorio de deberes legais “ O doente ten dereito a coñecer e identificar de forma rápida e clara ao persoal que lle dispensa a asistencia sanitaria”.	Xunta-Consellería de Sanidade 20/09/2022	Aceptada	Q/4079/22
Q/3975/22	Dereito ao acceso á asistencia sanitaria e dereito de folga do personal Suxestión: “Nos períodos afectados polas folgas do persoal sanitario e a hora de realizar a programación das consultas ás que se lle asigna un grao de prioridade II, o convinte sería que, se lle comunicase aos doentes a posibilidade de ser citados en período de folga coa posibilidade de que a consulta non se realice por exercer o profesional ao que lle corresponde a súa atención o seu dereito a folga ou ben diferir a programación das súas citas, conservando a súa antigüidade na lista de espera, ao momento no que remate a devandita folga do persoal”.	Xunta-Consellería de Sanidade 22/09/2022	Aceptada	Q/3975/22
Q/4354/22	Lista de espera cirúrxica Recomendación: “Transcorrido o tempo garantido legalmente para as intervencións cirúrxicas con prioridade III, nas que tras unha reevaluación do estado do enfermo, se lle asigna un grao de prioridade II, se proceda á súa inmediata programación, ben no seo do SERGAS, ben nun centro concertado acreditado da Comunidade Autónoma de Galicia, de ser o caso.” Recomendación: “Que se lle facilite a todos os doentes que son inscritos na lista de espera cirúrxica información, verbal e escrita, respecto do dereito que lles asiste conforme poden optar transcorrido o prazo máximo ou 140 días da súa inscrición na lista de espera estrutural, por continuar na lista de espera do centro ou requirir a atención sanitaria en calquera outro centro sanitario que dispoña da correspondente acreditación da Comunidade Autónoma de Galicia”.	Xunta-Consellería de Sanidade 23/09/2022	Aceptada parcialmente	Q/4354/22
Q/5320/22	Lista de espera para revisar resultados de probas complementarias Recomendación: “Que se programen as citas de revisión das probas complementarias nun período de tempo razoable e en todo caso, dentro do período de tempo indicado polo facultativo que realiza a solicitude das devanditas probas complementarias”. Recomendación: “Que se proceda a citar ao doente,XXX, nos próximos días, tal e como trasladou no seu informe esa administración sanitaria, informe de data 12 de setembro de 2022”.	Xunta-Consellería de Sanidade 26/09/2022	Aceptada	Q/5320/22
Q/4261/22	Lista de espera e tempo indicado polo facultativo Suxestión: “Que se revise o historial clínico do doente en cuestión co obxecto de verificar as indicacións realizadas polo especialista en neuroloxía en canto á programación da cita pendente”. De constatarse que a indicación de citación foi A PARTIR de 6 meses considerase necesario Suxestión:	Xunta-Consellería de Sanidade 05/10/2022	Aceptada	Q/4261/22



	“Que se extremen as precaucións ao trasladar información aos doentes sobre a data recomendada para efectuar a seguinte consulta de revisión”.			
Q/4328/22	Lista de espera e tempo indicado polo facultativo Recomendación: “Que se poñan en marcha os mecanismos que sexan necesarios para que a programación das citas en atención especializada se realice respectando os tempos asignados polos profesionais sanitarios que as indican”. Recordatorio de deberes legais: “A administración ten o deber legal de ditar resolución expresa en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación polo que debe responder ás reclamacións dos usuarios en tempo e na forma legalmente establecida”.	Xunta-Consellería de Sanidade 05/10/2022	Aceptada	Q/4328/22
Q/4364/22	Información que debe rexistrarse na historia clínica Recomendación: “Que se transmita un recordatorio de información aos profesionais sanitarios co obxecto de que se reflexen no epígrafe de Alerxias da historia clínica dos enfermos as posibles alerxias dos doentes”.	Xunta-Consellería de Sanidade 05/10/2022	Aceptada	Q/4364/22
Q/5289/22	Informes de probas complementarias Recomendación: “Cando os facultativos do SERGAS precisen do informe especializado das probas complementarias que solicitan, deben asegurarse de que este informe está dispoñible nun período de tempo razoable considerando o estado clínico do doente en cuestión	Xunta-Consellería de Sanidade 06/10/2022	Aceptada	Q/5289/22
Q/7441/22	Lista de espera para realizar probas complementarias Suxestión: “Que se programe sen máis dilación a proba pendente indicada polo profesional sanitario o día 22 de xaneiro de 2021”.	Xunta-Consellería de Sanidade 14/10/2022	Aceptada	Q/7441/22
Q/11160/22	Tempo garantido en procesos oncolóxicos Recordatorio de deberes legais: “ Os doentes inscritos no rexistro de Pacientes en Espera de Galicia, para as intervencións cirúrxicas programadas e non urxentes, correspondentes aos diagnósticos recollidos no Anexo I do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, teñen dereito a que se respecten os prazos máximos establecidos a tal efecto no artigo 7 do devandito decreto, para que se concrete a prestación da asistencia sanitaria”.	Xunta-Consellería de Sanidade 08/11/2022	Aceptada	Q/11160/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

No seguinte cadro refléxanse os expedientes nos que se obtivo unha resposta satisfactoria de conformidade coas pretensións dos doentes. Refírense, fundamentalmente, ás listas de espera, asunto que como xa se comentou foi o mais numeroso ao longo deste ano 2022.



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1012/21	Retraso nunha cita de revisión no servizo de traumatoloxía do HULA	13/06/2022
Q/6677/21	Retraso na revisión dunha cirurxía oncolóxica	27/04/2022
Q/6836/21	Retraso na atención sanitaria na unidade do pé do servizo de traumatoloxía do CHUO	27/04/2022
Q/6889/21	Retraso nunha cita de revisión de no servizo de otorrinolaringoloxía	18/03/2022
Q/6990/21	Retraso nunha cita para cirurxía bariátrica no CHUO	27/04/2022
Q/7249/21	Solicitude de adianto da cita co especialista tras diagnóstico de Parkinson polo médico de AP	27/04/2022
Q/7379/21	Falta de información sobre a patoloxía pola que foi derivado a rehabilitación	27/04/2022
Q/7449/21	Retraso nunha resonancia para diagnóstico e problemas coa reclamación ao Sergas	20/05/2022
Q/7468/21	Retraso dunha cita para a unidade da dor	20/05/2022
Q/7510/21	Retraso nunha cita preferente por dor causado polo nervio ciático	20/05/2022
Q/7621/21	Cita para revisión de traumatoloxía no HULA en xaneiro de 2023	04/03/2022
Q/7630/21	Retraso nunha cita de revisión dunha lesión no servizo de Oncoxinecoloxía do CHUS	20/05/2022
Q/7651/21	Probas diagnósticas ao respecto dun proceso de dor cervical	20/05/2022
Q/7765/21	Lista de espera para realizar probas complementarias na área sanitaria de Lugo	14/06/2022
Q/7806/21	Anulación da cita de oftalmoloxía na área sanitaria Ourense	16/05/2022
Q/7818/21	Solicitude de realización de un TAC a un enfermo oncolóxico	16/05/2022
Q/7819/21	Retraso na cita de rehabilitación no Complexo Hospitalario Universitario de A Coruña	20/05/2022
Q/7858/21	Retraso de mais de tres meses en consulta preferente de traumatoloxía no Hospital da Costa	16/05/2022
Q/7893/21	Retraso nunha proba diagnóstica	16/05/2022
Q/7895/21	Retraso nunha cita de revisión no servizo de traumatoloxía do HAC	13/06/2022
Q/8017/21	Retraso dun ano nunha cita de neuroloxía para valoración dunha resonancia magnética	16/05/2022
Q/8828/21	Retraso nunha cita de reumatoloxía no Hospital da Mariña	13/05/2022
Q/8896/21	Falta de actualización das axudas para adquisición de produtos ortopédicos	21/06/2022
Q/9049/21	Retraso nunha colonoscopia no Hospital Lucus Augusti	13/06/2022
Q/9232/21	Retraso nunha ecografía abdominal no Hospital do Salnés	19/01/2022
Q/9335/21	Retraso na realización dunha colonoscopia prescrita no programa de cribaxe de cancro	19/01/2022
Q/9348/21	Falta de resposta do Sergas a unha reclamación para cambio de especialista e para proba diagnóstica	04/03/2022
Q/9381/21	Retraso nunha revisión de uroloxía	04/03/2022
Q/9438/21	Falta de informe especializado dunha proba diagnóstica	21/06/2022
Q/9442/21	Retraso nunha revisión de oftalmoloxía con empeoramento da visión	04/03/2022
Q/9496/21	Lista de espera para a realización dunha consulta especializada	04/03/2022
Q/9630/21	Retraso nunha cita de oftalmoloxía no CHUO	04/03/2022
Q/9638/21	Anulación de citas de oftalmoloxía no CHUO	11/04/2022
Q/9690/21	Desacordo coa atención médica recibida	07/03/2022
Q/9705/21	Demora nunha cirurxía no HULA	04/03/2022
Q/9726/21	Demora nunha cita de neurocirurxía	04/03/2022
Q/9857/21	Lista de espera para realizar unha consulta	04/03/2022
Q/10490/21	Lista de espera para a realización dunha consulta no servizo de dermatoloxía	04/03/2022
Q/10495/21	Retraso de cita para ecografía e mamografía de persoa con moderado risco de cancro de mama por antecedentes familiares	04/03/2022
Q/10525/21	Retraso nunha cirurxía de cadeira a unha persoa dependente con dor severa	04/03/2022
Q/10527/21	Retraso nunha resonancia magnética a un bebé dun ano no Hospital Álvaro Cunqueiro	18/03/2022
Q/10601/21	Retraso dun ano na cita para resultados dunha radiografía realizada en outubro de 2021 no Hospital Álvaro Cunqueiro	16/06/2022



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/10708/21	Erros na xestión dun cambio de cita para realización dunha proba diagnóstica no CHOU	29/03/2022
Q/4/22	Falta de citación para intervención na Unidade de Dor do CH de Pontevedra e falta de resposta ás reclamacións	03/03/2022
Q/29/22	Retraso na realización dunha proba diagnóstica	03/03/2022
Q/34/22	Retraso nas revisións dunha doenza hepática no CH de Pontevedra	16/06/2022
Q/46/22	Non administración da terceira dose da vacina a unha persoa con patoloxía de risco que non pode desprazarse	03/03/2022
Q/73/22	Retraso nunha cita para revisión oftalmolóxica	03/03/2022
Q/76/22	Retraso na reprogramación dunha cita no HULA tras a súa anulación	04/03/2022
Q/78/22	Lista de espera para atención na unidade de dor da área sanitaria de Pontevedra-O Salnés	21/06/2022
Q/97/22	Retraso nunha cita de revisión oftalmolóxica a unha paciente de 93 anos	17/02/2022
Q/102/22	Retraso nunha cirurxía de hernia discal lumbar tras un ano de baixa laboral	04/03/2022
Q/132/22	Retraso na cita para revisión dunha campimetría	03/03/2022
Q/166/22	Solicitude de manter atención sanitaria na quenda de tarde no seu centro de saúde	23/03/2022
Q/324/22	Retraso en cita de oftalmoloxía con perda de visión	04/03/2022
Q/419/22	Retraso nunha cita de oftalmoloxía dunha menor de idade	04/03/2022
Q/610/22	Imposibilidade de obter cita para pediatría	18/03/2022
Q/648/22	Citas de especialistas e de AP sen concertar a un paciente de risco	12/04/2022
Q/652/22	Retraso na atención sanitaria do servizo de traumatoloxía do HULA	18/03/2022
Q/668/22	Demora excesiva nunha RM e nunha colonoscopia no HULA a un doente con patoloxía	12/09/2022
Q/672/22	Retraso nunha consulta de dixestivo no Hospital da Mariña	18/03/2022
Q/677/22	Retraso nunha consulta de dermatoloxía no HULA	18/03/2022
Q/699/22	Retraso nunha revisión oftalmolóxica	11/04/2022
Q/703/22	Retraso unha proba radiodiagnóstica no Hospital da Mariña	22/03/2022
Q/723/22	Adianto dunha proba diagnóstica e consulta co especialista por graves problemas de mobilidade e dor	18/03/2022
Q/772/22	Retraso nunha cita de radioloxía	22/03/2022
Q/789/22	Retraso nunha cirurxía dunha paciente oncolóxica	29/03/2022
Q/815/22	Retraso na atención sanitaria dunha paciente oncolóxica	22/03/2022
Q/1323/22	Risco de perda dunha praza residencial na Coruña dunha persoa dependente por non teren praza na unidade de diálise	21/06/2022
Q/1331/22	Retraso na atención a unha afección cardíaca urxente	15/03/2022
Q/1349/22	Retraso en citas para oftalmoloxía e revisión oncolóxica	20/04/2022
Q/1367/22	Retraso nunha consulta de traumatoloxía	26/04/2022
Q/1369/22	Retraso na revisión polo servizo de xinecoloxía do HULA	21/12/2022
Q/1379/22	Lista de espera para cirurxía	20/05/2022
Q/1451/22	Retraso na atención sanitaria polo Sergas en oftalmoloxía e fisioterapia	20/05/2022
Q/1454/22	Retraso na realización dun TAC a un paciente oncolóxico	20/04/2022
Q/1466/22	Retraso nunha cita de traumatoloxía no CH de Ourense	04/04/2022
Q/1547/22	Retraso nunha revisión e otoneuroloxía do CHUS	13/05/2022
Q/1549/22	Retraso nunha colonoscopia no CH de Ourense	13/05/2022
Q/1588/22	Falta de atención do servizo de otorrinolaringoloxía no CHUS	13/05/2022
Q/1616/22	Urxencia na realización dunha proba diagnóstica	26/04/2022
Q/1703/22	Retraso de dez meses nunha colonoscopia preferente	16/06/2022
Q/1714/22	Irregularidades na xestión da lista dunha cirurxía de trauma con prioridade	20/04/2022
Q/1811/22	Lista de espera para cirurxía no HULA desde 2018	21/12/2022



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1822/22	Retraso nunha cita de oftalmoloxía dun menor no Hospital Abente y Lago	13/05/2022
Q/1835/22	Solicitude de adianto de probas diagnósticas	13/05/2022
Q/1878/22	Retraso na atención sanitaria a un paciente con cadro depresivo	19/05/2022
Q/1892/22	Retraso en citas e probas diagnósticas	01/08/2022
Q/1894/22	Urxencia dunha intervención en oftalmoloxía por grave perda de visión e coidados por unha persoa dependente	22/06/2022
Q/3308/22	Falta de tratamento médico na Unidade de Dor	09/06/2022
Q/3427/22	Retraso nunha litotricia	09/06/2022
Q/3439/22	Retraso nunha cita de oftalmoloxía no Hospital Abente y Lago	24/05/2022
Q/3440/22	Retraso nunha cita no servizo de Psiquiatría	20/05/2022
Q/3444/22	Retraso nunha cita no servizo de Dixestivo para revisión dunha proba diagnóstica	09/06/2022
Q/3498/22	Retraso nunha resonancia no CHUAC para control de cardiopatía dun menor de idade	09/06/2022
Q/3543/22	Retraso para realización de proba ecográfica no servizo de radioloxía do CHOU	09/06/2022
Q/3549/22	Funcionamento do Servizo de Reumatoloxía de Pontevedra	22/09/2022
Q/3568/22	Retraso na realización de proba ecográfica (tac) polo Sergas	09/06/2022
Q/3570/22	Retraso na realización de proba ecográfica (TAC) polo SERGAS	09/06/2022
Q/3593/22	Retraso na realización de proba ecográfica (TAC) polo SERGAS	09/06/2022
Q/3598/22	Funcionamento do Servizo de Otorrinolaringoloxía do CHUS	05/07/2022
Q/3605/22	Retraso na revisión dunha operación	17/11/2022
Q/3615/22	Posible vulneración do dereito á intimidade e a LOPD no acceso ao PAC de Arteixo	21/06/2022
Q/3621/22	Resposta a una reclamación con información incorrecta	16/06/2022
Q/3649/22	Servicio de atención o doente	14/09/2022
Q/3670/22	Retraso de consulta en traumatoloxía no HULA	21/06/2022
Q/3694/22	Funcionamento do servizo de Otorrinolaringoloxía do CHUS	05/07/2022
Q/3723/22	Lista e espera en Oftalmoloxía do HULA	22/06/2022
Q/3746/22	Retraso na cita para revisión oncolóxica no SERGAS (Area de Coruña- Cee)	22/06/2022
Q/3756/22	Retraso en proba diagnostica (RM) no SERGAS (Vigo-Pontevedra)	04/07/2022
Q/3771/22	Retraso na realización dun TAC de control de oncoloxía con cita preferente no CHUAC	22/06/2022
Q/3783/22	Reclamación ante o Servizo de radioterapia do CHUVI	11/11/2022
Q/3793/22	Retraso nunha consulta de oftalmoloxía e falta de resposta á reclamación	27/06/2022
Q/3805/22	Retraso na repetición dunha proba diagnóstica por erro na primeira RM	04/07/2022
Q/3855/22	Retraso para facer probas de alerxia no SERGAS	01/08/2022
Q/3862/22	Demora nun tratamento na Unidade da Dor	01/08/2022
Q/3977/22	Lista de espera de traumatoloxía	12/09/2022
Q/3978/22	Reclamación por valoración de probas feitas no o Hospital Lucus Augusti	21/12/2022
Q/4024/22	Retraso en resultados de estudio xenético no CHUAC	12/09/2022
Q/4138/22	Lista de espera no Sergas (Lugo) para realización de proba de resonancia	04/10/2022
Q/4184/22	Retraso de proba radiodiagnóstico no CHUAC	20/09/2022
Q/4231/22	Lista de espera servizo de traumatoloxia do CHOU	22/09/2022
Q/4264/22	Funcionamento do HULA (Lugo)	14/09/2022
Q/4358/22	Carencia de matronas no Centro de Saúde (Sergas-A Coruña)	20/09/2022
Q/5285/22	Desacordo coa atención sanitaria recibida no servizo de cirurxía dixestiva do CHUS	20/09/2022
Q/5307/22	Retraso nunha cistografía pediátrica	31/10/2022



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/5345/22	Cambio de datas e citas entre hospitais de Pontevedra para consulta de neuroloxía tras TAC cerebral realizado en decembro de 2021	31/10/2022
Q/5357/22	Retraso nunha proba diagnóstica	19/10/2022
Q/5362/22	Retraso nunha cirurxía con preoperatorio no mes de febreiro	28/09/2022
Q/5363/22	Retraso nun TAC de control de paciente oncolóxica no CHUAC	26/09/2022
Q/5376/22	Retraso nunha cita de neuroloxía do CHUAC	26/09/2022
Q/5401/22	Retraso en TAC e cita no servizo de Dixestivo do CHUS para valoración de lesións tras cirurxía	21/12/2022
Q/5428/22	Anulación dunha cita de cardiología urxente para control de medicación	17/11/2022
Q/7353/22	Retraso en cita para proba diagnóstica	26/09/2022
Q/7385/22	Retraso nunha cita en neurocirurxía no CHUAC para revisión dunha intervención de aneurisma	28/09/2022
Q/7397/22	Retraso dunha proba diagnóstica de cardiología no CHUAC	26/09/2022
Q/7446/22	Lista de espera para consulta no servizo de oftalmoloxía do HULA con grave perda de visión	17/11/2022
Q/7498/22	Retraso nunha consulta de neurocirurxía no HULA	28/09/2022
Q/7506/22	Retraso nun TAC polo servizo de Radioloxía do HULA	28/09/2022
Q/7511/22	Retraso nun TAC de control a unha paciente oncolóxica	06/10/2022
Q/7530/22	Retraso nunha cirurxía xinecolóxica de prioridade 2	30/11/2022
Q/7565/22	Retraso na citación para unha ecografía de tórax preferente no CHUAC	07/10/2022
Q/7595/22	Retraso para cita no servizo de xinecoloxía no HULA	30/11/2022
Q/7602/22	Retraso no diagnóstico dunha infección no Hospital do Salnés	30/11/2022
Q/9236/22	Retraso nunha consulta de oftalmoloxía no HULA	17/11/2022
Q/9250/22	Retraso nunha cirurxía pola demora nos resultados dunha proba	09/11/2022
Q/9253/22	Demora nunha cirurxía con prioridade asignada no HULA	30/11/2022
Q/9264/22	Retraso nunha cita de oftalmoloxía no HULA	18/11/2022
Q/9275/22	Retraso nunha resonancia cervical non rexistrada no sistema do Sergas	24/10/2022
Q/9294/22	Falta de remisión do informe médico	24/10/2022
Q/9317/22	Dilacións nas probas diagnósticas e programación de cirurxía a unha menor de idade con patoloxía renal	31/10/2022
Q/9434/22	Retraso nunha proba diagnóstica a unha persoa menor de idade sanitaria	09/11/2022
Q/9453/22	Falta de especialista en nefroloxía no Hospital Provincial de Pontevedra	07/10/2022
Q/9464/22	Retraso nunha proba diagnóstica	18/11/2022
Q/9488/22	Retraso nun TAC de traumatoloxía no CHUS	09/11/2022
Q/9498/22	Retraso na realización dunha electromiografía	18/11/2022
Q/9508/22	Retraso nunha electroestimulación a unha paciente con esclerose múltiple	18/11/2022
Q/9526/22	Retraso nunha revisión oftalmolóxica	18/11/2022
Q/9536/22	Retraso nunha cirurxía de resección dunha válvula	09/11/2022
Q/9542/22	Retraso nunha lista de espera cirúrxica de traumatoloxía por luxación de cadeira nunha persoa con outras patoloxías	20/12/2022
Q/9589/22	Retraso en proba diagnóstica no Hospital da Mariña desde maio de 2021	09/11/2022
Q/9597/22	Retraso na citación da Unidade de Cirurxía de mama do Hospital do Salnés	09/12/2022
Q/9606/22	Retraso nunha cita para valoración polo servizo de dixestivo do HULA	21/12/2022
Q/9612/22	Retraso na asistencia sanitaria nun caso de dor aguda	09/11/2022
Q/9623/22	Lista de espera no HULA para cirurxía de extracción de pedras nun ril	30/11/2022
Q/9658/22	Retraso na atención sanitaria no servizo de uroloxía do CHUS	18/11/2022
Q/9660/22	Retraso nunha citación en otorrinolaringoloxía con perda de audición e vértigo	18/11/2022
Q/9680/22	Retraso nunha consulta de dermatoloxía no Hospital Gil Casares	09/11/2022



Nº Queixa	Asunto	Data
Q/9703/22	Solicitude de historia clínica e exitus da súa nai	09/12/2022
Q/9738/22	Retraso de unha revisión oftalmolóxica desde abril de 2021 a un menor de dez anos	09/12/2022
Q/11159/22	Retraso nunha citación de cirurxía xeral no CHUO	21/12/2022
Q/11306/22	Retraso en probas oncolóxicas e falta de resposta a reclamacións presentadas	21/12/2022
Q/11310/22	Retraso na recolocación dunha prótese no xeonllo retirada por infección	09/12/2022
Q/11319/22	Anticipación dos resultados de probas de neurocirurxía e unidade de dor	21/12/2022
Q/11340/22	Anulación dunha cita de traumatoloxía no HULA	21/12/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

INCLUSIÓN SOCIAL



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Na área de Inclusión Social trátanse as políticas públicas relacionadas coa exclusión social ou risco de exclusión social, e a atención ás persoas en situación de vulnerabilidade por diferentes razóns, como a idade, a dependencia ou a discapacidade.

A Constitución impón aos poderes públicos garantir a asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade, especialmente no caso de desemprego (art. 41); realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade, aos que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que o título I outorga a todos os cidadáns (art. 49); e promover para as persoas maiores o benestar mediante un sistema de servizos sociais que atendan os seus problemas específicos de saúde, vivenda, cultura e ocio (artigo 50).

A efectividade deses dereitos constitucionais é o obxecto das queixas e as actuacións de oficio da área. As persoas que promoven as queixas demandan a preservación de intereses especialmente protexidos na Constitución, polo que os poderes públicos, entre eles as administracións autonómica e locais, teñen a obriga principal de protexer os dereitos mencionados, segundo o establecido no art. 53 do Texto Fundamental.

As prestacións sociais de maior relevo son as rendas de inclusión social (risgas), as axudas de inclusión social, as pensións non contributivas, as axudas municipais de inclusión e os ingresos mínimos vitais.

Na área tamén se trata o funcionamento dos servizos sociais dos concellos, que deben orientar, impulsar e nalgún caso tramitar os servizos e as prestacións sociais. As administracións locais teñen un papel fundamental.

A avaliación da inclusión social refírese tamén ao tratamento do senfogarismo; ou da soidade non desexada, que afecta a unha gran parte da poboación, especialmente ás persoas maiores. Tamén debe incidir nas políticas de vivenda, contra os desafuzamentos, na pobreza enerxética (electricidade e gas), na educación inclusiva, nas políticas de fomento do emprego e noutros moitos aspectos. Pero por necesidades de sistemática algunhas destas cuestións trátanse noutras áreas, aínda que puideran formar parte desta.

A área inclúe a análise dos dereitos das persoas con diversidade funcional (avaliación, atención temperá, educación inclusiva, emprego, servizos, prestacións...) e das persoas con dependencia (promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia).

Tamén tratamos de oficio cuestións como a necesidade de atención presencial e sen cita previa, especialmente das persoas en situación de vulnerabilidade, ou a súa inclusión financeira mediante servizos bancarios presenciais e contas básicas ou gratuítas.



A Consellería de Política Social e Xuventude é a competente na meirande parte das cuestións que tratamos na área. A súa colaboración foi boa, sobre todo na achega dos informes e respostas as recomendacións de forma áxil en case todos os casos. O mesmo pode dicirse das outras consellerías concernidas e das administracións locais, coas poucas excepcións que se tratan no capítulo dedicado á colaboración.

Para coñecer a situación das políticas de inclusión non só dispoñemos da información proporcionada polas queixas; tamén procuramos a colaboración das entidades de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e/ou con dependencia, e das persoas en exclusión, en risco de exclusión social ou en situación de vulnerabilidade.

Asinamos un convenio coa EAPN-Galicia co fin de cooperar e promover os intereses comúns, o intercambio de información, e organizar eventos ou reunións sobre os dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade. Vímolos facendo con frecuencia. Este ano a entidade presentou o informe do estado da pobreza, destacando o relativo éxito das medidas de choque contra a pobreza tanto a nivel do Estado como da Xunta, concellos e ONGs adicadas a acción social. Pero tamén a feminización da pobreza, especialmente en familias monoparentais e nenos, nenas e adolescentes; os peores indicadores de acceso á vivenda; e que cada vez é máis común que persoas cun posto de traballo e ampla formación non cubran as súas necesidades. Tamén participamos nun encontro de persoas en situación de vulnerabilidade e usuarias dos programas das entidades sociais que forman parte de EAPN-Galicia. As persoas asistentes coñeceron as accións da institución da Valedora do Pobo e o servizo que pode prestar para o cumprimento efectivo dos dereitos.

Tamén tratamos asuntos de interese no eido social, como a acollida das persoas refuxiadas procedentes da agresión bélica contra Ucraína, a necesidade de investigación do afundimento do Villa de Pitanxo, o transporte para cruzar o encoro de Portodemouros, e outros.

Proseguimos co programa de inclusión laboral e de formación para persoas con diversidade funcional. Na actualidade están a desenvolverse dúas bolsas de formación para persoas con discapacidade intelectual e atópanse convocadas outras dúas bolsas para persoas con discapacidade física, orgánica e sensorial.



II. DATOS CUANTITATIVOS

A situación das queixas correspondentes a 2022 é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1186		399	
Admitidas	1161	97.89%	374	93.73%
Non admitidas	1	0.08%	1	0.25%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	24	2.03%	24	6.02%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	349	30.06%	295	78.88%
En trámite	812	69.94%	79	21.12%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	1	2	3	3	0
2021	54	8	62	61	1



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A NECESIDADE DE RESTABLECIMENTO DA ATENCIÓN PRESENCIAL, EN ESPECIAL PARA AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE

A. Definición do problema e actuacións de oficio

A preocupación pola atención nas administración das persoas vulnerables levou a que se coñeceran 12 actuacións de oficio para determinar a situación e as medidas a adoptar. As actuacións tiñan a súa causa nas súas dificultades, especialmente das persoas maiores, á hora de realizar consultas e trámites nas diferentes administracións, e na esixencia de cita previa.

Recibimos escritos que poñían de relevo a crecente dixitalización das relacións coas administracións, o que foi a máis coa pandemia, e as dificultades para o manexo das novas tecnoloxías de determinadas persoas. Indicaban que non hai motivo para non recuperar a atención presencial ordinaria e sen cita previa por parte das administracións.

As considerables dificultades de acceso ás novas tecnoloxías por parte da poboación, a carencia de recursos tecnolóxicos ou de coñecementos, as dificultades de acceso a unha conexión aceptable, o alto grao de envellecemento da poboación, a súa gran dispersión, o illamento de numerosos núcleos...; todo iso converte a presencialidade nunha necesidade.

Ademais, os teléfonos de atención para solicitar cita presencial ou para substituír a presencialidade atópanse acotío colapsados ou inoperativos. En moitas ocasións son atendidos por un contestador, o que para numerosa poboación de idade avanzada dificulta o acceso e a comunicación. E mesmo determinados números de atención telefónica son de pago.

A persoa que promovera a iniciativa contra a falta de presencialidade nas entidades financeiras sinalou tamén que a atención presencial reduciuse a mínimos en diferentes niveles da administración pública. Os trámites realizados en entidades públicas de forma física diminuíron de forma moi considerable e as veces son ata 5 veces menos que hai uns anos. A onda por dixitalizar todas as comunicacións, tamén nas administracións, acelerou coa pandemia, e a atención dixital incrementouse de forma notable.

O promotor da iniciativa sinalara que os problemas no INSS eran reflexo da situación e das desigualdades que se atopan os maiores. Por iso reclamara que as administracións destinasen un mínimo de recursos para que as persoas maiores poidan levar a cabo os procedementos burocráticos con atención presencial.



A fenda dixital evidencia que as novas tecnoloxías non están ao alcance de todos; moitas persoas carecen de ferramentas adecuadas (falta de conexión, conexión inadecuada, equipos...) e sobre todo de habilidades dixitais para facer uso das novas tecnoloxías (persoas maiores, persoas con carencias formativas, persoas con discapacidade, persoas migrantes...). Moitas outras rexeitan adquirir esas habilidades e reivindicán o seu dereito a prescindir do dixital e ser atendidos de forma presencial ou telefónica.

Ao anterior engádesse que en ocasións os procedementos dixitais son difíciles, que se piden datos que xa obran en poder da administración ou poden recadarse por ela, e que os documentos están redactados cunha linguaxe difícil de entender, especialmente para as persoas vulnerables.

Ademais, a eliminación da atención presencial ten como consecuencia ter que recorrer a profesionais privados, co conseguinte custe, ou a achegados.

O problema deu lugar unha campaña de sensibilización, *Quero que me atendan*, un manifesto que reclama atención presencial e telefónica accesible na Seguridade Social. Pero a realidade deste organismo é extrapolable a outras administracións.

O uso das novas tecnoloxías e a atención telemática constitúe un gran avance, sempre que non se converta na única vía de comunicación coas administracións pola eliminación da atención presencial, imprescindible para sectores da poboación que non dominan esas tecnoloxías e son vulnerables, polo que precisan en maior medida da administración para recibir servizos básicos.

Durante a pandemia púxose de manifesto a importancia das novas tecnoloxías para seguir atendendo á cidadanía a pesar do confinamento e das restricións. Porén, na Valedora do Pobo tivemos que suplir as dificultades de contacto de determinadas persoas con diferentes administracións.

O paradoxo é que tanto a lei como as cartas de servizos das administracións e dos seus organismos contemplan a obriga de atención aos usuarios a través da vía presencial, xunto á telefónica e á telemática. E nun Estado Democrático e de Dereito a administración debe estar ao servizo da cidadanía e respectar o principio de legalidade. Neste senso, o Colexio Oficial de Xestores Administrativos de Galicia recordou que “a lei só obriga a comunicarse telematicamente coa administración a algúns colectivos, pero non ao cidadá en xeral”.

Proseguindo co exemplo da Seguridade Social, son numerosas as dificultades para realizar trámites, o que afecta en moitas ocasións ás persoas vulnerables, en especial cando se trata dos relativos ao IMV. Pero para a atención presencial é necesario contar con persoal suficiente, e segundo as organizacións sindicais na última década ese organismo reduciu o seu persoal un 20%.

Segundo a Unión Democrática de Pensionistas, aínda hai un 40,5% de persoas maiores de 65 anos que nunca se conectaron a internet. Pero poder conectarse non significa que sexan



capaces de aproveitar as posibilidades da conexión; segundo o INE, apenas un de cada dez maiores de 75 sabe xestionar unha cita co médico cunha app ou unha web.

O problema non só afecta a persoas maiores, senón tamén a outras de menor idade que cualifican como “muro” os sistemas das administracións. A necesidade de usalos xera estrés e un sentimento de frustración mesmo en persoas en contacto coas novas tecnoloxías, pero que aínda son vítimas parciais da fenda dixital. Para confirmalo o informe da Fundación FOESSA (Fomento de Estudos Sociais e Socioloxía Aplicada) recorda que un de cada catro españois “non ten as competencia dixitais básicas que marca a Unión Europea”.

As diferentes causas da fenda dixital xeran persoas vulnerables dixitalmente. Sucede, por exemplo, nas contornas rurais, con moitas persoas migrantes, ou coas persoas sen fogar, que en ocasións non teñen as ferramentas ou os coñecementos tecnolóxicos necesarios. Son persoas nas que concorren diversas causas de discriminación, unha delas a que indicamos, que fai moi difícil que se produza a atención integral ás persoas que máis a precisan.

A frustración agrándase ao ter que recorrer a familiares ou achegados e converterse nunha carga. Ademais, a necesidade de axuda xera unha perda de intimidade, posto que as persoas non poden decidir o que queren compartir. Algunha persoa afectada sinala que non tería porqué depender dos achegados ata para pedir cita ao médico.

Neste senso reclamouse da Federación Española de Municipios e Provincias abordar a problemática desde os concellos e que se activaran os mecanismos para atender presencialmente as xestións dos nosos maiores.

Algunha organización de consumidores denunciou que un organismo estaba a dar cita telefónica para moito tempo despois e que a exclusión á que están a someter certas administracións a sectores da poboación “é maior mesmo que a das entidades financeiras”.

B. Valoración das actuacións de oficio

A mellora da atención para as persoas de maior idade debe considerarse unha necesidade, como tamén para todas as afectadas dunha ou doutra forma pola fenda dixital. Por iso é preciso manter a atención presencial ordinaria.

Un aspecto directamente relacionado coa atención presencial é a obriga de cita previa. A súa implantación como requisito para a atención presencial é unha medida enmarcada nas facultades de autoorganización das administracións, que pretende a optimización dos servizos públicos e a atención personalizada da cidadanía. Porén, a cita previa non resulta adecuada para servizos nos que a lóxica dese sistema non resulta compatible coa prestación do servizo. O exemplo máis claro do que sinalamos é o rexistro e os servizos de atención á cidadanía, que por afectar de forma directa aos prazos non permite que a cita



previa se dea con esa ordenación. Por iso, o condicionamento da atención presencial á cita previa na administrativa xeral non parece adecuado.

O problema posto de relevo coa xeneralización do sistema de cita previa para trámites é a previsión duns tempos de atención que en moitos casos non resultan axustados á realidade pola súa variabilidade -moitas das atencións son para solucionar dúbidas ou realizar trámites sinxelos-, o que ocasiona que as citas se concedan con retrasos non acordes coas garantía dos dereitos da cidadanía. Por exemplo, se nun rexistro auxiliar se da cita para 10 ou 15 días despois da solicitude, con iso se está a retrasar a atención do procedemento, posto que os prazos non comezan a contar ata a presentación. Ese retraso acumúlase aos posteriores, que nalgúns procedementos non resultan infrecuentes, como comprobamos a través das queixas.

Por tanto, nas oficinas con rexistro xeral e auxiliar debera desbotarse a práctica obrigada da cita previa, sen prexuízo de que se manteña de forma voluntaria para ordenar parte da atención, o que debera avaliarse tamén noutros servizos.

Outro problema relacionado coa atención presencial son as dificultades postas de relevo na atención telefónica. Os teléfonos de atención para solicitar cita presencial ou para substituír a presencialidade atópanse acotío saturados, colapsados ou inoperativos; en moitas ocasións son atendidos por un contestador, o que para numerosa poboación de idade avanzada dificulta o acceso e a comunicación; e mesmo determinados números de atención telefónica son de pago.

Un problema que se pon de relevo nesta modalidade de atención é que as veces non chega a falarse cunha persoa que aclare as dúbidas, o que provoca imposibilidade ou inseguridade na realización das xestións.

A Xunta sinalou en primeiro termo que estaba “traballando na elaboración dunha proposta de mellora do servizo de atención presencial das persoas vulnerables”, incidindo na complexidade e nas implicacións organizativas e tecnolóxicas diso. Posteriormente sinalou que compartía a preocupación da institución pola atención a un colectivo tan precisado de atención e apoio. Por iso o 23 de xuño o Consello da Xunta tivo coñecemento dun informe proposto pola Dirección Xeral de Simplificación Administrativa, da Consellería de Facenda e Administración Pública, no que se realizaba un diagnóstico e unha proposta de solucións para mellorar a atención ao colectivo de persoas maiores.

Tamén sinalaba que “no discurso de investidura do Presidente da Xunta se fixo unha especial mención a este tema. En relación coas propostas para a creación dunha canle preferente para as persoas maiores de 65 anos, as solucións concrétanse nas seguintes accións: 1. Establecer un teléfono de atención separado do 012 no que non existirán mensaxes automatizados, suxeitos a marcación telefónica, e no que a resposta será realizada por un operador humano. 2. Establecer nos rexistros administrativos da Xunta de Galicia unha prioridade de atención presencial, con ou sen cita previa, de xeito que se outorgará prioridade na asignación de citas e para o caso de que acudan sen cita, liberación



da axenda dos funcionarios para a súa atención prioritaria. 3. Nos servizos da ATRIGA establecerase tamén unha canle preferente de resposta telefónica ou presencial. 4. No caso dos servizos de atención primaria do SERGAS que teñen implantado o sistema CMR100 asignarase unha resposta humana mediante chamada para o caso de que comunique o teléfono do centro de saúde”.

As accións poñeríanse en marcha no último trimestre de 2022, despois dunha campaña divulgativa das novas ferramentas de atención dirixida especialmente as persoas maiores. Posteriormente enviouse un último informe que sinalaba que nas oficinas de información e rexistro xa se adoptaran as medidas.

Con carácter xeral a administración autonómica ten en funcionamento unidades (oficinas de atención á cidadanía e rexistro) nas que se pode acceder sen cita previa, sen prexuízo de que a pida quen o desexe. Ademais, as persoas maiores de 64 anos serán atendidas con preferencia fronte a outras persoas que se presenten sen cita previa. Prestan atención e asesoramento para a presentación de documentación, información xeral e outras funcións, en especial a recepción e dixitalización dos escritos que se entreguen de forma presencial. Tamén se ofrece atención a través dos teléfonos 012 ou 981 900 643, de luns a veres, de 8 a 20 horas.

Con posterioridade as actuacións de oficio coñecemos que a Xunta de Galicia adoptara a medida de restablecer a atención presencial con carácter xeral para todas as persoas que optarán por ela.

Polo que se refire ás Deputacións Provinciais, é positivo que conten con atención presencial sen cita previa, ou con cita ao momento, salvo nalgún servizo, debido as súas características singulares. No ámbito provincial non se aprecian inconvenientes na atención telefónica, posto que con carácter xeral os servizos son atendidos por persoas e non consta que teñan custe para a cidadanía. En calquera caso, debera procurarse dimensionar o servizo de atención telefónica de tal maneira que manteña estándares de servizo adecuados ou sen largas esperas ou remisións a próximas chamadas.

Polo que se refire aos concellos das cidades, algúns xa habilitan a atención presencial sen cita previa, aínda que algúns tamén parecen limitalo a determinados servizos, como o rexistro, cando a análise da necesidade de manter a atención presencial sen cita previa debera atoparse máis xeneralizada, sen prexuízo de calquera das outras modalidades de atención.

Por tanto, na mesma liña que sinalan algúns concellos, nas oficinas con rexistro xeral e auxiliar debera desbotarse a práctica obrigada da cita previa, sen prexuízo de que se manteña de forma voluntaria para ordenar parte da atención, o que debera avaliarse tamén noutros servizos locais.



Apréciase como unha circunstancia positiva que algúns concellos presten atención presencial sen cita previa. Os que aínda non actúan dese xeito poderían habilitar a posibilidade que tratamos, dadas as razóns expostas.

No ámbito municipal non se aprecian inconvenientes na atención telefónica, posto que con carácter xeral os servizos 010 son atendidos por persoas e son gratuítos. Porén, algún informe sinala problemas dos servizos debido a circunstancias contractuais, polo que resulta aconsellable o restablecemento urxente do servizo, dado o seu carácter esencial para a información persoal da cidadanía.

Por outra banda, tamén debera dimensionarse o servizo de tal maneira que se manteñan estándares adecuados ou sen largas esperas ou remisións a próximas chamadas.

En definitiva, debería retomarse a atención presencial e sen previa cita nas dependencias locais, especialmente nas que o retraso da atención presencial supoña un prexuízo para os dereitos pola demora no curso do procedemento (rexistros xerais, auxiliares, atención á cidadanía...). E cando se considere oportuna a ordenación con cita previa debería non prescindirse da atención presencial urxente en dependencias como os servizos sociais.

As citas previas deberan posibilitarse tamén a través de medios de atención directa ou non electrónica, e non deberan demorarse, especialmente nos supostos nos que o retraso supón que se demore a prestación dun servizo esencial ou un alongamentos dos prazos de resolución dun procedemento formal.

Ademais, a atención presencial debera establecerse de forma preferente para as persoas vulnerables debido a súa idade (persoas maiores), discapacidade, vulnerabilidade social ou por verse afectados por calquera circunstancia relacionada coa fenda dixital.

A atención telefónica debera ofrecer a posibilidade de ser atendido por unha persoa e de forma gratuíta, o que xa está a suceder na xeneralidade dos concellos. Porén, dado o carácter esencial desta forma de atención, as incidencias deberan tentar solucionarse o máis axiña posible.

2. A INCLUSIÓN FINANCEIRA; ATENCIÓN DAS ENTIDADES FINANCEIRAS ÁS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE

As dificultades das persoas maiores e/ou vulnerables para realizar trámites presenciais nas entidades bancarias motivaron 11 actuacións de oficio. Solicitamos a colaboración informativa das entidades financeiras de maior relevo, do Banco de España e da AEB. Tamén requirimos informe á Xunta de Galicia.

Son comúns os atrancos das persoas maiores para realizar xestións e para dispoñer de efectivo, o que acotío require trasladarse a outras localidades, ocasiona perda de tempo e cartos, e xera certos estados de estrés.



O peche de oficinas bancarias presenciais produce importantes prexuízos para a poboación vulnerable. Iso sucede a pesar de que os servizos bancarios son de interese xeral, polo que é necesario que se garanta un acceso de calidade.

A causa principal é que as entidades reduciron considerablemente a súa rede de atención persoal, como sinalan os datos de evolución da rede de oficinas en Galicia e en xeral en toda España. E na limitación do horario de caixa ou a limitación das operacións.

As entidades responderon e mesmo algunhas achegáronse a institución para explicar os detalles dos seus compromisos de atención ás persoas vulnerables e nas contornas rurais. Pola nosa banda tivemos a ocasión de expor as entidades a amplitude e gravidade do problema e de que era preciso promover e executar solucións.

Con carácter xeral as entidades bancarias deron a coñecer unha ampliación dos seus protocolos e comprometéronse a garantir a atención das persoas vulnerables cunha ampliación do horario de atención en oficina, unha canle preferente para os máis maiores, o reforzo da atención telefónica personalizada sen custe, e máis formación. Sinalaron que os cambios concretaríanse en seis meses, que xa transcorreron.

Algunhas puxeron en funcionamento oficinas móbiles, de cashback ou cash-in-shop, ampliaron as redes de axentes financeiros, e “van a seguir traballando en mellorar a atención e o servizo que recibe este colectivo”, sinalaban.

O Goberno anunciou un anteproxecto de lei e a creación da Autoridade de Protección do Cliente Financeiro, un mecanismo que pretendía asegurar que as entidades cumpran coas súas obrigas fronte aos clientes. En novembro aprobouse o proxecto de lei de creación desa Autoridade.

Algunha entidade sinalou que reforzaría a atención persoal, acompañaría no uso do caixeiro as persoas maiores, ofrecería a posibilidade de operar con libreta e daría a opción de utilizar un menú simplificado.

Para abordar todos os aspectos da exclusión financeira a institución participou cun relatorio nas Xornadas de Inclusión Financeira organizadas pola Rede Europea de Loita contra a Pobreza e a Exclusión Social baixo o título “Inclusión Financeira, un enfoque de dereitos ou aporofobia bancaria”. O enfoque de dereitos das xornadas resultou moi adecuado. Puidemos expoñer as iniciativas para afrontar algúns dos moitos problemas das persoas vulnerables nas súas relacións cos bancos, que a institución reclama medidas ao sector e ás entidades reguladoras, e que urxe aos bancos a garantir a inclusión financeira dos maiores. Asistiron máis de 160 persoas vinculadas ás entidades de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade.

Dado que o problema aínda segue apreciándose é preciso permanecer atentos á súa evolución e ás novas queixas e informacións.



Resulta ilustrativa a queixa que refire o peche dunha oficina e a necesidade de desprazarse lonxe. A entidade sinalou como motivo do peche a súa autoorganización e a “profunda transformación marcada pola adopción dos canles dixitais por parte dos clientes”. Reiterou que “o peche de determinadas oficinas enmárcase dentro da política organizativa e comercial da entidade”. Ao anterior uníanse as dificultades de comunicación coa sucursal substituíu ao anterior. O problema é especialmente relevante se temos en conta que, como sinalaba a queixa, acudir á nova sucursal supón un desprazamento de 30 quilómetros.

Os contactos coas entidades financeiras como consecuencia das actuacións de oficio deron lugar a respostas no mesmo senso (autoorganización, transformación do sector en favor da dixitalización, e, nalgúns casos, posta a disposición de alternativas).

Dende hai tempo manifestemos as nosas obxeccións ao proceso de supresión de sucursais das entidades bancarias, algo que afecta de forma moi considerable ao medio rural, como era o caso. Como sinalamos no informe ao Parlamento de Galicia de 2021, o peche de oficinas bancarias presenciais produce importantes prexuízos para a poboación vulnerable.

É moi prexudicial esta forma de proceder, practicamente común nas entidades bancarias. Prexudica especialmente ás persoas que se desenvolven no medio rural e as que se atopan en situación de vulnerabilidade.

3. O DEREITO DAS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE A CONTAS BÁSICAS E A GRATUIDADE DOS SERVIZOS BANCARIOS

As entidades financeiras non son simples negocios privados, senón tamén servizos públicos esenciais sen os que a cidadanía non pode realizar as máis elementais tarefas da súa vida cotiá.

Promovemos diferentes actuacións de oficio dirixidas aos bancos con máis grao de implantación tras unha entrevista coas entidades de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade, que sinalaban que estas persoas sofren problemas recorrentes como a denegación de contas básicas e o cobro de comisións.

As entidades financeiras responderon que con carácter xeral cumpren coas condicións de acceso e uso das contas básicas, e que os empregados e os seus clientes están informados sobre esas contas, as súas características e os seus requisitos. Os servizos desas contas son os normais (apertura, depósito, retirada, domiciliacións, transferencias...).

Efectivamente, o Real Decreto-lei 19/2017 regulou o dereito ás “contas básicas”. Posteriormente aprobouse o Real Decreto 164/2019, no que se establece a obriga das entidades de crédito de facilitar esas contas gratuítas ás persoas cun limitado nivel de renda, modulado polo número de membros da unidade de convivencia.



Por tanto, as contas básicas e gratuítas son un dereito das persoas que cobran prestacións de inclusión social, como a risga, o Ingreso Mínimo Vital ou as pensións non contributivas, cuxa constancia debера ser suficiente para a gratuidade da conta.

Porén, nalgún caso temos observado como entidades financeiras non daban efectividade ao dereito á conta básica e cobraban comisións ás persoas en situación de vulnerabilidade. As situacións adoitan solucionarse coas queixas, pero xa entón resultaron moi prexudiciais. As entidades de crédito deberan ser especialmente dilixentes para evitar o agravamento da vulnerabilidade.

Nalgún caso indicouse que para ter a conta básica o cliente non debía ter outra conta aberta, e como xa tiña unha anterior na mesma entidade, esta rexeitaba o acceso a conta básica. Foi preciso insistir na evidencia de que o que se reclamaba era a substitución da anterior conta ordinaria (con gastos) por outra básica (sen gastos) debido a que concorría a situación de vulnerabilidade, polo que se esta se acreditaba o banco debía pechar a anterior conta e abrir a nova de carácter básico. Aceptouse que esa era a interpretación correcta do dereito á conta básica.

Ademais, nos supostos nos que coñecemos que o rexeitamento ou o retraso na apertura da conta básica dera lugar ao cobro polos servizos bancarios (comisións) as entidades responderon finalmente devolvendo o cobrado.

4. OS EMBARGOS ÁS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE

Lévanse a cabo polas administracións a través das entidades bancarias. As persoas en situación de vulnerabilidade sofren embargos que afectan a cantidades inembargables, con grandes prexuízos para eles.

As entidades financeiras deben cumprir as boas prácticas establecidas polo Banco de España para estas situacións. Deben comunicar de forma inmediata a circunstancia para que poida exercerse a oposición e desa forma evitar o embargo.

Comprobamos que na meirande parte das ocasións os bancos avisan aos clientes do embargo para que teñan tempo suficiente para opoñerse ante as administracións e evitar que se consume ou ao menos para que se retroceda axiña.

Nalgunha ocasión foi necesaria a intervención para corrixir a actuación da entidade que non comunica con tempo o aviso de embargo. Indicamos aos bancos as súas obrigas, especialmente no caso de que conste a situación de vulnerabilidade económica mediante o cobro dunha prestación social. É preciso seguir vixiantes ante os incumprimentos.

Polo que se refire ás administracións, comprobamos que retroceden os embargos que afectan a persoas en situación de vulnerabilidade e cobran unha prestación. Fano ao pouco



tempo, pero en ocasións repítese. Deberían evitar os danos que supoñen os trámites de oposición para estas persoas.

Algunhas administracións respondían que o embargo era necesario, a pesar da prohibición da normativa destas prestacións. Sinalaban que descoñecían o cobro da prestación por non ter acceso aos datos das administracións que as conceden. Agora ese inconveniente xa non existe.

Tamén sinalan que o embargo se leva a cabo pola parte do “aforro” que figure na conta, de acordo coa normativa fiscal, polo que deben solicitar os saldos e movementos. Así, algunha administración sinala que “a situación legal impídenos que deixemos de emitir o embargo, xa que a lexislación vixente impón uns requisitos taxados”. Sinalan que a protección sobre os ingresos mínimos só debe operar sobre o último ingreso mensual recibido, polo que o aforro en conta que exceda desa contía, a pesar de proceder de ingresos equivalentes ao SMI ou inferiores, de meses anteriores, poderá ser embargado, cos límites previstos no artigo 607 da Lei de Axuizamento Civil.

Efectivamente, a Lei Xeral Tributaria sinala que “cando na conta afectada polo embargo se efectúe habitualmente o abono de soldos, salarios ou pensións, deberán respectarse as limitacións establecidas na Lei 1/2000, de 7 de xaneiro, de Axuizamento Civil, mediante a súa aplicación sobre o importe que deba considerarse soldo, salario ou pensión do debedor. A estes efectos considerárase soldo, salario ou pensión o importe ingresado na dita conta por ese concepto no mes en que se practique o embargo ou, no seu defecto, no mes anterior”.

Iso sucede a pesar de que as leis de inclusión preceptúan o carácter inembargable das prestacións. Por exemplo, a Lei 19/2021, pola que se establece o IMV, prevé que “non poderá... ser obxecto de cesión total ou parcial, compensación ou desconto, retención ou embargo, salvo nos supostos e cos límites previstos no artigo 44 do texto refundido da Lei Xeral da Seguridade Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de outubro”. E a Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia sinala que a renda de inclusión social de Galicia, en tanto prestación económica, “terá carácter alimenticio, persoal e non transmisíble, e non poderá ser obxecto de embargo ou retención nin darse en garantía de obrigas”.

Por iso mostramos o noso desacordo cos embargos destas prestacións, que deberían desbotarse tendo en conta a normativa sectorial e porque na práctica resulta imposible o “aforro” derivado de abonos de escasa contía dedicados a atender necesidades básicas.

Os embargos obrigan a recorrer as persoas vulnerables que perciben rendas de inclusión, que deben esperar á decisión do recurso para que se materialice a devolución. Algunhas persoas vulnerables ou non teñen a capacidade ou deben facer esforzos e afrontar dificultades de consideración para recorrer. A carga de probar que se trata de saldo ordinario e non de aforro supón un novo problema para a persoa vulnerable e retrasa a devolución.



Así, o enunciado da lei -a renda de inclusión é inembargable- convértese nunha necesidade de oposición contra o embargo e da proba de que non existen “aforros” derivados da prestación, cando esa circunstancia é moi improbable na práctica.

As devolucións, cando chegan, supoñen que previamente deuse unha privación momentánea de ingresos mínimos; é especialmente preocupante porque trátase de importes destinados a atender necesidades básicas. Os embargos traen como consecuencia que esas necesidades non poidan atenderse durante un tempo, o que resulta moi grave.

Algunha deputación, como a de Pontevedra, sinalou que o prazo medio dende a presentación do recurso ata o levantamento da traba bancaria é dun só día hábil.

É preciso que as administracións eviten embargos que non teñen en conta a orixe dos ingresos en supostos como a risga, o ingreso mínimo vital, a pensión non contributiva, ou prestacións similares. Se para iso fora precisa a modificación da normativa entendemos que esa posibilidade deba ser avaliada.

Neste mesmo senso o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia sinalou a ilegalidade da asimilación das prestacións de emerxencia social a salarios ou pensións, por contradicir a Lei de Inclusión Social de Galicia, que establece o carácter “alimenticio, persoal e non transmisible” das prestacións e por tanto a prohibición de embargo ou retención en garantía de determinadas obrigas.

As administracións e as entidades de crédito deben ser especialmente dilixentes nestes supostos para evitar situacións de agravamento da vulnerabilidade polo incumprimento da normativa.

5. AS RENDAS DE INCLUSIÓN

As queixas relativas ás rendas de inclusión social de Galicia (risga) refírense a denegacións, suspensións, retiradas, embargos, falta de tramos ou complementos, desacordo coas contías, requirimentos de reintegro ou atrasos dos recursos administrativos.

Tamén coñecemos algunha queixa por retrasos nas concesións, en ocasións derivadas da falta de documentación que ten que achegarse polos concellos, ou por requirimentos de documentación por parte da Xunta despois do vencemento do prazo para resolver.

Os requirimentos de emenda deben darse dentro do prazo para resolver, de tal maneira que, unha vez atendidos, poida reanudarse o prazo para que a consellería resolva na marxe do mesmo. É dicir, a interrupción do prazo para resolver só pode darse cando aquel aínda non venceu.



Unha interpretación diferente leva a dar por boa a posibilidade de que a consellería demore o exame do expediente e o eventual requirimento máis aló do prazo para resolver e que iso cause prexuízos ao solicitante.

Nun caso o requirimento deuse tres meses e nove días despois da solicitude, cando o prazo para resolver é de dous meses. A resolución final non se deu ata case un mes despois. *Tal e como sinalaba o reclamante, a actuación causoulle un prexuízo, polo que achegamos á Consellería de Política Social e Xuventude unha recomendación para que os expedientes de risga se resolvan sen demoras respecto dos prazos legalmente previstos, de tal forma que se eviten os prexuízos que ditas demoras producen en situacións nas que se precisa atender necesidades básicas. A consellería aceptou a recomendación e sinalou que traballa por reducir os prazos de resolución.*

Noutras ocasións a reclamación baséase na denegación fóra de prazo por falta de documentación non imputable ao solicitante, por exemplo por falta dos informes dos servizos sociais. Poderían terse concedido de resolverse en prazo. A normativa sinala que as estimacións só poden darse cando obre a documentación preceptiva.

Parece adecuado avaliar as modificacións necesarias para que os efectos económicos das prestacións refíranse á data de solicitude, e a procedencia da estimación parcial das prestacións cando os motivos de concesión existiran pero decaeran na data de resolución, por exemplo por incorporación a un emprego.

Coa implantación do Ingreso Mínimo Vital (IMV) comezaron a producirse queixas polos requirimentos de devolución da risga despois da aprobación do IMV e o pago dos seus atrasos. As queixas alegan que non debiera imputarse as persoas beneficiarias da risga a ausencia de coordinación entre as administracións estatal e autonómica.

A lei galega prevé que se a contía concedida é igual ou superior a unha pensión non contributiva a risga extingúrase, polo que en ocasións reclámanse “ingresos indebidos”. Un xulgado do contencioso-administrativo de Vigo anulou unha reclamación de ingresos indebidos (do risga, despois do recoñecemento do IMV con atrasos), debido a que non houbo nin fraude nin ocultación, polo que a consellería competente só podería compensar en futuras e eventuais prestacións. A lei só establece o reintegro cando a extinción se deba a ocultación ou falseamento dos datos ou calquera outra actuación fraudulenta.

A Consellería de Política Social e Xuventude sinala que está a traballar na modificación da Lei 10/2013 co obxectivo de adaptar a risga ao novo contexto. Preténdese establecer unha serie de complementos para que as persoas volvan ser beneficiarias da prestación autonómica e “reordenar” as axudas de inclusión social de Galicia para adaptalas ao contexto xurdido coa posta en marcha do IMV, e fundamentalmente garantir que as persoas que perciben o IMV contan con apoios e incentivos para a inserción sociolaboral.



Como xa sinalamos en ocasións anteriores, resulta urxente que se materialice a reforma anunciada, posto que suporá unha mellora no tratamento integral da exclusión social e a vulnerabilidade.

Polo que se refire ás rendas de inclusión municipais, as queixas que se coñecen refírense fundamentalmente ao retraso nas citas dos servizos sociais, o que tamén afecta ás rendas autonómicas, como vemos. Porén, unha vez solicitada formalmente as rendas municipais resólvense con celeridade na maior parte dos casos, segundo comprobamos.

6. OS SERVIZOS SOCIAIS MUNICIPAIS

As queixas polos retrasos nas citas son relativamente frecuentes. Tamén coñecemos queixas por medios persoais insuficientes ou pola dificultade para comunicar coas oficinas por vía telefónica ou e-mail.

Comprobamos que os supostos preferentes aténdense sen demoras, pero que as citas ordinarias se retrasan máis do desexable tendo en conta que as entrevistas sempre se refíren a situacións de necesidade.

Tamén se aprecia que nalgún caso os concellos retrasan os empadroamentos de determinadas persoas vulnerables, causándolles importantes prexuízos, posto que son é a porta para a atención social a través dos servizos sociais comunitarios. Porén, nas queixas recibidas sempre atopamos colaboración dos servizos sociais para solucionar os atrancos derivados das interpretacións doutros servizos. Neses casos os servizos sociais desbloquean a situación e aceleran os empadroamentos das persoas en situación de vulnerabilidade.

7. O BONO SOCIAL TÉRMICO

O bono regúlase polo Real Decreto-Lei 15/2018, de medidas urxentes para a transición enerxética e a protección dos consumidores. Establece que "en cada exercicio serán beneficiarias do Bono Social Térmico aqueles consumidores que sexan beneficiarias do bono social de electricidade" previsto na Lei 24/2013. Coñecemos diferentes incidentes nos pagos (cambio de conta, cambio de enderezo da subministración, erros materiais...) que foron solucionados coas queixas.

8. A PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL E A ATENCIÓN Á DEPENDENCIA; AS VALORACIÓNS DE DEPENDENCIA

A maior parte das queixas relativas ao sistema de atención á dependencia fan referencia a retrasos das valoracións, no comezo dos servizos (listas de agarda) ou no pago das prestacións. Outras refírense a calidade ou as condicións dos servizos.



Nos últimos anos aumentaron as queixas polos retrasos na determinación da dependencia e do seu grao. As queixas refírense ás primeiras valoracións, as revisións e as notificacións. Na maioría das queixas comprobamos eses retrasos.

En ocasións os informes das queixas responden coa data de valoración, co que o problema solucionábase en parte, posto que o retraso xa se tiña producido. Os casos nos que non se indica a valoración precisan recomendación. Sinalamos que se adopten todas as medidas anunciadas e no seu caso as que tamén foran precisas para corrixir os retrasos nas valoracións de dependencia, que prexudican ás persoas afectadas ao retrasar o eventual servizo ou prestación; e que se resolva sobre as valoracións das persoas que reclaman.

A consellería adoita argumentar que os expedientes tramítanse pola orde prevista, que só pode alterarse polas circunstancias indicadas no Decreto 15/2010. Porén, o feito de que a consellería respecte a ordenación non xustifica o incumprimento dos prazos, tamén previstos no decreto.

As recomendacións foron numerosas. A consellería recoñece a necesidade de adoptar medidas para solucionar a situación, polo que entendemos que as recomendacións de carácter xeral foron aceptadas. Sinalou que “o procedemento de valoración... está a rexistrar demoras mais alá das desexables” e anunciou as medidas. O 26/5/21 aprobouse o plan de choque para acadar a simplificación normativa, administrativa e o reforzo de persoal. Este foi posto en marcha e tamén outras medidas como a potenciación da historia social única, a difusión da información e a mellora do modelo de xestión de citas.

Como mostra das melloras a consellería sinala que en 2022 é previsible un aumento das valoracións dun 22%, sendo a de 2021 dun 103%. Así, os tempos de valoración se reduciron nun 30% e os dos programas de atención nun 21%.

A consellería espera que as medidas que requiren cambios normativos -por exemplo, a reforma do decreto regulador desta materia- estean operativas ao longo de 2023, segundo as súas respostas. Está en trámite un texto normativo que derrogará o decreto e establecerá un novo procedemento, único para as dúas fases actuais, máis áxil e cunha menor carga burocrática, segundo a consellería.

Porén, só en ocasións as respostas ás recomendacións dan conta da data de valoración, aínda aproximada, polo que tivémolas por non aceptadas no aspecto individual.

A principal consecuencia do retraso na valoración é o retraso na atención das persoas con dependencia, que despois terán que esperar pola aprobación do programa de atención. Por iso reclamamos que o procedemento se teña en conta globalmente, tal e como prevé a lei (6 meses para valorar e resolver sobre a atención). E mesmo despois poden darse esperas na efectividade do servizo.



En conclusión, os retrasos continúan e nalgún caso son de consideración, polo que seguiremos atentos á necesidade de mellora. Comprobamos valoracións que se deron máis dun ano despois da solicitude.

Un problema engadido é que os criterios para declarar a urxencia para valorar e atender (emerxencia social) son poucos e interprétanse de forma restritiva. Iso fai que en ocasións as esperas afecten tamén a persoas coidadoras non profesionais sen capacidade fundamentalmente porque a súa idade ou estado de saúde fan os coidados moi precarios e gravosos.

Tamén se producen queixas pola desconformidade coas valoracións. Indicamos o carácter técnico do labor dos profesionais cualificados e coa formación adecuada (medicina, psicoloxía e/ou persoal profesional diplomado en ciencias da saúde). O resultado das valoracións debe manterse salvo que houbera incorrido nun erro manifesto.

9. AS LISTAS DE AGARDA PARA ATENDER Á DEPENDENCIA (PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS)

As esperas para as valoracións e a aprobación dos programas de atención engádense ás listas de agarda para os servizos aprobados. Os retrasos afectan ás prazas públicas ou concertadas cando se ten aprobada a atención. As persoas atópanse no programa de asignación de recursos ou listas de agarda, a pesar de que o dereito fora recoñecido. Permanecen nelas por tempo indeterminado, posto que varían por outras altas e baixas e polos criterios de ordenación, que impiden prever o ingreso ou a efectividade do servizo.

A consellería ten a necesidade de cumprir a ordenación das listas de agarda, que obxectivan as esperas e evita irregularidades. Porén, o servizo recoñecido no plan individual de atención (PIA) é un dereito subxectivo que debe ser cumprido, polo que é necesario adoptar as medidas precisas para que as prazas sexan efectivas. Así, cando atopamos esperas de servizos aprobados formulamos a correspondente recomendación.

Os retrasos fan que se dean falecementos sen chegar a recibir atención.

Dende a posta en marcha do sistema de dependencia o problema que tratamos atópase directamente relacionado coa infradotación económica por parte das administracións, con diferente participación de cada unha delas.

A Sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia de 5 de xuño de 2013 (Rec. 661/2010) sinala que a administración non pode escudarse nas disposicións orzamentarias para xustificar a dilación da aprobación do PIA (o final do procedemento). A demora excesiva e inxustificada do procedemento e singularmente da aprobación do PIA non pode



xustificarse en base a medidas lexislativas, déficit orzamentario e falta de cooperación doutras administracións.

Apreciamos demoras de programas de atención provisional mediante libranzas de servizos aprobados anteriormente e en lista de agarda. A consellería tramitábaos como sinxelos cambios de programas. Porén, non se perde o servizo recoñecido -a persoa non deixa de estar na lista de agarda para que se faga efectivo-. Por tanto, trátase dunha medida provisional e paliativa do retraso da praza pública, polo o trámite debería ter preferencia, ou polo menos debería garantirse que non se produzan as esperas propias do primeiro PIA.

Aplicar á medida provisional os criterios de espera ordinarios supón someter á persoa afectada a unha dobre espera, a do primeiro PIA e a do segundo, en realidade provisional e paliativo da prolongación na estancia na lista de agarda. E dobre espera non se deduce da norma, porque o novo PIA non é tal, senón un superposto ao primeiro, que non queda revisado ou anulado.

Por iso recomendamos que programas de atención provisionais para libranzas de servizos xa aprobados en programas anteriores e en lista de agarda por máis de tres meses se aproben de forma preferente ou ao menos sen demoras, de tal maneira que non se produzan dobres esperas. A consellería aceptou a recomendación e estaba a darlle cumprimento co proxecto de novo decreto regulador do procedemento de dependencia, no que se prevé que as persoas poidan beneficiarse dunha prestación económica durante a espera do recurso aprobado sen necesidade de que transcorra o prazo de tres meses. Ademais, a prestación económica provisional non se tramitará como modificación do PIA. Por tanto, o proxecto acolle a recomendación en todos os seus termos.

Outro problema que apreciamos é que as solicitudes de revisión da valoración e cambio de programa de atención se retrasan porque o novo informe social tamén se retrasa ata ter a nova valoración. Por iso recomendamos que non se espere para requirir o novo informe social preciso para resolver o PIA. A consellería aceptou a recomendación.

Unha das consecuencias máis prexudiciais das esperas é a interrupción da atención das persoas con discapacidade que ata entón se atopaban no sistema educativo e que ao cumprir a idade límite teñen que sufrir esas esperas. Dende hai tempo viñamos indicando a necesidade de adoptar medidas para solucionalo, o que en parte fixo a consellería ao cambiar a orde de prioridade na atención á dependencia para atribuír o primeiro lugar ás persoas procedentes de centros socio-educativos.

Porén, o problema non se atopa solucionado debido á insuficiencia das prazas para as persoas máis novas nas súas contornas. Normalmente afecta a persoas que precisan atención para necesidades específicas (TEA...). Mesmo sucede cando a persoa se atopa entre os primeiros das listas de agarda e ten recoñecida gran dependencia.

Trátase de persoas novas, polo que a única posibilidade de acceso a centros especializados próximos que eviten o desarraigo é que cada certo tempo se produza un axuste das prazas,



xeralmente concertadas con asociacións de defensa dos seus dereitos, ás necesidades cambiantes.

Recomendamos que se facilite o servizo aprobado, se revisen os criterios para a oferta de prazas de atención especializada, se adapten ás necesidades cambiantes nas diferentes zonas, e se evite o desarraigo. Todo iso podería facerse a través dos concertos coas entidades que ofertan as prazas.

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. Comprometeuse a incrementar as prazas, para o que xa existía un marco legal, o Decreto 229/2020, que desenvolve o réxime de concertos sociais.

O problema debería abordarse mediante un mecanismo máis áxil e flexible de creación das prazas nos centros especializados onde se dea a demanda pendente de atender despois do recoñecemento do programa de atención.

Por outra banda, non resulta infrecuente a interpretación restritiva dos supostos de emerxencia que motivan a atención urxente (desamparo ou abandono; malos tratos físicos e/ou psíquicos; risco grave inminente para a integridade física e/ou psíquica; e menores de tres anos), en especial cando a persoa dependente vive cunha persoa coidadora que por razóns obxectivas de saúde, idade ou capacidade non pode atender as tarefas de coidado. Nestes casos soe interpretarse que non existe desamparo, a pesar de que os coidados son moi precarios e a persoa coidadora sofre prexuízos de consideración.

Sucede a pesar de que cando se valoran as circunstancias das persoas candidatas a ser coidadoras na contorna familiar tense como circunstancia determinante para negar a prestación á incapacidade da persoa coidadora para realizar o coidado. Porén, cando tratamos a emerxencia social non se ten en conta a incapacidade da persoa coidadora.

A situación que tratamos afecta especialmente as mulleres, que son a maioría das que desenvolven esas tarefas de coidado. Este prexuízo é evitable e debería desbotarse.

10. AS LISTAS DE AGARDA NOS SERVIZOS RESIDENCIAIS

As listas de agarda poñen de manifesto a insuficiencia das prazas residenciais públicas e concertadas. Este ano tamén comprobamos retrasos, polo que recomendamos que o número de prazas ofertadas se axuste á demanda aprobada mediante os programas de atención.

Aceptáronse as recomendacións en canto á necesidade de incrementar as prazas, pero non no relativo a efectividade dos dereitos xa recoñecidos ás persoas afectadas.



Os casos máis relevantes de esperas afectan a persoas con gran dependencia, que deberan ter preferencia. O artigo 3.g) da Lei de Dependencia prevé que “as persoas en situación de gran dependencia serán atendidas de xeito preferente”. Outras persoas con gran dependencia tamén estarían nas listas, o mesmo que as persoas con menor grao de dependencia e menos prioridade.

Sinalamos nas recomendacións que a aprobación do PIA supón o recoñecemento do dereito subxectivo ao servizo aprobado, pero nunha delas a consellería respondeu que a asignación das prazas públicas residenciais debe realizarse de conformidade cos criterios establecidos na normativa, segundo o “principio de legalidade”, e que a baremación garante que os ingresos e traslados se fagan en base a uns mesmos parámetros que eviten agravios comparativos.

A recomendación se tivo por non aceptada. Sinalamos á consellería que non se pon en cuestión o sistema de ordenación do acceso a través das listas de agarda. O que se pon de relevo coas recomendacións é a situación das listas e que as persoas afectadas sigan esperando polo servizo concedido, nalgúns casos durante períodos prolongados e con altos graos de dependencia.

Tamén coñecemos problemas de diferente tipo nas residencias, fundamentalmente de funcionamento. Así, unha das queixas poñía de relevo diferentes problemas na residencia de Barreiro-Vigo. Algúns aclaráronse, pero non outro (a denuncia de que un residente volveu con covid e durmira co seu compañeiro de habitación), polo que recomendamos á Consellería de Política Social e Xuventude que aclarara o sucedido e, no seu caso, aplicara as medidas que corresponderan. A residencia negou o que se denunciaba e a consellería sinalou que non podía realizar a investigación porque non dispoñía de información concreta.

11. O ANUNCIO DO NOVO MODELO RESIDENCIAL

As necesidades das residencias deben avaliarse dende unha perspectiva de dereitos, tal e como subliñamos nos dous últimos informes. Ao respecto dunha queixa, a Consellería de Política Social e Xuventude deu conta dun novo modelo de atención residencial que prevé a coordinación sociosanitaria, a creación de unidades de convivencia de 25 prazas, vías rápidas de acceso ao servizo de urxencias e ao hospital de día, un código residencia na centraliña do 061, e a transformación dos centros públicos en residencias intelixentes.

Algúns detalles da proposta do Comité Asesor Sociosanitario son os seguintes:

Favorecer as saídas dos residentes; permitir que os familiares poidan visitar sempre as habitacións e comer; eliminar todas as limitacións horarias que non sexan imprescindibles; os profesionais elaborarán un plan de actividades para cada residente que teña en conta os seus gustos e as preferencias dos familiares e que o axude a conservar a calidade de vida



e a boa forma física e mental; incorporar as opinións de todas as persoas; as de máis de 100 prazas deberán contar cun consello asesor con funcións consultivas, a través do que se poda participar -residentes e familias-; aconséllase ás máis pequenas que tamén o incorporen; e crear a oficina de atención ao residente e aos familiares.

Prevese a elaboración e posta en marcha do plan de formación sociosanitario, especialmente para o emprego das tecnoloxías; ao longo de 2022 os centros de maiores públicos vanse transformar en residencias intelixentes; o sistema público terá unha función demostrativa e exemplificadora para os centros privados; introdución dun monitor multiparamétrico nas enfermerías; os cuartos transfórmanse en habitacións intelixentes (caídas, deambulacións de noite); para os residentes con deterioro cognitivo, introdución dun sistema de seguimento; instalaranse sistemas de lecer e de comunicación cos seus achegados; incorporación do big data, implantando nos centros con persoal sanitario a última versión da historia clínica electrónica; elaboración dun cadro de mandos autonómico; os hospitais serviran a medicación as residencias de máis de 90 prazas para aliviar algo a presión asistencial da atención primaria (5.500 pacientes crónicos); crear unidades de coidados intermedios para as persoas entre o social e o sanitario; as áreas sanitarias contarán con figuras de enlace entre os distintos dispositivos asistenciais e as residencias, liderados por internistas/xeriatras/médicos de HADO; todos os centros deben contar cun plan de continxencia validado polas Consellerías de Sanidade e Política Social; fixarase a sectorización de cada centro, os circuitos e o stock mínimo de EPIS; e os traballadores estarán formados sobre o uso do material de protección perante calquera eventualidade.

Para as situacións sanitarias de gravidade prevé a creación de vías rápidas para acceder ás urxencias e tamén ao hospital de día; e o "código residencia" na centraliña do 061 como vía prioritaria para todas as emerxencias.

Os avances estruturais e arquitectónicos deben ser progresivos; establecer uns criterios comúns para os centros de nova construción e para as reformas; as residencias estruturaranse en unidades de convivencia de 25 persoas máximo, seleccionadas polas súas preferencias persoais antes que polo grao de dependencia; estarán decorados como o estaban os domicilios; minimizarase a rotación de persoal (intimidade e confianza); zonas comúns, estar e comedor; as familias acompañarán aos seus familiares nestas unidades; aumento do número de habitacións individuais; baños adaptados; toma para televisión e de cable para internet; os módulos non deben servir de zona de paso e deberán contar con acceso directo ás áreas comúns; poderán contar con módulos de psicoxeriatría; máximo de seis unidades de convivencia ou seis miniresidencias (150 prazas); e residencias integradas na vila ou cidade (empazamento axeitado).

Os “principios reitores do novo modelo de atención” nas residencias tamén son recollidos no Acordo do Consello Territorial de Servizos Sociais e do Sistema para a Autonomía e Atención a Dependencia sobre criterios comúns de acreditación e calidade dos centros e servizos (BOE de 11 de agosto de 2022).



12. A APLICACIÓN DE CONTENCIÓNS EN RESIDENCIAS E OUTROS CENTROS

A posible aplicación de suxeicións ou limitacións da mobilidade nas residencias fai necesario recordar a necesidade de garantir os dereitos, como puxemos de manifesto en anteriores informes.

A pandemia agravou o problema, pero tamén fixo que se visualizara, xunto con outros problemas das residencias.

Temos a taxa de aplicación de contencións máis alta dos países occidentais, moi por riba dos países da contorna, nos que só se aplica en porcentaxes mínimas e en casos xustificados e excepcionais.

Trátase dun problema de dereitos humanos cun impacto considerable na saúde das persoas maiores. E a restrición de dereitos fundamentais, como a liberdade de movementos, esixe unha autorización xudicial, e non debería bastar un sinxelo informe médico.

Cando resulta preciso indicamos que o uso de suxeicións físicas ou farmacolóxicas en residencias e unidades de saúde mental debe ser excepcional, proporcional, provisional, con prescrición facultativa e co consentimento previo do usuario ou dunha persoa autorizada cando o residente non teña capacidade, o que debe avaliarse de acordo coa recente normativa civil. Así sinalámolo nunha recomendación dirixida á Consellería de Sanidade como consecuencia dunha actuación de oficio pola noticia de medidas de contención nun hospital. Indicamos:

-A utilización da contencións mecánicas debe excepcional e só está indicada ante situacións de ameaza urxente e inmediata para a vida ou integridade física do doente ou de terceiros. Só debe darse cando fracasan as alternativas non restritivas, e debe usarse a técnica menos restritiva posible que garanta o obxectivo.

-A súa indicación debe ser individualizada e limitada no tempo, retirándose o máis axiña posible por medio de revisións periódicas. Por iso, debe avaliarse a resposta inicial e xustificarse o mantemento. Neste senso, a primeira contención debe cesar ao pouco tempo, e se é necesaria unha nova indicación valoraranse os riscos e a posibilidade doutras medidas. A indicación debe revisarse de forma presencial cada certo número de horas polo médico.

-Trátase dunha medida moi limitativa da liberdade do doente, polo que precisa especial atención para protexer os seus dereitos, o que significa, entre outras cousas, que debe comunicarse ao xulgado. Se o ingreso foi voluntario debe interpretarse que cambiou a ingreso involuntario.



Recomendamos á Consellería de Sanidade que con carácter xeral dera cumprimento ás garantías relativas á aplicación de medidas de suxeición ou limitación da mobilidade por medios mecánicos ou farmacolóxicos, en especial cando estas se prolonguen no tempo. A consellería aceptou a resolución e sinalou que ten como obxectivos garantir a autonomía e o previsto na convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade, e avanzar cara á contención cero, con medidas para logralo (revisión e actualización dos protocolos, formación, e adecuación dos procedementos nos servizos de urxencia e hospitalización para minimizar o risco de axitación). A área sanitaria obxecto da actuación de oficio participa nun plan e ten realizado a revisión dos seus protocolos e a implantación do rexistro de contencións.

Pola súa banda a Consellería de Política Social e Xuventude anunciou que os centros terán un programa de redución de suxeicións para lograr limitalas ao mínimo imprescindible. Usará as novas tecnoloxías para a detección de caídas e incidencias, mellorará a formación do persoal, e reformará os espazos para facelos máis accesibles. Ademais, o novo modelo residencial desterra as suxeicións físicas e farmacolóxicas agás en casos extraordinarios, xustificados e pautados por un médico.

Un medio imprescindible para o cumprimento deste obxectivo é que as inspeccións dos centros avalíen polo miúdo a cuestión. As inspeccións deben controlar a adecuada aplicación das suxeicións, en concreto que as prescricións sexan a última opción e que os consentimentos contén con información adecuada e se realicen polas persoas afectadas. Só correspondería a intervención do “familiar de referencia” cando xudicialmente se resolvera a súa participación de acordo co Código Civil.

As inspeccións deberan ser precisas e individualizadas para avaliar os consentimentos; dar lugar a actas de infracción cando se detecten incumprimentos neste aspecto; propiciar un control global que permita coñecer que se mantén unha porcentaxe adecuada de suxeicións; e dar conta periódica desa porcentaxe, coa suficiente transparencia.

A situación deu lugar a instrución 1/2002 da Fiscalía Xeral do Estado. Entre outras cousas sinala que a Lei de Servizos Sociais de Galicia prevé como infracción moi grave proporcionar ás persoas usuarias tratos degradantes, discriminatorios ou incompatibles coa súa dignidade, así como a realización de actuacións que supoñan violación, restrición ou impedimento inxustificado dos seus dereitos fundamentais e liberdades públicas.

O Ministerio Fiscal velará pola salvagarda da dignidade en relación co uso de contencións ou suxeicións de acordo cos principios de coidado, excepcionalidade, necesidade apreciada por facultativo, proporcionalidade, provisionalidade e prohibición de exceso, coincidentes co indicado pola nosa banda. Só poden aplicarse previa prescrición conforme ao protocolo, salvo perigo inminente para a seguridade da persoa ou de terceiros, sen prexuízo da ratificación e/ou rectificación posterior do titular. É imprescindible o consentimento informado do paciente ou do representante legal, que non pode ser xenérico ou diferido no tempo. O centro debe dispor dun protocolo co procedemento e as pautas de vixilancia permanente e controis periódicos, o que debe documentarse.



Os servizos de inspección informarán dos centros con suxeicións non adecuadas. Os centros sen información actualizada deben remitir periodicamente o listado de contencións e as súas circunstancias. Os incumprimentos levarán a promover as facultades xudiciais de control da garda de feito e a curatela, a supervisión xudicial do internamento, e no seu caso comunicaranse ao órgano sancionador (infracción administrativa) ou darán lugar a dilixencias de investigación (delito).

Levarase a cabo unha coordinación cos servizos de inspección (sanidade e servizos sociais) que priorizará as residencias de maiores e persoas con discapacidade, e as unidades psiquiátricas e sanitarias, e informarase anualmente aos fiscais. Trátase dun aspecto fundamental ao que a Valedora do Pobo presta unha atención especial.

13. AS CONDICIÓNS DAS RESIDENCIAS PRIVADAS

Outras queixas refírense as condicións nas que desenvolven os servizos as residencias privadas, que deben ser inspeccionadas e, no seu caso, corrixidas pola consellería competente. Os motivos son moi variados (atención, ratios de persoal, situacións laborais, réxime de visitas ou saídas, estado das instalacións, prezos, cobros extraordinarios, ordes de desaloxo...).

Coñecemos unha queixa por unha orde de expulsión ou desaloxo nunha residencia privada. Indicamos que a expulsión dunha residencia, sexa cal sexa a súa titularidade, ten unha importante incidencia nos dereitos fundamentais da persoa, posto que é o domicilio da persoa afectada. Atópanse en xogo os dereitos á liberdade persoal, a liberdade de residencia, a inviolabilidade do domicilio e a intimidade persoal no ámbito domiciliario.

Da mesma forma que ocorre para o desaloxo legal de calquera outro domicilio, teña a forma que teña (vivenda normalizada, infravivenda, hotel...), o propietario ten que iniciar un procedemento de desafiuzamento con todas as garantías legais para a persoa que pode verse privada da súa residencia habitual.

Así o ten establecido a xurisprudencia noutro tipo de situacións similares e mesmo menos evidentes, como no caso dun hotel. Por exemplo, a STC 10/2002 (“as habitacións dos hoteis poden constituír domicilio dos seus hóspedes...”). As persoas que desenvolven a súa vida nunha residencia están empadroadas, o que non ten porqué suceder coas que viven en establecementos hoteleiros; porén, a xurisprudencia recoñece o carácter de domicilio nestes últimos casos.

Nesta mesma liña, a lei de autonomía do paciente (Lei 41/2002) sinala que se non se acepta a alta do hospital, os seus responsables deben poñelo en coñecemento do xulgado para que confirme ou revoque a decisión. E algunha lei autonómica establece o dereito á permanencia, como a lei madrileña 11/2002, de Ordenación da Actividade dos Centros e



Servicios de Acción Social e de Mellora da Calidade na Prestación dos Servicios Sociais, que recoñece como dereito o acceso, a permanencia e o cese da utilización do centro por vontade propia, e que ese dereito poderá ser obxecto de limitacións por resolución administrativa ou xudicial.

Todo o anterior é sen prexuízo das medidas cautelares que poden solicitarse para casos nos que se aleguen, por exemplo, trastornos de consideración para a convivencia.

O sinalado é coincidente cos “principios reitores do novo modelo de atención” nas residencias mencionados anteriormente. Entre eses principios atópanse os de dignidade e respecto; a personalización ou atención centrada na persoa; e a participación, control e eleccións.

Indicamos á consellería a necesidade de clarificar a forma de proceder ante a vontade de privar ás persoas residentes da súa praza. Achegamos unha suxestión para que con carácter xeral trasladara as residencias que calquera intención de desaloxo das persoas residentes debe ser comunicada con carácter previo a elas e as persoas de referencia para que coñezan a motivación e podan articular a contradición. En caso de oposición sería esixible a intervención do xulgado competente, posto que este tipo de situacións afectan a dereitos fundamentais. Tamén recomendamos que se dera conta ao Consello Territorial de Servicios Sociais e do Sistema para a Autonomía e Atención a Dependencia para a súa posible avaliación e acordo. E tamén indicamos que as denuncias promovidas foran respondidas, de acordo co previsto no protocolo de actuación da inspección.

A consellería trasladou ás residencias o criterio respecto de procedementos de desaloxo das persoas residentes, pero non sinalou o actuado en relación a trasladar o anterior ao Consello Territorial e a que as denuncias sexan respondidas.

Tamén recibimos unha queixa promovida polos sindicatos CIG, CCOO e UXT que plantexaba as condicións laborais das persoas traballadoras nas residencias privadas e as deficiencias que estas condicións producen na calidade asistencial.

Respecto do primeiro aspecto a Consellería de Política Social e Xuventude sinalou que non ten competencia, e a Consellería de Emprego e Igualdade que se pode instar á Inspección de Traballo a realización de controis nos centros, pero non ten competencia para instar o inicio dun proceso de negociación colectiva para a modificacións das condicións laborais, o que podería facer o Consello Galego de Relacións Laborais se as partes acudan de forma voluntaria.

Para o coñecemento de calquera irregularidade laboral nas residencias é preciso promover as correspondentes denuncias, que darían lugar as inspeccións previstas e, no seu caso, as actuacións correctoras ou sancionadoras que correspondan. Algo similar pode indicarse no relativo á promoción dun novo convenio colectivo, no que as entidades reclamantes poden facer uso da solicitude que se informa, sen prexuízo do principio de autonomía colectiva (art. 37.1 CE).



En calquera caso, as condicións de traballo deben responder aos estándares do “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).

Nas prazas concertadas mediante contratos administrativos pode primarse a estabilidade no emprego a través de cláusulas sociais que dean prioridade as empresas con maior índice de contratos indefinidos. É aconsellable que se establezan cláusulas sociais que valoraren de forma efectiva a estabilidade no emprego. Trátase de cláusulas de calidade e responsabilidade social.

Polo que se refire á remuneración, poden valorarse 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, as medidas de conciliación e o cumprimento das leis en materia de igualdade (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 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 poida considerarse decente é a garantía da seguridade, o que tamén se plantexaba na queixa. Tal circunstancia debería xestionarse por medio das empresas xestoras do servizo e con protocolos eficaces para a prevención e o tratamento do acoso de terceiros.

Debera dedicarse unha especial atención aos riscos psicosociais, tal e como o sinala a Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo, derivados das condicións laborais, en especial dun eventual “entorno social negativo”. Trataríase tanto de factores organizativos da empresa como de factores laborais, os relacionados coas condicións de traballo, a concepción do posto de traballo e a calidade do mesmo.

A queixa refírese ás repercusións das condicións laborais na atención ás persoas usuarias. Ao respecto a reclamación subliña a presenza habitual de sobrecargas de traballo e, como consecuencia, a falta de tempo para prestar a atención necesaria as persoas residentes.

Esa foi a razón pola que tamén solicitamos informe á Consellería de Política Social e Xuventude. O principal medio para comprobar e no seu caso evitar as situacións reclamadas é a realización de inspeccións frecuentes, e que estas sexan o máis exhaustivas posibles, de tal forma que non só se comprobén os parámetros ordinarios relativos ao



persoal (ratios), senón tamén as necesidades individuais. Para iso sería preciso que a planificación das inspeccións previra o seu aumento e as formas de realizalas.

O anterior debe poñerse en relación co cambio de modelo de atención residencial. Pero os avances que se plantexan nese novo modelo dificilmente poderán ser efectivos e atoparse garantidos se non se reforza a inspección dos centros en número como en obxectivos.

O anterior trasladouse ás entidades. E ás consellerías trasladouse a valoración coa petición de que a teñan en conta na súa actuación futura. Permaneceremos atentos ao cumprimento dos obxectivos.

14. OS CENTROS DE DÍA

A maior parte das queixas relacionadas con centros de día refírense ás esperas para recibir o servizo.

Iniciamos unha actuación de oficio debido a unha noticia que daba conta dunha persoa con alzhéimer nunha praza privada á espera da praza pública. A Consellería de Política Social e Xuventude respondeu que estaba atendida cunha libranza vinculada ao servizo e que cando solicitouse nova valoración resolveuse aumentando o grao e aprobando un novo PIA cos atrasos e o importe mensual. Por tanto, respondeuse á actualización da libranza e en calquera momento podería pedir un novo PIA de praza pública.

Tamén se reciben queixas debido á carencia de transporte aos centros. Nunha coñecemos que as prazas asignadas non contaban con transporte por falta de medios, aínda que a situación corrixiuse ao pouco tempo mediante un novo contrato.

15. O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

As queixas relativas aos servizos de axuda no fogar (SAF) refírense na maior parte a programas de atención aprobados e sen executar. As persoas afectadas atópanse nas listas de agarda, unha por concello. O servizo está condicionado polas horas aprobadas pola Consellería de Política Social e Xuventude, pero tamén polos contratos dos concellos e o financiamento parcial que lles corresponde.

Cando se detectan retrasos recomendamos que se corrixan (máis horas, contratar as concedidas...). Formulamos recomendacións aos concellos de Paderne (aceptada), Ourense (aceptada), Muros (pendente) e Meaño (pendente). Recomendamos aos concellos que aumentaran o servizo municipal ata cubrir as horas aprobadas.



Tamén se reclama pola falta de prestación do servizo en días festivos. Indicamos que o servizo ten carácter esencial (necesidade básicas) e debe prestarse todos os días cando as horas asignadas implican repartos que afecten tamén aos festivos.

Outras queixas sinalan que se producen frecuentes cambios de auxiliares. Ante iso deben terse en conta os dereitos das persoas traballadoras (baixas...). Pero os cambios deberían procurar respectar, na medida do posible, os aspectos relativos á humanización do servizo. Nese senso debe procurarse que sexan os menos posibles, dada a afectación da intimidade.

16. AS PRESTACIÓNS ECONÓMICAS PARA COIDADOS NA CONTORNA FAMILIAR

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 na contorna familiar, sempre que teñan condicións adecuadas. Porén, aínda que os servizos teñan carácter prioritario, estas prestacións deben ter un espazo dentro nas modalidades de atención á dependencia, posto que están previstas na lei.

Cando non se aproben estas libranzas debe achegarse unha motivación expresa, clara e adecuada, referida ao caso concreto, non cunha mención xenérica ao carácter excepcional da libranza. Por exemplo, o rexeitamento é adecuado por razóns de idade ou estado de saúde das persoas coidadoras.

A prestación atópase desincentivada polas previsións normativas derivadas da crise de 2008. O Real Decreto-Lei 20/2012 prevé un prazo de suspensión dun máximo de dous anos no acceso á prestación. Así, a Lei de Dependencia, modificada polo dito RDL, prevé que o acceso ás prestacións xerárase desde a resolución de recoñecemento ou, no seu caso, desde o transcurso do prazo de seis meses desde a presentación da solicitude sen resolución expresa, “salvo cando se trate das prestacións económicas (por coidados domésticos), que quedarán suxeitas a un prazo suspensivo máximo de dous anos a contar, segundo proceda, desde as datas indicadas anteriormente, prazo que se interromperá no momento en que o interesado empezou a percibir a devandita prestación”.

Desta forma, a marxe de manobra é amplo, posto que pode aplicarse o prazo, pero non hai obriga de esgotalo. Hai CC.AA. que non o aplican.

Co fin de evitar un efecto que non se debe prolongar máis aló da situación que motivou a medida, o acordo da mesa de diálogo social de 2021 propuxo estudar o impacto económico que tería suprimir o prazo de suspensión. A medida figura no resumo do anteproxecto de modificación da Lei 39/2006, de dependencia (agosto de 2022; suprimir o prazo suspensivo). O anteproxecto contempla a modificación da lei 39/2006, que pasaría a sinalar que o acceso as prestacións xerárase dende a data da resolución de recoñecemento ou, no



seu caso, dende o transcurso do prazo de seis meses dende a presentación da solicitude sen terse ditado e notificado resolución expresa de recoñecemento. Por tanto, a reforma suprimiría a suspensión.

Parece oportuno proseguir coa vía iniciada para modificar a normativa estatal e suprimir a suspensión, unha medida excepcional, e entre tanto modular a súa aplicación para permitir o acceso ordinario ás prestacións para persoas coidadoras non profesionais nos casos nos que sexan adecuadas.

17. A ATENCIÓN AS PERSOAS CON ELA

A Asociación Española de Esclerose Lateral Amiotrófica subliña que a medida que avanza a enfermidade, as necesidades van aumentando co grao de dependencia, que chega a ser total. A medida que vai cursando a enfermidade, a dexeneración das motoneuronas vai estendendo a falta de mobilidade e o paciente require unha atención e vixilancia as 24 horas do día. Ante iso poden custearse os coidados ou ingresar nunha residencia. A segunda opción é case inviable, pois case ningunha residencia comprométese, sinala a asociación. Por iso, reclama a creación de residencias especializadas capaces de atender aos pacientes que requiren de axudas externas para comer, comunicarse... e dunha vixilancia durante toda a xornada. “Trátase de crear un espazo especializado no que se coñeza en profundidade os distintos protocolos de actuación e manexo destes pacientes”, sinalan dende a asociación.

Os pacientes e as súas familias teñen que facerse cargo dos gastos dunha das enfermidades neurodexenerativas máis caras. “Parécenos inxusto que a Sanidade Pública mire para outro lado con esta enfermidade. Con todo, queremos que cando a persoa xa non poida vivir soa ou o seu grao de dependencia sexa moi alto, teña todas as necesidades e oportunidades necesarias, sobre todo a oportunidade de seguir vivindo”, sinala.

A Asociación tamén aposta pola investigación como unha das mellores armas para terminar coa ELA e solicita que as administracións fomenten e impulsen novas investigacións, e a coordinación e o intercambio de información entre elas, co fin de axilizar a procura dunha cura ou, polo menos, un tratamento que sexa capaz de cronificala.

Como mostra desas dificultades é salientable unha carta ao director que trataba a situación dunha persoa con ELA, pola que iniciamos unha actuación de oficio. Precisaba dunha máquina para respirar, axuda para andar, había que darlle de comer purés e outras comidas, e non podía falar. Foi recoñecida co grao III de dependencia, o que significaba que tiña dereito a 70 horas mensuais de servizo de axuda no fogar. Pero non puido telo pola lista de agarda do concello (A Laracha). Este reclamou máis horas á consellería, que as deu, co que se iniciaría o servizo. Porén, nese momento a persoa tivo que ser hospitalizada e ao pouco tempo faleceu. Confirmouse o retraso do servizo de dependencia, aínda que tiña un



de menor intensidade pola modalidade de libre concorrência. En calquera caso, o servizo que correspondía só daría solución parcial ás necesidades e non chegou a tempo.

Con posterioridade, a Consellería de Política Social e Xuventude informou de que o Consello da Xunta aprobara para o próximo ano unha liña de axudas específicas para os enfermos de ELA, que recibirán 1000 euros mensuais para paliar os gastos extras que trae consigo a enfermidade. É un avance que incide nun dos aspectos máis relevantes que poñen de manifesto os que teñen que afrontar a enfermidade: o extraordinario custe engadido que supón.

A investigación científica para a abordaxe da enfermidade é necesaria para mellorar o pronóstico das persoas enfermas e a súa calidade de vida.

Interesámonos tamén polo rexeitamento para transportar a cadeira de rodas dunha persoa enferma de ELA pola compañía Air Europa dende o aeroporto da Coruña.

18. A ATENCIÓN TEMPERÁ

Iniciouse unha actuación de oficio relativa aos servizos de atención temperá, é dicir, a intervención para dar resposta ás necesidades dos nenos e nenas de cero a seis anos con algún problema de desenvolvemento (retrasos na fala, trastornos del espectro autista...).

Una noticia apuntaba determinadas carencias (retrasos, servizos insuficientes...), o que tentamos aclarar. Requirimos información ás consellerías de Política Social e Xuventude, de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, e de Sanidade, sobre a aplicación do Decreto 183/2013, polo que se crea a rede galega de atención temperá, que se integra polos servizos e programas das administracións galegas.

A Consellería de Política Social e Xuventude sinalou que a noticia facía referencia a nenos/as atendidos nos complexos hospitalarios (SERGAS) e que promove a prestación do servizo de atención temperá mediante o financiamento de liñas de actuación, unha coas entidades de iniciativa social do ámbito da discapacidade, e outra co financiamento de unidades das entidades locais.

A través dun convenio de colaboración coa Asociación Galega de Atención Temperá (AGAT) subvenciona o funcionamento de tres unidades situadas nas comarcas do Deza, Salnés e Bergantiños, que dan servizo a 22 concellos. As subvencións destinadas ás entidades locais son para a consolidación e posta en marcha dos servizos xestionados de xeito individual por concellos ou por agrupacións ou mancomunidades de concellos ou consorcios locais. Na convocatoria de 2021 foron subvencionadas 33 unidades, que dan servizo a 124 concellos. En 2021 foron atendidos por estas unidades municipais un total de 2177 nenos e nenas. Por tanto, a través dos programas desta consellería préstase servizo en 146 concellos.



A consellería engadía que para a coordinación dos servizos e unidades en outubro presentouse o Plan de Formación da Rede galega de atención temperá 2021-2022, destinado a proporcionar formación, seguimento e apoio aos profesionais e técnicos das novas unidades de atención temperá municipais postas en marcha en 2021.

Pola súa banda a Consellería de Sanidade detallou os seus recursos nas áreas sanitarias (unidades de atención temperá hospitalaria) e sinalou que de acordo co Decreto 183/2013 correspóndenlle uns determinados servizos, mentres que outros corresponden á Consellería de Política Social e Xuventude, que liderou a elaboración dun protocolo de coordinación, intervención e derivación interinstitucional en atención temperá.

De acordo co Decreto á Consellería de Sanidade compételle a atención dos nenos/as que se encontran nas áreas de neonatoloxía ou precisan de coidados hospitalarios de longa duración, o apoio ás familias nas transición dende o hospital ao seu lugar de residencia, e facilitar a dispoñibilidade doutros servizos sanitarios de forma integrada co plan personalizado de intervención. Sanidade sinala que a meirande parte dos casos expostos na actuación de oficio refírense a pacientes que non se encontran internados nas áreas de neonatoloxía nin precisan de coidados hospitalarios de longa duración, polo que debían ser atendidos polos servizos sociais dedicados á atención temperá, de acordo co Decreto. E engade que “durante os últimos anos os recursos de atención temperá hospitalarios veñen de substituír á rede de atención temperá do ámbito comunitario nunha porcentaxe importante dos casos de forma que, a pesar de que a estrutura e o dimensionamento das unidades hospitalarias da atención temperá é a adecuada para as competencias definidas no Decreto 183/2013, non é capaz de absorber ao conxunto das necesidades das redes de atención comunitaria”.

Sanidade sinala que o decreto “facilita aos pacientes ter a mellor atención ás súas necesidades o máis preto posible do seu domicilio, facilitando a conciliación ás familias que xa de por si teñen unha dificultade engadida pola situación que están vivindo”, facendo un chamamento a “deixar os recursos de atención temperá hospitalarios para aqueles nenos/as neonatos ou con necesidades de coidados hospitalarios de longa duración”, co que “mellorará as prestacións que se están ofertando a esta poboación e que cumpre cos criterios establecidos”. E entende que a sobrecarga dos recursos hospitalarios con pacientes que non deben ser atendidos na atención temperá hospitalaria, e si nos recursos comunitarios, fai ineficiente a rede.

Así, a Consellería de Sanidade entende que os supostos da actuación de oficio son atendidos por recursos hospitalarios de forma impropia, posto que non responden ao reparto de funcións previsto. Trátase de nenas ou nenos con TEA que precisan atención temperá no marco dos servizos sociais. Cingirse a atención que corresponde ao SERGAS (neonatos ou coidados hospitalarios de longa duración) melloraría as prestacións para a poboación que cumpre ese criterio. Ademais, a atención das nenas e nenos dáse máis lonxe do que sería adecuado e dificulta a conciliación.



Apreciamos que os plans personalizados de intervención deben concretar en cada caso os obxectivos e actuacións adecuadas, en cumprimento da lei de servizos sociais de Galicia. Deben indicarse os recursos adecuados segundo o que proceda despois das avaliacións individuais, unha ferramenta fundamental para aclarar a que ámbito corresponde a atención temperá. Outro instrumento que debe servir ao dito propósito é o protocolo de coordinación, intervención e derivación interinstitucional en atención temperá.

Os plans personalizados de intervención deber garantir que os servizos que presta a rede galega de servizos de atención temperá sexan adecuados, de acordo co reparto que establece o Decreto 183/2013, de tal forma que se eviten prexuízos nunha atención que pola súa natureza resulta inaprazable.

19. OS DEREITOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Na súa primeira comparecencia ante o Parlamento de Galicia, a Valedora do Pobo subliñou o seu compromiso co recoñecemento e fomento dos dereitos das persoas con diversidade funcional sobre a premisa de que a discapacidade é un concepto social. A discriminación por discapacidade xorde das barreiras sociais e culturais e pola actitude da sociedade.

Iso mesmo reiterouse na comparecencia ante a Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade, e tamén nunha recente actualización desa comparecencia.

A Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade trouxo importantes novidades, entre elas, a necesidade de substituír o modelo asistencial pola perspectiva de dereitos humanos en todo o que atinxe ás persoas con discapacidade.

No ámbito da capacidade xurídica supón que se descarte a substitución na toma de decisións e se implanten os apoios da persoa con discapacidade en razón das súas circunstancias persoais. Xa hai tempo indicamos que debería modificarse o Código Civil para substituír o sistema de incapacitación e substitución da vontade por outro de apoio á toma de decisións pola persoa con discapacidade. Este cambio demandado deuse en 2021 coa modificación do Código Civil (Lei 8/2021). A reforma desbota a tutela e a patria potestade prorrogada e establece un sistema de apoios para que a persoa poida tomar as súas decisións libremente e con información.

Como dende hai tempo exixía a Convención, a modificación do Código Civil é un cambio de paradigma no tratamento da discapacidade a través dun sistema de apoios e salvagardas que permiten o exercicio da capacidade xurídica, inherente á condición de persoa e que non pode modificarse. A reforma pretende garantir o exercicio da capacidade xurídica das persoas con discapacidade mediante o sistema de apoios para promover o libre



desenvolvemento da personalidade e evitar a discriminación. Prevalecen as medidas voluntarias, refórzase a garda de feito e establecece a curatela asistencial como medida xudicial de apoio preferente.

Como consecuencia da reforma xorden novas necesidades. Por exemplo, FADEMGA-Plena Inclusión Galicia (Federación galega de asociacións en favor das persoas con discapacidade intelectual e do desenvolvemento) reclamou porque as normas transitorias resultan insuficientes para tratar as anteriores situacións de incapacidade. E “se non se resolve de forma inmediata pode provocar efectos non queridos nas persoas que eran consideradas incapaces”, sinalou.

Efectivamente, as palabras incapacidade ou tutela son empregadas noutras normas para establecer determinados efectos xurídicos. Por exemplo, a lei de protección a familias numerosas (“persoas sometidas a tutela”), o que pode provocar a perda da condición de familia numerosa; a Lei Xeral da Seguridade Social (discapacidade nun grao igual ou superior ao 65 por cento das persoas xudicialmente declaradas incapaces), o que afecta a prestacións por fillo a cargo e a pensións non contributivas de invalidez; a lei do IRPF (tributar conxuntamente as familias con fillos maiores de idade incapacitados xudicialmente suxeitos a patria potestade prorrogada ou rehabilitada); ou o regulamento do IRPF (grao de discapacidade igual ou superior ao 65 por cento de persoas cuxa incapacidade sexa declarada xudicialmente).

Dita queixa referíase a normativa do Estado, polo que foi remitida ao *Defensor del Pueblo*, ao que transmitimos que xa antes da reforma da normativa civil para a súa adaptación á normativa internacional subscrita e ratificada por España, a Valedora do Pobo recomendara á Xunta de Galicia que promovera a adaptación dalgunha norma autonómica na que se apreciaban circunstancias similares as que pon de manifesto FADEMGA-Plena Inclusión. Por exemplo, o Decreto 253/2007 impedía que as persoas con discapacidade intelectual con medidas xudiciais para o exercicio da súa capacidade adquiriran vivendas de promoción pública, posto que se exixía a “plena capacidade de obrar”.

20. A VALORACIÓN DA DISCAPACIDADE

En 2009 o Congreso dos Deputados instou ao Goberno a impulsar as medidas necesarias para aprobar novos baremos que avalíen a discapacidade de acordo coa Clasificación Internacional do Funcionamento e a Discapacidade. En 2014 remataron os traballos técnicos cunha proposta, pero a reforma seguía retrasada ata que finalmente se aprobou o Real Decreto 888/2022. Por iso, promovemos unha actuación de oficio pola inadecuada valoración de enfermidades feminizadas, como a fibromialxia, en parte propiciada por este retraso.

O Real Decreto 888/2022 establece o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade e substitúe ao baremo que estaba en vigor dende



1999. Tenta adaptar a valoración á Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade de Nacións Unidas, que recoñece que a discapacidade é un feito social e un concepto que evoluciona e que resulta da interacción entre as persoas e as barreiras debidas á actitude e á contorna que evitan a súa participación plena e efectiva na sociedade, en igualdade de condicións coas demais.

Establece un trámite de urxencia cando fose necesario por causas humanitarias ou de especial necesidade social (guerra, saúde, esperanza de vida, enfermidades dexenerativas como a ELA, entre outras). Tamén establece a redución dos prazos para as mulleres vítimas de violencia de xénero; o 17,5% teñen unha discapacidade ocasionada por esa violencia. Ademais, os menores con discapacidade exercerán os seus dereitos en igualdade de condicións e deben ser informados e escoitados.

O novo baremo permite realizar as valoracións e cualificacións de realidades que causan discapacidades como as psicosociais, o autismo (TEA) ou as enfermidades raras.

Polo que se refire a fibromialxia, afecta nunha porcentaxe altísima a mulleres, polo que a dificultade para valorar é unha circunstancia a engadir a outras causas de desigualdade e discriminación que tamén afectan as mulleres. A maior parte das mulleres con fibromialxia desexan estar no mercado laboral, pero precisan concorrer nas condicións propias, é dicir, co certificado de discapacidade, de resultar procedente, para ter a necesaria promoción laboral de acordo con esa circunstancia e para a adaptación dos seus postos.

Ata o de agora as valoracións das persoas con fibromialxia non eran adecuadas debido ás particularidades da enfermidade. Esta enfermidade ten diagnósticos e tratamentos complexos, o que afecta tamén á determinación das súas consecuencias. Pero xa dende 1992 foi clasificada pola OMS entre as enfermidades de reumatismo non articular, caracterizada como un estado doloroso xeneralizado non articular que afecta predominantemente ás zonas musculares e que presenta unha esaxerada sensibilidade en puntos predeterminados. Porén, non existen probas específicas que evidencien a presenza da enfermidade.

Trátase dunha enfermidade “de xénero”. Do mesmo xeito que outras doenzas, o 90% das persoas afectadas son mulleres, e as actuacións infundadas e contrarias ao recoñecemento das consecuencias da enfermidade, como a discapacidade, pode supor unha discriminación indirecta por razón de xénero (artigo 6.2 da Lei Orgánica 3/2007).

En paralelo, a meirande parte das declaracións de incapacidade permanente por fibromialxia e doenzas concomitantes son por sentenza, non por vía administrativa, o que pon de relevo os frecuentes problemas no tratamento administrativo da fibromialxia.

É común carecer de probas médicas, polo que a valoración debe ser especialmente dilixente. A guía de valoración da fibromialxia da Comunidade de Madrid subliña que “independentemente da valoración hai que ter moi presente que a falta de recoñecemento médico da súa sintomatoloxía clínica ata datas recentes levou a unha estigmatización dos



doentes por cuestionamento da veracidade das queixas, da súa etioloxía, das súas limitacións e da súa intensidade, polo que, en moitos casos, teñen sido relegados a unha situación de desigualdade social”.

Recomendamos á Consellería de Política Social e Xuventude que a valoración da fibromialxia se faga de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade e os seus posibles efectos nas actividades da vida diaria, de tal forma que se desboten valoracións con motivacións insuficientes que prexudiquen as mulleres afectadas. A consellería respondeu que as valoracións fanse polos técnicos dos equipos de conformidade co baremo. Porén, o que reclamábamos era afondar nas consecuencias da fibromialxia. A consellería entendía que o futuro instrumento facilitaría a avaliación de diagnósticos de difícil inclusión co anterior decreto.

É de esperar que coa nova normativa as valoracións de mulleres con fibromialxia melloren e sexan mais precisas, o que pode vir dado pola previsión de valoración das “deficiencias relacionadas co dor (DRD)”.

Outras queixas refírense ao desacordo coa valoración. Porén, trátase de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aínda así, en ocasións apréciase falta de motivación adecuada, como nalgúns que afectan a persoas con diversidade funcional cognitiva ou con fibromialxia. Esas valoracións deberían abordar adecuadamente todas as consecuencias na vida cotiá.

21. OS TEMPOS DAS VALORACIÓNS DE DISCAPACIDADE

Os retrasos nas valoracións de discapacidade coñécense dende hai tempo e deron lugar a iniciativas de diferente tipo, fundamentalmente recomendacións, actuacións de oficio e comentarios nos informes ao Parlamento. Afectan aos dereitos, polo que en ocasións é preciso formular recomendacións para que “con carácter xeral se adopten as medidas anunciadas e as demais que se consideren precisas para corrixir os atrasos nas valoracións de discapacidade, que prexudican ás persoas afectadas ao retrasar o acceso aos eventuais beneficios; e que se resolva sobre a valoración da persoa afectada no presente caso, posto que se atopa demorada, de acordo co prazo previsto”. As recomendacións poden consultarse no cadro incluído na área. En cada unha pode verse o retraso que motivou a súa formulación.

A Consellería de Política Social e Xuventude indica a aplicación de medidas como o reforzo do persoal e a creación de novos equipos, que melloraron os tempos de resposta. Sinala que as medidas de reforzo de persoal permitiron a posta en marcha de 17 novos equipos de valoración da discapacidade, un incremento do 89%. En 2018 resolvéronse 28.550 expedientes (incremento do 42,94%), en 2019 resolvéronse 35.449 expedientes



(incremento do 24,16%); en 2020 resolvéronse 6.895 expedientes adicionais, e en 2021, 10.293. O incremento se situou nun 11% acumulativo anual.

Os retrasos non afectan a todas as valoracións, senón só as estándares, isto é, ás que non contan con motivo de prioridade, de acordo coa normativa vixente. Porén, ante as queixas, adoita indicarse que a persoa non se atopa dentro dos supostos de tramitación preferente e non se aporta a data prevista da valoración.

As medidas melloraron os tempos de resposta, pero os retrasos continúan. Nalgún caso o tempo de espera do que tivemos coñecemento foi de ano e medio. Permaneceremos atentos á evolución da situación.

Como dixemos, os retrasos afectan as chamadas valoracións estándares, ás que non contan con motivo de prioridade. Porén, a interpretación das causas de priorización as veces é cuestionable. Por exemplo, no ámbito laboral prevese a priorización cando exista reserva de prazas para persoas con discapacidade, pero a súa aplicación adoita limitarse aos casos de convocatorias nas administracións con quendas de reserva. No ámbito privado, onde tamén pode aplicarse unha porcentaxe reservada, as ofertas non están condicionadas á acreditación da discapacidade, pero a empresa valora as vantaxes económicas de contratar unha persoa con discapacidade. Así, a presentación á oferta co certificado de discapacidade é relevante e os habituais retrasos son un inconveniente que non adoita solucionar a previsión de preferencia.

Ademais, a acreditación da discapacidade pode resultar necesaria para o traballo que xa se está a desenvolver, por exemplo, para a reclamación das adaptacións precisas, e nese caso non se prevé prioridade.

A situación afecta ás valoracións de persoas que sofren fibromialxia, maioritariamente mulleres. Non só sofren a dificultade do diagnóstico e a valoración da discapacidade, como xa vemos, senón tamén os retrasos das valoracións. A Asociación Galega de Fibromialxía-AGAFI reclamou por eses retrasos.

Polo anterior recomendamos á consellería que avaliara medidas para que as valoracións de fibromialxias se consideren prioritarias, co fin de que non se prexudique a inclusión laboral das mulleres afectadas. Sinalou que “rexeitamos considerar a fibromialxia dentro do grupo de enfermidades rapidamente progresivas ou de mal pronóstico vital, que poida dar orixe a súa tramitación prioritaria”. Porén, na recomendación non se argumentou que a fibromialxia sexa rapidamente progresiva ou teña un mal pronóstico vital, senón que non se debía prexudicar a inclusión laboral das mulleres afectadas.



22. A EQUIPARACIÓN DA INCAPACIDADE LABORAL E A DISCAPACIDADE

Despois da Sentenza do Tribunal Supremo 992/2018 (declaración de *ultra vires* do artigo 4.2 do Real Decreto Legislativo 1/2013) a equiparación entre a discapacidade e a incapacidade laboral permanente ten efectos limitados, os previstos na Lei 51/2003. A incapacidade permanente non leva consigo o recoñecemento da discapacidade. Para iso, a persoa debe ser valorada polos equipos da administración conforme ao baremo.

En materia fiscal, as leis das figuras impositivas máis importantes recoñecen a equiparación, pero outras leis non, como a relativa aos tributos locais. A equiparación legal tamén se dá nas bonificacións das cotizacións á Seguridade Social (Lei 43/2006), pero non nas contratacións nos Centros Especiais de Emprego.

As medidas recoñecidas antes da sentenza non poden ser revisadas en aplicación do principio de seguridade xurídica, o que supón unha “dualidade de situacións”. Iso parece aconsellar reformas normativas. Así, a Avogacía do Estado sinalou que “se iniciará o procedemento de modificación legislativa... (para) restablecer un marco xurídico claro para este colectivo.”

A situación actual xera problemas de inseguridade xurídica e dúbidas entre a cidadanía, como o demostran as queixas e consultas que recibimos.

Dado que o lexislador expresou a súa vontade de recoñecer a equiparación para todos os efectos, reclamamos a reforma mencionada a través do *Defensor del Pueblo*, que respondeu que se dirixira á Secretaría de Estado de Dereitos Sociais, do Ministerio de Dereitos Sociais e Axenda 2030, para coñecer o estado da cuestión.

23. O ACCESO A VIVENDAS SOCIAIS DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Como xa apuntamos, as persoas con discapacidade e medidas xudiciais relativas a súa capacidade atópanse impedidas de adquirir vivendas sociais. O Decreto 253/2007, que regula as edificacións de promoción pública, require “plena capacidade”, polo que recomendamos que se modificara. A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda aceptou corrixir esa previsión. O futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, suprimiría o requisito da plena capacidade. Porén, non se concretou a necesaria modificación.



24. A ACCESIBILIDADE UNIVERSAL E A MOBILIDADE REDUCIDA

O dereito á accesibilidade universal refírese a todas as circunstancias das persoas con discapacidade e mesmo doutras con limitacións temporais por enfermidade ou outras circunstancias (maiores, nenos, enfermos ...).

A accesibilidade é a posibilidade de que calquera persoa poida utilizar as instalacións, os servizos e os produtos en igualdade de condicións. A contorna debe dispor das condicións para que o produto ou o servizo poida utilizarse en condicións adecuadas e iguais polas persoas.

As barreiras créanse cando non se ten presente a diversidade funcional das persoas e o seu dereito á accesibilidade universal e ao deseño para todas as persoas.

Os axustes razoables son as medidas de adecuación da contorna física e social ás necesidades das persoas con discapacidade que, sen supoñer unha carga desproporcionada, faciliten a súa participación en igualdade.

Son moitas as queixas e consultas que refiren carencias de accesibilidade, polo que en diferentes ocasións trasladamos ás administracións a necesidade de seguir avanzando nesta materia. Ese proceso de mellora debe acelerarse, posto que hai moito tempo que finalizou o prazo para as adaptacións razoables.

O calendario das adaptacións atópase incumplido, polo que é necesaria a programación temporal das adaptacións pendentes previamente diagnosticadas.

Antes as administracións alegaban que o prazo das adaptacións aínda non vencera, pero xa entón reclamamos adaptacións progresivas. Se a accesibilidade non se planificaba o resultado é o incumprimento e a vulneración dos dereitos.

Algúns concellos planifican as adaptacións razoables de forma anual, xeralmente ligadas aos orzamentos. Esa visión a curto prazo supón que non se consiga o obxectivo legal da plena accesibilidade universal.

Na liña apuntada nas nosas actuacións de oficio, a Lei 4/2021 modificou a Lei Galega de Accesibilidade, que agora sinala (artigo 25.4.d): “As vías públicas, os parques e os demais espazos de uso público existentes, así como as respectivas instalacións de servizos e mobiliario urbanos, deberán ser adaptados gradualmente, de acordo cunha orde de prioridades que terá en conta a maior eficacia e a concorrencia ou o tránsito de persoas e as regras e condicións previstas regulamentariamente, e sen prexuízo dos prazos establecidos na normativa básica estatal de aplicación.

Para tal efecto, os entes locais terán que elaborar plans estratéxicos municipais de accesibilidade con formulación das actuacións para adaptar as vías públicas, os parques e



os demais espazos de uso público ás normas de accesibilidade. Con esta finalidade, os proxectos de orzamentos dos entes públicos deberán conter, en cada exercicio orzamentario, as consignacións específicas para o financiamento destas adaptacións, dentro das dispoñibilidades orzamentarias.”

Así, os concellos deben ter unha planificación da accesibilidade das vías e demais espazos de uso público, das instalacións de servizos e do mobiliario urbano. Nela deben definir as actuacións para adaptar ás normas de accesibilidade todos estes espazos, instalacións ou mobiliario, e cada orzamento deberá conter as consignacións para o seu financiamento.

Coñecemos queixas pola falta de accesibilidade dos autobuses urbanos de Santiago de Compostela. Hai tempo (setembro de 2021) formulamos unha recomendación ao concello para que tramitara o novo contrato do servizo de transporte urbano de viaxeiros o máis axiña posible, e que nel se garanta que todo o material conte con ramplas automáticas que permitan o acceso con plena autonomía; e que se modifique a ordenanza reguladora do servizo para que non contemple a actual obriga de activación das ramplas manuais por medio dun terceiro acompañante. O concello respondeu aceptando; sinalou que estaba a tramitar un novo contrato do transporte urbano e que modificaría a ordenanza para corrixir a situación.

Este ano coñecemos novas queixas polo mesmo asunto e o concello sinalou que seguía a traballar na licitación do novo servizo de transporte urbano, que prevé a mellora substancial na accesibilidade. Así, a medida recomendada hai tempo aínda non tivera efectividade, ao estar pendente a licitación e a adxudicación do novo contrato.

Tamén se reclamou pola falta de accesibilidade de determinados aparcamentos subterráneos na Coruña. O ente local sinalou que non podía esixir á concesionaria que adaptara as prazas ás novas dimensións establecidas na normativa sen perder prazas, o que suporía unha posible indemnización.

Indicamos que a normativa contempla un modelo progresivo de accesibilidade mediante as adaptacións ou “axustes razoables”, que o 4 de decembro de 2017 finalizou o prazo previsto para os axustes nos espazos públicos urbanizados e nos edificios, e que o normal era que as adaptacións razoables supoñan custes. Ademais, o feito de que se trate dunha concesión pública local implicaba unha maior responsabilidade de cara á realización dos axustes razoables, como se fai cos demais elementos do dominio público local.

Recomendamos unha avaliación técnica para determinar se a adaptación resulta razoable para os efectos do previsto na normativa en materia de dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social, e que no caso de que sexa razoable se realicen as adaptacións para que o servizo de aparcamento público sexa plenamente accesible.

Outras queixas refírense a determinadas salas da Coruña ou de Vigo por incumprimentos das ratios de reservas para persoas con mobilidade reducida, pola localización das prazas, ou por non respectar o dereito a asistir con acompañante.



Tamén coñecemos que un abonado do Celta tiña que ir a unha das gradas máis caras como persoa con mobilidade reducida. Non tiña alternativa polas obras no estadio. A subida de prezo non parecía razoable, polo menos ata o momento en que se deran alternativas. Puxémonos en contacto co club e aos poucos días habilitara unha solución alternativa noutra localización máis económica ata que as obras permitiran que os abonados con mobilidade reducida elixiran a súa localización.

Tamén recibimos diferentes queixas relativas ao Concello de Ames, sobre todo, por irregularidades en prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida e falta de adaptación dalgúns espazos urbanos.

As queixas relativas á mobilidade reducida refírense na súa maior parte ás prazas reservadas, en concreto a que se cumpra o número mínimo, que se sitúen en lugares adecuados, e que teñan as características previstas (dimensións, espazos de baixada e sinalización horizontal e vertical).

25. A NECESIDADE DE ESTENDER O ACCESO Á CADEIRAS DE RODAS ELÉCTRICAS PARA “COIDAR ÁS PERSOAS QUE COIDAN”

As cadeiras de rodas eléctricas fináncianse polo sistema de saúde segundo as condicións da carteira de servizos comúns. Alí establécese que as persoas con limitacións funcionais graves do aparello locomotor deben ter “suficiente capacidade visual, mental e de control que lles permita o manexo de cadeiras de rodas eléctricas e iso non supoña un risco engadido para a súa integridade e a das outras persoas”.

Esa previsión impide o financiamento das cadeiras de rodas eléctricas para determinadas persoas cun alto grao de discapacidade, o que supón que moitos dos coidadores non contan con esa axuda mecánica a pesar de ser imprescindible polas súas circunstancias de idade ou enfermidade.

O problema afecta de forma moi relevante a determinadas discapacidades, como a parálise cerebral ou dano cerebral adquirido. Así, ASPACE-Galicia reivindica con firmeza que as cadeiras de rodas eléctricas se prescriban e financien sen esa limitación. Con razón sinala que “a cadeira de rodas eléctrica é unha ferramenta que facilita a vida da persoa con parálise cerebral permitindo os seus desprazamentos, a súa autonomía e o acceso aos recursos da comunidade. Pero tamén facilita a vida dos seus familiares e coidadores. En moitos casos estes vanse facendo maiores e non contar cunha cadeira eléctrica, que podan manexar eles, fai difícil ou imposible que a persoa con parálise cerebral poda realizar unha vida plena e acceder aos diferentes recursos da comunidade, impedíndolles en moitos casos que podan saír de casa con regularidade”.



As familias con recursos económicos suficientes poden acceder as cadeiras eléctricas, o que provoca un grave prexuízo á equidade. Como sinala ASPACE-Galicia, “xérase unha situación de discriminación importante en función das condicións económicas da familia”.

ASPACE-Galicia trasladou a demanda á Consellería de Sanidade en diferentes ocasións, pero sen “resultado satisfactorio”. A consellería argumenta que cumpre os criterios de prescrición definidos no Catálogo de Prestacións Ortoprotésicas, pero a entidade reitera a importancia de que se traslade a nivel nacional a súa proposta.

Concluimos que a restrición non permite “coidar a quen coida”, o que se agrava co envellecemento; que é especialmente relevante no coidado de persoas con discapacidade orixinal que precisan de apoios durante toda a súa vida; que un factor fundamental é a realidade da feminización das tarefas de coidado, o que fai preciso introducir a perspectiva de xénero; e que a discriminación por xénero únese a de orde económica.

A situación constitúe unha discriminación indirecta (situación en que unha disposición, criterio ou práctica aparentemente neutros sitúan a persoas dun sexo determinado en desvantaxe particular con respecto a persoas do outro sexo, salvo que a dita disposición, criterio ou práctica poidan xustificarse obxectivamente cunha finalidade lexítima e que os medios para alcanzar a dita finalidade sexan adecuados e necesarios).

O único criterio que podería considerarse como xustificación obxectiva cunha finalidade lexítima sería a garantía da seguridade ambulatoria, como se apunta na norma. Porén, a posibilidade xeral de manexo no caso de adquisición privada, o manexo das cadeiras por terceiros nos casos de menores, ou mesmo as axudas públicas para a súa adquisición, fan ver que a seguridade non é a verdadeira razón da medida, senón que o sistema sanitario non debe ser o que financie o acceso as cadeiras de rodas eléctricas.

Subliñamos o impacto adverso para as mulleres coidadoras, a gran maioría das persoas que desempeñan os labores de coidados das persoas con discapacidade e/ou dependencia.

A norma é de carácter estatal, polo que para a súa eventual modificación deben intervir os órganos propios do Estado. Porén, a norma coñécese no Consello Interterritorial do Servizo Nacional de Saúde, o órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información dos servizos de saúde entre eles e coa Administración do Estado. O consello ten como finalidade promover a cohesión do sistema a través da garantía efectiva dos dereitos dos cidadáns en todo o territorio.

No ámbito das posibles actuacións da Comunidade Autónoma recomendamos á Consellería de Sanidade que definira a posición nos órganos de coordinación interterritorial no relativo a queixa; que avaliara os argumentos postos de relevo para definir esa posición, de tal forma que promovera que a prescrición das cadeiras de rodas eléctricas se dea tamén no caso de manexo por persoas coidadoras; e que na promoción dese criterio se teña en conta que a actual norma pode ser causa de discriminación económica ou social e por razón de xénero. A consellería respondeu aludindo novamente ao carácter estatal da norma.



26. O DECRETO DE ACCESIBILIDADE

Hai tempo recomendáramos á anterior Consellería de Política Social que cumprira os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade, de acordo co previsto na disposición derradeira primeira desa lei. A consellería aceptou a recomendación e indicou que estaba redactado o borrador e comezaba a tramitarse a eventual aprobación do decreto. Nos anos sucesivos preguntamos polos avances do decreto e reclamamos a súa aprobación.

Este ano coñecemos que segue sen aprobarse, polo que debemos entender que a recomendación aceptada non tivo efectividade. E volvemos a recomendar que con urxencia se aprobe o regulamento de accesibilidade, con moito retraso, o que ocasiona prexuízos ás persoas afectadas.

27. O TRATAMENTO DE SITUACIÓNS DE SENFOGARISMO

Coñecemos unha actuación de oficio referida a unha persoa sen fogar en Lugo. O concello deu conta dunha ampla intervención. Na actualidade promove o ingreso nun centro especializado como paso previo para outras intervencións, como cobrar novamente a prestación para a inclusión social e laboral e manter a motivación. Coa resposta do concello coñecemos que se facilitarán pases para xantar e durmir no fogar do transeúnte; que a través da Cruz Vermella proporcionou atención social e axuda cos trámites administrativos, busca de vivenda, atención de saúde e participación en talleres; e que o afectado atópase vivindo nun piso de aluguer onde se empadroou.

28. A SOIDADE NON DESEXADA

Iniciáronse cinco actuacións de oficio para realizar o seguimento das iniciativas en materia de soidade non desexada.

O servizo de teleasistencia avanzada tivo un impulso considerable. O servizo ten tres modalidades que se asignan aos usuarios tendo en conta a situación persoal e criterios técnicos. A pesar da pandemia o proceso de implantación continuou progresando; 2.242 persoas das 7.301 usuarias do programa teñen o servizo de teleasistencia avanzada nalguna das modalidades, o 30,07%, e trabállase na extensión do servizo con novas funcionalidades, preferentemente nas zonas rurais.

A estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia seguiu a tramitación administrativa e en setembro anunciouse a presentación nos próximos meses. No que se refire ao censo de persoas en situación de soidade non desexada, a estratexia



prevé facelo en colaboración coas entidades locais; porén, dado que non se aprobara a estratexia tampouco se dispoñía do censo.

Outras iniciativas de loita contra a soidade non desexada foron o teléfono contra a dita situación, proposto na estratexia; o Xantar na Casa (prestación alimentaria e seguimento persoal para mellorar a calidade de vida e a autonomía, que atende a 1.700 persoas e prevé chegar a 2.000 en 2022; As Casas do Maior, para maiores de 60 anos, sen dependencia ou con dependencia grao I e II, do concello ou dos limítrofes, que procuran o envellecemento activo, o adestramento cognitivo, a hixiene persoal e outras actividades co fin permanecer na contorna e evitar o distanciamento (83, principalmente en áreas rurais, e prevense 110 en 2022); Xuntos polo Nadal (en residencias de tempo libre, con transporte as mesmas); e reforzo do Servizo de Axuda no Fogar (maior e mellor calidade dos coidados profesionais a domicilio e incremento progresivo do servizo).

Polo que se refire á FEGAMP, recibiu o borrador da estratexia e presentou as súas alegacións. Ademais, na Axenda Social 2021-2024 aprobada en decembro de 2021 propuxo o obxectivo de creación dun sistema de prevención e atención á soidade non desexada (detección precoz, atención personalizada, respecto as preferencias e fomento dos vínculos persoais que complementen o envellecemento activo). Tamén participou na abordaxe da Síndrome de Diógenes cun informe e impulsou a actualización da tipoloxía dos fogares (as perspectivas demográficas).

En conclusión, progresou o desenvolvemento da teleasistencia avanzada nas súas diferentes modalidades. Tamén tiveron un impulso importante outras iniciativas de loita contra a soidade non desexada, como os programas Xantar na Casa (1.700 persoas beneficiarias), Casas do Maior (83, e previsión de que sexan 110 casas en 2022), ou Xuntos polo Nadal, en residencias de tempo libre. E tivo un importante reforzo o Servizo de Axuda no Fogar (SAF), o que comprobamos a través das queixas (incremento progresivo das persoas beneficiarias do servizo). Deuse un importante desenvolvemento deses servizos. Porén, restaban a estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia e o censo de persoas en situación de soidade non desexada que prevese na estratexia.

A estratexia debera aprobarse en breve, segundos os anuncios da administración galega, polo que permaneceremos atentos. Posteriormente haberá que prestar atención ao desenvolvemento da estratexia, ao censo e a posta en marcha do teléfono contra a soidade non desexada.

Entre as medidas contra a soidade non desexada poderían incluírse programas de acompañamento a través de diferentes medios. Os acompañamentos periódicos ou visitas poderían desenvolverse a través de persoal propio ou voluntariado das ONGs, e as estancias permanentes con programas de convivencia acordada pode promoverse e supervisarse polas administracións.



29. A ACOLLIDA ÁS PERSOAS REFUXIADAS PROCEDENTES DA AGRESIÓN BÉLICA CONTRA UCRAÍNA

Iniciamos unha actuación de oficio para coñecer as actuacións das administracións galegas para promover e coordinar as medidas de acollemento das persoas procedentes de Ucraína debido á situación de guerra nese país.

A invasión de Ucraína pola Federación Rusa ocasionou a chegada a Europa dun importante número de refuxiados ucráinos que fuxían da guerra. Un dos destinos desas persoas con protección internacional é España e, por tanto, tamén Galicia.

A través das informacións coñecemos que a primeira reunión do *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones* e as CCAA foi o 1 de marzo. A Xunta forma parte do comité galego de emerxencia constituído na Delegación do Goberno o 23 de marzo. A Dirección Xeral de Inclusión Social (Consellería de Política Social e Xuventude) leva a coordinación autonómica, seguindo as directrices do ministerio.

As competencias autonómicas relativas a atención dos refuxiados ucráinos son, fundamentalmente, a atención sociosanitaria, o apoio educativo (escolarización), a protección de menores, e o apoio ao emprego (inscrición nas oficinas públicas de emprego e prestacións básicas). As consellerías implicadas teñen protocolos de actuación.

A Consellería de Política Social e Xuventude recadou os recursos dispoñibles para poñelos a disposición e reclamou da FEGAMP que fixera o mesmo cos concellos. Unha vez obtida a información foi remitida ao ministerio, que centraliza os recursos.

A administración autonómica puxo a disposición 584 prazas residenciais, as entidades locais 600, e entidades sociais e particulares 255. Política Social mantén contacto directo con ONGs que traballan neste ámbito -Accem, Cruz Vermella, Diaconía, Diversidades, Provivienda, Ecos do Sur e Movemento pola Paz o Desarme e a Liberdade- e habilitou un correo electrónico no que se reciben os recursos particulares que se ofrecen. As preguntas específicas (sanidade, educación...) derívanse ás unidades, coas que se mantén un contacto directo.

A consellería tiña previsto publicar a guía fronte a crise humanitaria (preguntas e respostas) para difundila entre as entidades e persoas interesadas e poñer en funcionamento unha oficina de información para atención.

Pola súa banda, o Goberno aprobou as ordes que desenvolven a acollida temporal dos refuxiados, no marco das decisións da UE. A solicitude de protección dos ucráinos desprazados da dereito a residir, traballar e estudar en España un ano, prorrogable ata tres anos, sen ter que solicitar asilo.

A FEGAMP facilitou que as entidades locais puideran ofertar os recursos.



No comezo da atención á crise provocada pola invasión de Ucraína pola Federación Rusa compróbase que as administracións en Galicia estaban a coordinar as súas actuacións para facer fronte as necesidades derivadas da situación.

30. A INVESTIGACIÓN DAS CIRCUNSTANCIAS DO NAUFRAXIO DO VILLA DE PITANXO

A Valedora reuniuse coas familias das vítimas do naufraxio do Villa de Pitanzo, que reclaman que se envíe un equipo para localizar e recoñecer o pecio e esclarecer o sucedido, tal e como aconsellan os expertos. En definitiva, baixar e gravar para “deixar que o barco fale” e saber o que ocorreu.

Consideran que as operacións son necesarias pola gravidade do sucedido e para evitar que estes feitos volvan a producirse. Ante as diferentes versións, non clarexar as circunstancias suporía unha gran frustración para as familias, que desexan aclarar o sucedido e, no seu caso, depurar as responsabilidades, como corresponde ao noso Estado de Dereito. As familias e a poboación en xeral ven como unha imperiosa necesidade que, se se cometeron erros, estes se identifiquen; non facelo por non esgotar as vías de investigación crearía unha profunda inquedanza na poboación.

A Valedora compartiu coas familias a necesidade de que o máis axiña posible se puxeran en marcha as medidas que permitiran esclarecer o sucedido, en especial a gravación do pecio. Por iso trasladamos ao *Defensor del Pueblo* a necesidade de apoiar esas medidas.

Recentemente coñecemos que a Administración Xeral do Estado comezou a contratación da baixada ao buque.

31. O PRESUNTO ASASINATO DE DIEGO BELLO NAS FILIPINAS

Dende 2020 ocupámonos das circunstancias da morte violenta de Diego Bello polas forzas policiais das Filipinas, co fin de esclarecer o sucedido e xulgar as responsabilidades que corresponderan.

Un informe da Comisión de Dereitos Humanos de Filipinas concluíu que “a morte de Diego foi unha execución sumaria” levada a cabo por un equipo policial, e que a suposta autodefensa “ten unha base inestable”.

A morte de Diego deuse no contexto de sistemáticas violacións de dereitos humanos e impiedade postas de relevo por Nacións Unidas, incluíndo asasinatos, detencións



arbitrarias e barreiras para acceder á xustiza. Os problemas de dereitos humanos suceden dende hai tempo, pero acentuáronse nos últimos anos.

A valedora e a familia trasladamos o informe da Comisión de Dereitos Humanos das Filipinas e reclamamos que as autoridades españolas exercerán as súas funcións para que os feitos que puxo de relevo a Comisión se xulgaran de forma adecuada.

As autoridades consulares fixeron numerosas xestións para interesar a tramitación do caso nos órganos competentes. Así, comezou a ser investigado pola Oficina Nacional de Investigación Filipina e o Relator Especial para as execucións extraxudiciais, sumarias ou arbitrarias da ONU dirixiuse ás autoridades filipinas para advertir da relevancia do caso e requirir unha resposta en 60 días.

Froito do intenso traballo da familia e do apoio das autoridades e institucións, entre elas a da institución da Valedora do Pobo, a Fiscalía filipina acusou de delitos de asasinato e manipulación das probas a tres policía que supostamente participaron no suceso. A Fiscalía sostén que hai serios indicios de que os policía cometeran os delitos.

Ao longo deste ano tentouse que a orde de detención contra os acusados dera os seus froitos. Iso finalmente sucedeu e os presuntos autores atópanse na cadea á espera de xuízo. Agora o interese céntrase en que o proceso sexa xusto, para o que a familia compareceu a través dun avogado filipino que actúa de forma coordinada co español. Seguiremos apoiando á familia en todo o que precise para que se faga xustiza.

32. A SOLICITUDE DE EXTRADICIÓN DUN OPOSITOR POLÍTICO CON ARRAIGO EN GALICIA

A Valedora reuniuse cunha persoa con arraigo en Galicia que é reclamada polas autoridades venezolanas por un presunto delito. Reside legalmente dende hai tempo na Coruña e tanto a súa muller como os seus dous fillos son españois de orixe. Ademais, solicitou a nacionalización, pero o expediente aínda non se resolveu por demoras.

Existen fundados indicios de que podería tratarse dunha denuncia instrumental, escasamente fundada e promovida por unha persoa que segue ocupando altos cargos no réxime. Esta persoa coincidiu co afectado, sendo ambos altos cargos nun mesmo ministerio, e exerceu presións acusándoo de desafecto ao réxime.

Todo parece dirixido a lograr a extradición dun opositor político que ocupara un alto cargo no réxime, pero que ao pouco tempo se desvinculou e veuse obrigado a fuxir do país xunto coa súa familia.

Remitimos o caso ao *Defensor del Pueblo* para que analizara e resolviera sobre as peticións que son competencia da Administración do Estado (denegación de protección internacional, suspensión da orde de extradición, e retraso da solicitude de nacionalidade española). Indicamos que se tivera en conta a situación actual dos dereitos humanos en



Venezuela, que a institución do *Defensor del Pueblo* puxo de relevo en relación con este mesmo asunto, e as graves consecuencias que tería a entrega as autoridades venezolanas.

O *Defensor del Pueblo* respondeu ao pouco tempo e formulou unha suxestión para que se resolvera o expediente de solicitude da nacionalidade coa maior brevidade posible. Ao peche do informe espérase a resposta da Subdirección Xeral de Nacionalidade.

33. O TRANSPORTE PARA CRUZAR O ENCORO DE PORTODEMOUROS

Iniciamos unha actuación de oficio en relación co transporte para cruzar o encoro de Portodemouros despois de que o Parlamento de Galicia aprobara por unanimidade instar á Xunta de Galicia a tomar as medidas necesarias para que a concesionaria cumprira coas súas obrigas respecto das condicións da barcaza e as instalacións que comunican as parroquias de Loño (Vila de Cruces) e Beigondo (Santiso), segundo o establecido nas condicións da concesión a Naturgy.

Ao peche do informe temos previsto recomendar que se faga cumprir a Naturgy as súas obrigas relativas á barca e as instalacións que permiten cruzar o encoro como condición derivada da concesión, entre elas, o mantemento do servizo de forma permanente, salvo causa de forza maior comprobada pola administración, e que se establezan as melloras precisas para que o servizo se adapte as necesidades propias do momento.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/158/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido a retraso na atención á dependencia dun neno de 16 meses	Consellería de Política Social e Xuventude 11/02/2022	Aceptada	Q/158/22
Q/128/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude sobre retraso nunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 01/03/2022	Aceptada	Q/128/22
Q/9641/21	Recomendación á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 02/03/2022	Aceptada	Q/9641/21
Q/619/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido ao retraso no recoñecemento da situación de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 15/03/2022	Aceptada	Q/619/22
Q/439/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido á falta de execución dun PIA de atención residencial.	Consellería de Política Social e Xuventude 13/04/2022	Aceptada	Q/439/22
Q/1519/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 22/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/1519/22



Q/2/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao funcionamento da residencia Barreiros- Vigo	Consellería de Política Social e Xuventude 05/05/2022	Aceptada	Q/2/22
Q/9016/21	Recomendación ao Concello de Lourenzá referente a problemas de accesibilidade	Concello de Lourenzá 23/05/2022	Aceptada	Q/9016/21
Q/439/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido á falta de execución dun PIA de atención residencial	Consellería de Política Social e Xuventude 24/05/2022	Aceptada	Q/439/22
Q/9457/21	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 31/05/2022	Aceptada	Q/9457/21
Q/1426/22	Recomendación á Consellería de Política debido a falta de audiencia na aprobación do PIA de atención á dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 03/06/2022	Aceptada	Q/1426/22
Q/1697/22	Recomendación á Consellería de Política debido a falta de audiencia na aprobación do PIA de atención á dependencia.	Consellería de Política Social e Xuventude 03/06/2022	Aceptada	Q/1697/22
Q/1561/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 07/06/2022	Aceptada	Q/1561/22
Q/1562/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 07/06/2022	Aceptada	Q/1562/22
Q/3534/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 10/06/2022	Aceptada	Q/3534/22
Q/3552/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 10/06/2022	Aceptada	Q/3552/22
Q/3604/22	Recomendación ao Concello de Ourense debido ao retraso na atención á dependencia	Concello de Ourense 29/06/2022	Aceptada	Q/3604/22
Q/3637/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración da discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 07/07/2022	Non aceptada	Q/3637/22
Q/1695/22	Recomendación ao Concello de Paderne debido ao servizo municipal de axuda no fogar	Concello de Paderne 20/07/2022	Aceptada	Q/1695/22
Q/1989/22	Recomendación á Consellería de Sanidade debido á denegación de cadeira de rodas eléctrica para unha persoa con discapacidade	Consellería de Sanidade 28/07/2022	Non aceptada	Q/1989/22
Q/1875/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 14/09/2022	Aceptada	Q/1875/22
Q/1652/22	Recomendación á Consellería de Sanidade debido ás medidas de suxeición	Consellería de Sanidade 16/09/2022	Aceptada	Q/1652/22
Q/4004/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 19/09/2022	Aceptada	Q/4004/22
Q/3815/22	Recomendación á Consellería de Sanidade para que as persoas con incapacidade laboral permanente participen na quenda de discapacidade dunhas oposicións do SERGAS	Consellería de Sanidade 20/09/2022	Aceptada	Q/3815/22
Q/4072/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude referente ás ordes de expulsión de persoas en residencias	Consellería de Política Social e Xuventude 21/09/2022	Aceptada parcialmente	Q/4072/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

Q/4073/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude referente ás ordes de expulsión de persoas en residencias	Consellería de Política Social e Xuventude 21/09/2022	Aceptada parcialmente	Q/4073/22
Q/3775/22	Recomendación ao Concello da Pobra do Caramiñal debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Concello de A Pobra do Caramiñal 29/09/2022	Aceptada	Q/3775/22
Q/3775/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 29/09/2022	Aceptada parcialmente	Q/3775/22
Q/5305/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 30/09/2022	Non aceptada	Q/5305/22
Q/5303/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido a un procedemento de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 03/10/2022	Aceptada	Q/5303/22
Q/5405/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de revisión da discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 04/10/2022	Aceptada parcialmente	Q/5405/22
Q/4048/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude referente ao decreto de accesibilidade	Consellería de Política Social e Xuventude 19/10/2022	Non aceptada	Q/4048/22
Q/7528/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha praza residencial	Consellería de Política Social e Xuventude 19/10/2022	Non aceptada	Q/7528/22
Q/4332/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 02/11/2022	Aceptada	Q/4332/22
Q/4340/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 02/11/2022	Aceptada	Q/4340/22
Q/5341/22	Recomendación ao Concello de Meaño debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar	Concello de Meaño 03/11/2022	Pendente	Q/5341/22
Q/5355/22	Recomendación ao Concello de Ames debido a unha solicitude de información	Concello de Ames 11/11/2022	Pendente	Q/5355/22
Q/5342/22	Recomendación ao Concello de Meaño debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar	Concello de Meaño 16/11/2022	Pendente	Q/5342/22
Q/9581/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso na valoración do grao de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 17/11/2022	Aceptada parcialmente	Q/9581/22
Q/9667/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso do traslado dun expediente de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 22/11/2022	Pendente	Q/9667/22
Q/11145/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 22/11/2022	Aceptada parcialmente	Q/11145/22
Q/9592/22	Recomendación ao Concello de Muros debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar	Concello de Muros 23/11/2022	Pendente	Q/9592/22
Q/1823/22	Recomendación ao Concello da Coruña debido a accesibilidade dos parkings	Concello de A Coruña 30/11/2022	Pendente	Q/1823/22
Q/11166/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso nunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 01/12/2022	Aceptada	Q/11166/22
Q/5258/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude referente a unha risga	Consellería de Política Social e Xuventude 09/12/2022	Pendente	Q/5258/22



Q/11169/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 09/12/2022	Aceptada parcialmente	Q/11169/22
Q/9664/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude referente a unha praza residencial	Consellería de Política Social e Xuventude 13/12/2022	Pendente	Q/9664/22
Q/9662/22	Recomendación ao Concello de Ourense referente ao servizo de axuda no fogar	Concello de Ourense 15/12/2022	Aceptada	Q/9662/22
Q/11397/22	Recomendación á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 21/12/2022	Pendente	Q/11397/22
Q/11348/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 22/12/2022	Pendente	Q/11348/22
Q/11379/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso de valoracións de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 22/12/2022	Pendente	Q/11379/22
Q/11301/22	Recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social e Xuventude 30/12/2022	Pendente	Q/11301/22
Q/1519/22	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social e Xuventude 21/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/1519/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/9590/21	Supresión dunha praza de aparcamento para persoas con mobilidade reducida en Ponteareas	Conclusión con actuación positiva	12/01/2022
Q/9791/21	Embargo da Risga	Conclusión con actuación positiva	12/01/2022
Q/137/22	Retraso na revisión da valoración do grao de dependencia por agravamento dunha enfermidade	Conclusión con actuación positiva	09/02/2022
Q/184/22	Retraso na valoración do grao de discapacidade dunha persoa con mobilidade reducida (CASTELLANO)	Conclusión con actuación positiva	06/04/2022
Q/220/22	Retraso na visita domiciliar para elaborar o informe social de valoración da dependencia de dúas persoas	Conclusión con actuación positiva	10/02/2022
Q/333/22	Cambio de PIA con solicitude de centro de día toda a xornada	Conclusión con actuación positiva	23/02/2022
Q/415/22	Retraso na visita domiciliar para elaborar o informe social de valoración da dependencia de dúas persoas	Conclusión con actuación positiva	10/02/2022
Q/498/22	Falta de cumprimento do PIA de axuda no fogar dunha persoa con dependencia	Conclusión con actuación positiva	29/06/2022
Q/528/22	Valoración do seu grao de discapacidade (p.3)	Conclusión con actuación positiva	23/02/2022
Q/628/22	Retraso n unha solicitude de recoñecemento de dependencia	Conclusión con actuación positiva	30/03/2022



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/681/22	Requirimento de documentación para tramitar a Risga	Conclusión con actuación positiva	12/05/2022
Q/688/22	Obriga de instalar a aplicación de banca móbil no teléfono para a operativa do Banco de Sabadell	Conclusión con actuación positiva	30/05/2022
Q/694/22	Negativa da médico de AP a certificar o estado dunha pensionista acollida á lei de dependencia de Alemania	Conclusión con actuación positiva	10/03/2022
Q/733/22 e 54 máis	Non reapertura do centro sociocomunitario da Porta do Camiño	Conclusión con actuación positiva	16/05/2022
Q/1595/22	Inaccesibilidade para persoas con mobilidade reducida do Xulgado de Paz de Burela	Conclusión con actuación positiva	15/06/2022
Q/1647/22	Falta de resposta do Concello de Oroso a unha solicitude de axuda dos servizos sociais para gastos odontolóxicos	Conclusión con actuación positiva	19/05/2022
Q/1690/22	Desacordo na obriga de reparar unha gabia á biera da porta da súa vivenda no Concello de Foz	Conclusión con actuación positiva	29/06/2022
Q/1915/22	Falta de accesibilidade dunha rúa no Concello de Boiro para unha persoa en cadeira de rodas	Conclusión con actuación positiva	14/07/2022
Q/2001/22	Disposición e situación das localidades para persoas con mobilidade reducida no Auditorio Mar de Vigo	Conclusión con actuación positiva	03/11/2022
Q/3505/22	Recoñecemento do grao de dependencia e acceso ao SAF	Conclusión con actuación positiva	29/06/2022
Q/3622/22	Suspensión da RISGA polo concello de Vigo	Conclusión con actuación positiva	12/09/2022
Q/3626/22	Atención domiciliar a persoa dependente no Concello de Sanxenxo	Conclusión con actuación positiva	19/10/2022
Q/3951/22	Apertura dunha conta básica en Abanca	Conclusión con actuación positiva	28/12/2022
Q/3964/22	Resolución de recurso administrativo pola Consellería de Política Social	Conclusión con actuación positiva	15/07/2022
Q/5373/22	Dependencia recoñecida de grao III desde febreiro de 2020 sen axudas	Conclusión con actuación positiva	19/09/2022
Q/5375/22	Cobro de comisións polo BBVA a un perceptor de Risga	Conclusión con actuación positiva	17/11/2022
Q/7354/22	Retraso na tramitación das autorizacións para instalación dun ascensor	Conclusión con actuación positiva	09/11/2022
Q/7413/22	Denegación da risga por suposta convivencia con pensionista	Conclusión con actuación positiva	31/10/2022
Q/9300/22	Incumprimento polo Concello de Ortigueira das horas de prestación do SAF concedidas	Conclusión con actuación positiva	18/11/2022
Q/9502/22	Retraso no pago pola Consellería de Política Social do Bono social térmico	Conclusión con actuación positiva	23/12/2022
Q/11323/22	Falta de accesibilidade nun paso de peóns no Milladoiro	Conclusión con actuación positiva	22/12/2022
Q/12433/22	Falta de prestación do SAF polo Concello de Ourense a unha persoa con dependencia grao III e fogar vulnerable	Conclusión con actuación positiva	21/12/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

EDUCACIÓN



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

As queixas tramitadas nesta área inciden nun dos piares fundamentais do desenvolvemento e do progreso das sociedades. O dereito á educación é un dereito fundamental de liberdade, recoñecido nos textos internacionais e constitucionais, pero ten, por outra parte, unha dimensión prestacional que, en determinadas situacións, forma parte do contido esencial, pero noutras ten un carácter accesorio. Son moi complexas as situacións subxectivas que se poden derivar nesta materia pero, de entre elas, é imprescindible garantir as prestacións esixibles sobre a base do dereito subxectivo constitucional, que impón obrigacións públicas directas e cuxa satisfacción forma parte do contido esencial do dereito fundamental á educación. Neste informe dáse conta dalgunhas destas situacións que foron obxecto de queixas e sobre as que esta institución formulou á Administración educativa algunhas resolucións.

Neste informe de 2022, o primeiro tras a recuperación da actividade normal nos centros educativos, a Valedora do Pobo considera esencial centrar a atención no problema do acoso escolar. Este fenómeno, estendido en todo o sistema educativo do conxunto do Estado, ten en ocasións consecuencias dramáticas, e comezan a ser identificados determinados factores esenciais para o seu estudo e para unha abordaxe máis eficaz dun problema que xera nos nenos e adolescentes un enorme sufrimento.

Non é este o ámbito para incidir neses factores que incrementan o malestar emocional dunha etapa da vida xa caracterizada pola inestabilidade derivada de moitos cambios físicos, psicolóxicos e sociais, pero compróbase que as redes sociais son unha das ferramentas que amplían a incidencia das condutas típicas do acoso porque estenden os seus efectos fóra do espazo físico delimitado pola aula ou polo patio da escola. Ante as redes, de uso universal entre adolescentes e nenos, non hai xa contornas protectoras nin lugares seguros.

Esta realidade é percibida e coñecida polos profesores pero as estatísticas e os datos empíricos na investigación das queixas seguen a mostrar, en xeral, unha formación específica insuficiente para detectar situacións cada vez máis complexas, que nunca son absolutamente claras, nas que o bloqueo das vítimas impide que afloren e poidan ser esclarecidas e nas que, as veces, dáse unha certa tolerancia cunha violencia de baixa intensidade e multidireccional na aula que o profesorado non cualifica como acoso.

As queixas investigadas neste exercicio abundan no tipo de problemas que adoitan producirse nesta área e que aparecen destacados neste informe como o acoso escolar, a atención ás necesidades educativas especiais ou os problemas do transporte escolar. No ámbito da educación superior, o desacordo con certos criterios das bases da convocatoria de axudas á etapa de formación posdoutoral; os problemas técnicos e legais na expedición do Suplemento Europeo ao Título nos mestrados; a falta de regulación sobre a forma de acreditar necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade para o acceso á universidade por esta cota de reserva ou os



desaxustes no sistema de prezos públicos universitarios nas bonificacións das matrículas de honra.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2450		178	
Admitidas	2439	99.55%	167	93.82%
Non admitidas	7	0.29%	7	3.93%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	4	0.16%	4	2.25%

Rexistráronse varias queixas que incidían no mesmo asunto pero eran promovidas por varios reclamantes. En dous casos pódese falar de queixa colectiva, ao incorporar o escrito de queixa unha pluralidade de sinaturas de persoas plenamente identificadas cos seus nomes, apelidos e DNI, co que cumprían os requisitos formais establecidos no artigo 18 da lei reguladora desta institución. A máis numerosa foi a promovida por 1.609 persoas con motivo da redución de persoal docente no IES Punta Candieira, en Cedeira, A Coruña, e da que se da conta no último apartado do epígrafe III sobre a actividade de supervisión nesta área.

O outro asunto promovido colectivamente foi a queixa presentada pola presidenta da APA AS Mariñas, do CPI Cruz do Sar, en Bergondo, A Coruña, pola negativa a dotar ao centro dun especialista en pedagogía terapéutica e un mestre de Educación Primaria.

Once expedientes foron promovidos individualmente por causa da supresión dun Máster Universitario en Dirección, Xestión e Innovación de Institucións Escolares da Facultade de Ciencias da Educación da Universidade da Coruña.

En seis expedientes, as queixas promovéronse pola agrupación de dúas aulas con alumnado de Educación Infantil no CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo, Pontevedra. Tamén en oposición a unha decisión organizativa da consellería, presentáronse oito expedientes por desacordo coa proposta de ordenación dos centros educativos do Concello de Marín pola



Xefatura Territorial da consellería en Pontevedra, queixas que foron promovidas polas respectivas ANPAS dos centros públicos de Marín.

En doce expedientes manifestouse o desacordo co funcionamento do transporte escolar do CPI San Vicente de A Baña, sendo unha das queixas promovida en nome dos pais e nais da ANPA Vieiro do Ensino. En catro casos, as queixas referíanse á utilización do Pavillón polideportivo municipal de Romil polo alumnado do CEP Doutor Fleming, en Vigo.

Os sete expedientes inadmitidos incorrían nalgún dos supostos previstos na lei: a falta dunha actuación administrativa previa; non teren reclamado diante da Administración a situación que motivaba a queixa ou estar o asunto na vía xudicial. Os asuntos aos que referíanse as queixas eran a actualización dos protocolos da anterior Consellería de Cultura, Educación e Universidade polas taxas de incidencia da COVID-19 no alumnado menor de idade; o desacordo coa definición cuantitativa das altas capacidades intelectuais na Orde que desenvolve o Decreto de atención á diversidade; a homologación dun título de enfermería obtido en Andorra; a reclamación de responsabilidades por contaxio da COVID nun centro educativo; o desacordo coa denegación de flexibilización dun alumno con discapacidade nun centro ordinario; transporte escolar gratuito para un alumno da ESO ou a restitución dunha parada escolar no lugar de Sabadelle.

As queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* foron catro. En todos os casos (a non validación dun mestrado cursado no Reino Unido por non teren un título de grao; a homologación de títulos universitarios en dous casos, ou a denegación dunha bolsa polo Ministerio de Educación) o asunto era competencia dalgún órgano pertencente á Administración Xeral do Estado.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1730	70.93%	121	72.46%
En trámite	709	29.07%	46	27.54%

As queixas en trámite son 46 pero o elevado número de reclamantes explícase porque a queixa presentada pola presidenta da APA AS Mariñas, do CPI Cruz do Sar, en Bergondo, pola negativa a dotar ao centro dun especialista en pedagogía terapéutica e un mestre de Educación Primaria foi presentada a finais do exercicio por 664 persoas e atopábase en trámite ao pechar o informe (D.3.Q/11399/22 a D.3.Q/12062/22).



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2021	34	5	29	39	0

En catro casos, as queixas presentáronse polo mal estado de certas instalacións do CEP Altamira, en Salceda de Caselas.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O ACOSO ESCOLAR

A Administración educativa, en todos os seus ámbitos, declara o seu compromiso co coidado e coa mellora continua do clima de convivencia nos centros educativos. Este compromiso concrétese nun marco que contén as medidas e actuacións en materia de convivencia escolar. Inicialmente, a Estratexia Galega de Convivencia Escolar 2015-2020 e o I Plan de actuacións para a Igualdade nos centros educativos de Galicia 2016-2020 que recolleron por vez primeira unha planificación. Renóvase agora a Estratexia Galega de Convivencia Escolar 2025 “Educonvives 2025”, con diversos programas e protocolos como o Procedemento corrector de condutas contrarias ás normas de convivencia, adaptado ás Leis 39/2015 e 40/2015; o Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso, actualizado; o Protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero ou o Protocolo de prevención e actuación nos ámbitos sanitario e educativo ante o risco suicida infanto-xuvenil.

O Protocolo aprobado pola Xunta de Galicia esixe a simultaneidade de tres criterios: a intención de facer dano (coa existencia dunha vítima concreta e indefensa e dunha ou varias persoas agresoras que fanlle dano conscientemente); a repetición das condutas agresivas e o feito de que se produza durante un período longo de tempo e de forma recorrente. O artigo 28 da Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, considera acoso escolar, para os efectos desta lei, calquera forma de vexación ou malos tratos continuados no tempo dun alumno ou alumna por outro ou outra, ou outros, xa sexa de carácter verbal, físico ou psicolóxico, incluído o illamento ou baleiro social, con independencia do lugar onde se produza. Terán a mesma consideración as condutas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñan causa nunha relación que xurda no ámbito escolar. Tamén o Protocolo trata de obxectivar dous elementos do acoso (a conduta de mal trato e a reiteración no tempo) e tómase en consideración un terceiro elemento, a intención de facer dano.



A. Os informes de profesionais externos

Na acreditación e proba da existencia dun caso de acoso escolar parece que debería darse a necesaria relevancia á detección dos cambios na saúde, no ánimo e no benestar do alumnado que é vítima desas condutas. En moitos expedientes de queixa, nos informes da Administración educativa maniféstase que non se apreciou que existira acoso aínda que os seus efectos eran tan evidentes na vítima que resultaba difícil comprender que se validara esa conclusión cando se aportaron ao centro informes dos servizos de pediatría, de profesionais psicólogos ou doutros equipos especializados que constataban a experiencia de angustia e dano emocional nos alumnos acosados, incluso con síntomas físicos. Das investigacións realizadas nos expedientes de queixa é preciso considerar que en situacións claramente comprobadas sobre o efecto que certas condutas de acoso, illamento e baleiro na escola producen na saúde e no benestar do alumnado, a obriga principal da Administración educativa debe ser a protección inmediata do alumno afectado para evitar o sentimento de soidade.

O Protocolo reconece que o acoso escolar é un tipo de violencia difícil de identificar debido a que o acoso case sempre permanece oculto para as persoas adultas, mentres que o alumnado ten coñecemento dos sucesos que se producen, tamén nas redes sociais dos alumnos. En moitos casos, non só os compañeiros saben o que esta sucedendo. Os cambios de humor, a irritabilidade, unha baixada no rendemento académico, certas somatizacións do sufrimento... levan ás familias a buscar explicacións fóra do centro. Pediatras, psiquiatras, psicólogos, gabinetes de orientación... son coñecedores deses episodios que a maioría das veces constan en informes por escrito.

A consellería considera que este é un procedemento do ámbito educativo, levado a cabo por profesionais da educación, que toma a súa información dunha investigación realizada dentro do propio centro, seguindo as pautas establecidas no “Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso”, no que as actuacións deben desenvolverse no ámbito da escola. Nunha queixa concreta o informe manifestaba que “a soa percepción por parte dun alumno ou dunha alumna de illamento ou baleiro social non implica de por si a existencia de acoso escolar, senón que isto debe determinarse unha vez tramitado o protocolo referenciado”.

Sen embargo, nalgúns expedientes consta que por parte dos centros non se actuou con rapidez unha vez que se detectaron os primeiros signos de acoso, cando se aportaron informes sanitarios sobre o alumnado que era presuntamente vítima desas condutas no que afloraban as secuelas psicolóxicas de certas situacións. Nun expediente, comunicábase o illamento que unha persoa sufrira no instituto, pois o seu grupo deixara de falarlle e a ignoraban, sen que o centro depurara responsabilidades cos alumnos que participaron nos feitos. Achegaban como documentos varios informes médicos e un informe clínico dunha profesional psicóloga; o escrito presentado no centro para que se investigase o acontecido e as copias do que o centro tramitou.

En toda a información e documentación que consta no expediente, aos efectos de ter por acreditado o feito do acoso, non se estaban tomando en consideración os informes médicos nos que se estaba vinculando claramente a situación de saúde co centro escolar.



Non se iniciou o protocolo previsto para a detección do acoso escolar aínda que se constataran os indicios e que se aportara ao centro un informe realizado despois de atender á alumna na consulta de psicoloxía do hospital con carácter urxente tras presentar unha crise aguda de ansiedade. No informe médico referíase na alumna preocupación e medo fronte ao medio escolar, malestar xeneralizado e pranto frecuente, inhibición social, diminución da súa atención e concentración, apatía e desmotivación cara aos estudos, dificultades para conciliar e manter o sono e abundante sintomatoloxía ansiosa depresiva, con pensamentos e condutas de autolesión, clinicamente significativas, que requirirían apoio psicoterapéutico continuado, e medicación ansiolítica, ata a remisión da sintomatoloxía presentada.

Nada fixo o centro escolar ante estes indicios recollidos en informes de profesionais sanitarios. Instruído o protocolo cando a alumna xa non era alumna do centro, no mes de outubro do curso seguinte, conclúese que da análise da información recadada non se derivan indicios suficientes da existencia de acoso. Para entón, o centro contaba co informe do servizo de Psiquiatría no que se diagnosticaba un trastorno adaptativo reactivo a estresor del índole social.

Bótase en falta unha maior sensibilidade e unha actuación de recoñecemento e reparación pola non detección do ocorrido e pola falta de apoio emocional. Tal como sinala o texto do Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar, ao igual que calquera outro, é precisa a corresponsabilidade da comunidade educativa na xestión dos conflitos, o que supón a revisión e optimización das canles de información, comunicación e participación, a revisión e actualización dos documentos institucionais e o fomento das relacións con outros axentes sociais (servizos sociais, sanitarios, policiais, xurídicos...). Cómpre recordar que toda a información que figure en todos os documentos empregados e que se recolla nas diferentes fases do protocolo terá carácter confidencial.

Na liña do xa indicado noutras resolucións, recomendouse á consellería que cando se aporten informes médicos do alumno ou alumna (dos servizos de pediatría, de saúde mental infanto-xuvenil ou doutros servizos sanitarios ou educativos externos, como os informes do equipo de orientación específico) que puidesen estar relacionados co suposto do acoso, non debe desbotarse ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación, dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despexar calquera dúbida ou avaliación non coincidente. A recomendación foi aceptada.

B. A tramitación do Protocolo

No caso antes comentado, resulta evidente unha inadecuada tramitación do Protocolo. Tres meses despois da comunicación da familia, cumprimentáronse dous anexos, de forma extemporánea e ineficaz e, sobre todo, non consta ningunha medida urxente de protección e apoio á presunta vítima. Nesa documentación do centro, están sen cubrir todos os apartados sobre actuacións desenvolvidas e medidas de control e protección á alumna. Non hai constancia das averiguacións realizadas, das persoas que foron entrevistadas, do momento concreto no que se realizaron as entrevistas, das supostas mediacións e charlas



que realizou o centro. Non se redactaron as actas das reunións efectuadas, nin se recolleu a sinatura dos entrevistados, en caso de menores de idade en presenza dun adulto do centro, se son averiguacións previas, ou dos proxenitores cando se trate da tramitación do expediente.

Consta no informe da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que, debido a que as xestións realizadas polo centro para a solución do problema non foron reflectidas nas correspondentes actas, para dar unha maior seguridade xurídica tanto ao centro como á familia denunciante, a persoa encargada da inspección do instituto instou ao centro a seguir as dilixencias previas á apertura do Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso aberto por un presunto caso de acoso á filla do reclamante. A cuestión é que se fixo a principios do curso seguinte, cando a vítima xa non era alumna do centro.

O servizo de inspección educativa só pode aprobar un procedemento de detección e tratamento dun caso de presunto acoso escolar cando na súa revisión quede acreditado o cumprimento rigoroso do Protocolo, que está estandarizado e ten carácter prescriptivo para os centros escolares. Este é o sentido propio da existencia do protocolo, xa que contribúe a organizar a intervención, concretando as fases e dimensións que se deben prever e proporcionando pautas de actuación ou orientacións en situacións nas que se require un procedemento sistemático para a identificación e resolución do problema.

Recomendouse á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que se coide de evitar catalogar como “situación propia do alumnado que está a facer novos grupos de amizades” ou “meros conflitos propios de adolescentes” aquelas condutas claramente constitutivas de acoso escolar, tipificadas como tales en todos os estudos e protocolos sobre acoso (illamento, baleiro social, deixar de falar a alguén ou ignoralo no grupo...); que se intensifique a formación dos equipos directivos e do profesorado en materia de acoso escolar na procura dunha maior sensibilización e coñecemento a prol da detección deste tipo de condutas; e que, neste caso concreto, se adoptasen as medidas precisas para reparar o dano causado na alumna e na súa familia ante a desprotección da que foi vítima por parte do centro, informándolles das accións legais ou outras actuacións que puideran exercitar, ao non poder acreditar o centro que actuou coa dilixencia debida, non documentándose as reunións, as medidas de protección e apoio á presunta vítima e os acordos adoptados, nin cumprimentándose as distintas actuacións previstas no Protocolo con carácter obrigatorio. A recomendación foi aceptada.

Noutro expediente, houbo que facerlle tamén á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades a recomendación de velar polo adecuado cumprimento das orientacións na abordaxe administrativa de condutas contrarias ás normas de convivencia para evitar os prexuízos ocasionados ao alumnado vítima desas condutas individualizadas ou de comportamentos disruptivos xeneralizados no grupo, garantindo unha resposta educativa e formativa eficaz o máis inmediata posible e, sobre todo, o principio de protección integral da vítima ou vítimas tamén na confidencialidade das investigacións e indagacións precisas para esclarecer os feitos, sen expoñelas ao rexeitamento dos compañeiros.



O informe manifestaba que o acoso non resultou acreditado tras a instrución do procedemento pero púxose de manifesto a existencia de condutas conflitivas, aínda que fosen episodios illados, así como faltas de respecto entre compañeiros a través de redes sociais e mensaxería instantánea. O centro puido acreditar que existiron nunha parte do alumnado comportamentos considerados gravemente prexudiciais para a convivencia no centro e propuxo as correspondentes medidas educativas correctoras para as alumnas e os alumnos implicados, de acordo ao seu grao de responsabilidade e a gravidade dos feitos. Sinala o informe que, tal e como establece o protocolo, estas medidas son comunicadas unicamente aos representantes legais do alumnado sancionado e á inspección educativa.

Sen embargo, as orientacións publicadas pola Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para a abordaxe administrativa de condutas contrarias ás normas de convivencia establecen que a dirección do centro, unha vez que teña coñecemento dos feitos ou condutas que vaian ser corrixidos, se o considera necesario, poderá acordar a apertura dun período de información previa, co fin de coñecer con máis exactitude as circunstancias concretas en que se produciu a conduta que se vai corrixir, e a oportunidade ou non de aplicar o procedemento conciliado. Esta información previa deberá estar realizada no prazo máximo de dous días lectivos desde que se tivo coñecemento dos feitos, de acordo co establecido no artigo 47 do decreto. En todo caso, no prazo de tres días lectivos, contados desde que se tivo coñecemento da conduta presuntamente merecedora de corrección, a dirección do centro decidirá a procedencia ou non de incoar expediente e, de ser o caso, notificaralle esta por escrito ao alumno ou á alumna ou, de ser menor non emancipado, ás persoas proxenitoras ou representantes legais deste.

O centro non actuou do modo prescrito. O informe sinala que o sistema de toma de declaración ao alumnado implicado é o que se ven utilizando no centro dende fai anos. Consiste nun formulario coas preguntas que a persoa instrutora elabora e que o/a alumno/a declarante responde directamente. Sen embargo, o procedemento empregado era claramente inadecuado no relativo á confidencialidade e á protección de datos persoais. Non tratándose dun protocolo de acoso senón dun expediente para a posible corrección de condutas gravemente prexudiciais para a convivencia, considérase moi importante que as persoas responsables da tramitación do proceso acheguen a cada un dos intervinientes o menor número posible de datos persoais sobre o resto de implicados que garanta o efectivo exercicio dos dereitos que os asisten, actuando como salvagarda dos intereses de todas as partes.

Noutro caso houbo que facer unha recomendación para que, cando polos representantes legais do alumnado menor de idade ou polos propios alumnos, póñase de manifesto a existencia do que consideren un acoso sexual, se inicie o protocolo de acoso, se teñan en conta sempre os informes médicos achegados e se procure unha adecuada reparación cando se produza un sentimento de desprotección na vítima.

O centro tiña constancia, polo menos, de dous episodios graves contrarios ás normas de convivencia do centro dos que o alumno foi vítima. Non consta que desde a titoría ou desde o departamento de orientación se estableceran medidas de apoio e protección ao menor, facilitándolle canles de comunicación, nun clima de confianza e confidencialidade, sobre



outros incidentes dos que puidese ser vítima directa ou indirecta, a pesar de recoñecer o informe que na clase na que estaba o alumno dábanse con certa frecuencia por parte dun grupo de alumnos e alumnas (alumnado que foi apercebido e amoestado por escrito nalgún momento) comportamentos disruptivos, recollidos nos correspondentes partes de incidencias.

Non consta que se abrira o protocolo de acoso no caso referido pola familia como acoso sexual por parte dunha compañeira de clase. A normativa en materia de convivencia escolar salienta a necesidade de reforzar os mecanismos de protección nos supostos de carácter especialmente vulnerable da vítima da conduta, en razón da súa idade, da recente incorporación ao centro ou calquera outra circunstancia que se considere que pode propiciar esta vulnerabilidade. De feito, ao abeiro do artigo 39 do Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar, débese ter en conta que aquelas condutas que atenten contra a dignidade persoal doutros membros da comunidade educativa que teñan como orixe ou consecuencia unha discriminación ou acoso baseado no xénero, orientación ou identidade sexual, ou unha orixe racial, étnica, relixiosa, de crenzas ou de discapacidade, ou que se realicen contra o alumnado máis vulnerable polas súas características persoais, sociais ou educativas, terán a cualificación de condutas gravemente prexudiciais e levarán asociadas determinadas medidas correctoras.

Sobre ás medidas de atención educativa, o propio informe recoñece fallos de coordinación nalgúns ámbitos que tiveron un efecto prexudicial no alumno. Non parece que se cumprira adecuadamente a obriga esencial e irrenunciable de todo centro educativo que é garantir os principios de protección integral das vítimas e de primacía do interese e protección destas no tratamento do acoso escolar. Neste caso, existían polo menos dous feitos previos que requirían un especial apoio ao alumno, que tiña un perfil psicopedagóxico de TDAH diagnosticado que facíao máis vulnerable. Neste sentido formulouse unha recomendación que non foi aceptada pola consellería.

A situación para o alumno precisaba ser reparada polo recoñecemento de que non se aplicou adecuadamente o Protocolo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso, precisamente porque non foi detectada a situación de maltrato, mesmo físico, do que foi vítima o alumno que orixinou a necesidade de tratamento hospitalario e a recomendación clínica de cambio de centro. Sobre este punto concreto, a resposta da consellería trasladou que o centro lamentaba non ter ofrecido ao alumno e aos seus pais unha reparación aínda que fora tardía e que, ademais, serviría para diagnosticar e implementar mellor as medidas correctoras para a detección de casos semellantes.

2. O CARÁCTER CONFIDENCIAL DOS INFORMES MÉDICOS OU PSICOLÓXICOS

As orientacións sobre a abordaxe administrativa de condutas contrarias ás normas de convivencia sinalan que é moi importante que os responsables da tramitación do proceso proporcionen a cada un dos intervinientes o menor número posible de datos persoais



sobre o resto de implicados que garanta o efectivo exercicio dos dereitos que os asisten, actuando como salvagarda dos intereses de todas as partes.

Pola propia natureza destes procedementos en materia de convivencia ou en casos de acoso escolar, os datos de carácter persoal manexados serán estritamente confidenciais, estando obrigados todos os empregados públicos que interveñen no proceso ao deber de segredo e sixelo profesional. Así mesmo, as partes implicadas, entendendo aquí os menores e os seus representantes legais, así como calquera persoa que interveña no proceso a instancia de parte, deberá manter a debida confidencialidade sobre os datos persoais que poidan manexarse durante a tramitación, garantindo o dereito á intimidade e á honra de todos os intervenientes.

A lexislación vixente ao respecto do tratamento de datos de menores de idade establece que en ningún caso poderán recadarse do menor datos que permitan obter información sobre os demais membros do grupo familiar, ou sobre as características do mesmo, sen o consentimento dos titulares de tales datos. Este límite deberá ser tido en conta nos procesos de averiguación.

Os centros educativos tratan multitude de datos persoais de diferentes colectivos, principalmente do alumnado e profesorado. A Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades aprobou en setembro de 2022 un amplo Protocolo de protección da datos persoais que afecta a numerosos ámbitos como pode ser o tratamento das imaxes, a xestión dos datos persoais en caso de proxenitores non unidos por vínculo matrimonial ou análogo, a utilización de cámaras de videovixilancia e de tecnoloxías da información e comunicación na xestión de datos informatizados nos sistemas da consellería, así como a estrutura dos encargados do tratamento e os delegados de protección de datos.

Sen embargo, de xeito puntual pódense producir brechas no tratamento destes datos ou unha abordaxe inadecuada da información sobre datos especialmente protexidos como os relativos á saúde do alumnado menor de idade. Este foi o caso dunha queixa sobre a falta de consentimento dos pais dunha menor para que o director do centro escolar solicitase directamente información ao pediatra da alumna no centro de saúde. Por tal motivo houbo que facer unha recomendación dirixida a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que dese instrucións no sentido de que cando a información recollida nos informes médicos aportados ao centro escolar non sexa suficientemente clara e precisa, e así o entenda o persoal educativo destinatario dos mesmos, este debe absterse de facer indagacións pola súa conta sobre o seu contido ou alcance, e debe pedir aos representantes legais do alumno ou alumna, cando sexan menores de idade, a ampliación ou aclaración do informe ou informes médicos achegados. En todo caso, o acceso a datos sensibles como os contidos nos informes médicos ou psicolóxicos do alumnado debe facerse con estrita aplicación da normativa específica de protección de datos persoais. A recomendación foi aceptada.



3. A ATENCIÓN EDUCATIVA AO ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS

Trátase dunha das cuestións que suscita cada ano un maior número de queixas; en moitos casos, trátase de queixas colectivas subscritas por unha pluralidade de pais e nais. Noutros moitos casos, a queixa trasládase como consecuencia dun acordo da ANPA do centro. Porén, tramítanse tamén expedientes de queixa presentados polos representantes legais de alumnos por mor do seu desacordo coa atención ou os recursos postos a disposición de determinados alumnos que presentan necesidades específicas de apoio educativo.

Máis do 90% dos alumnos con necesidades educativas especiais están escolarizados en Galicia en centros ordinarios. Desde a entrada en vigor do 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, as comunidades educativas contan cunha normativa para adaptarse ás necesidades destes estudantes, á que deben engadirse diversos protocolos elaborados para a atención de problemáticas específicas na aula, como o trastorno por déficit de atención e hiperactividade, o autismo ou o alumnado coa síndrome de Down e/ou discapacidade intelectual.

A. A continuidade dos apoios especializados nas etapas de escolarización non obrigatoria

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 en que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece que a diversidade é unha realidade social e, por tanto, unha realidade en cada centro docente, en cada comunidade educativa. A resposta educativa a esa diversidade debe concretarse en cada proxecto educativo, en cada ensinanza, na coordinación docente, na atención a cada alumna e a cada alumno, na oferta de recursos e medidas educativas, nos compromisos familiares e sociais e en todo o que contribúa ao máximo desenvolvemento persoal e social do alumnado e á súa preparación para convivir e participar, de xeito autónomo, nunha sociedade democrática.

Por atención á diversidade no sistema educativo hai que entender o conxunto de medidas e accións deseñadas coa finalidade de adecuar a resposta educativa ás diferentes características, potencialidades, ritmos e preferencias de aprendizaxe, motivacións e intereses, e situacións sociais e culturais de todo o alumnado. A Valedora do Pobo ten un particular compromiso na supervisión do cumprimento do eixo fundamental que inspira este Decreto e a Orde do 8 de setembro de 2021 que o desenvolve: *“Un sistema educativo plenamente inclusivo e de calidade será aquel que garanta a atención de cada alumna e de cada alumno segundo a súa realidade persoal e social, o que significa, entre outros aspectos, que as medidas organizativas, as curriculares e a dotación de recursos se adapten ao que cada alumna e cada alumno necesiten”*.



Este ano tramitáronse varios expedientes sobre a atención á diversidade, pero cómpre informar agora dos problemas que xorden para o alumnado que tivo apoios especializados ao longo da súa escolarización obrigatoria cando acceden a etapas ou estudos non obrigatorios. Nun destes casos houbo que formular á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades unha resolución para que asegurase os recursos necesarios para garantir a equidade e a inclusión dun alumno, considerando tanto os recursos de tipo material como os de tipo profesional, na escolarización nun novo instituto para cursar bacharelato, tendo en conta que seguía a necesitar os apoios especializados que o EOE veu sinalando ao longo da súa escolarización obrigatoria, dado o carácter permanente das súas necesidades educativas. Na escolarización secundaria obrigatoria, o equipo de orientación específico realizou un informe e ditaminou que se trataba dun alumno con necesidades educativas especiais que requiría o apoio dun/unha PT preferente. Este apoio especializado foi concedido e contou con el durante 2 anos. Ao non renovar a solicitude de PT, e sendo coñecedores desta situación tanto o centro educativo como a inspección, non tivo este apoio no último curso da ESO. O alumno expresou con claridade a súa decisión de estudar bacharelato noutro instituto. A familia solicitou que o centro tramitase a petición de profesorado especialista en tempo e forma, pero todos os trámites retrasáronse. Inicialmente, a orientadora do instituto no que cursaba ESO solicitou á familia a súa autorización para pedir a intervención do Equipo de Orientación Específico (EOE), na especialidade de orientación vocacional e profesional, para emitir un consello orientador. A familia non autorizou esta intervención porque o alumno tiña clara a súa elección de realizar o bacharelato ao finalizar a ESO, intervención que non recibe o resto de alumnado e que considerouse innecesaria.

Despois, a familia solicitou a intervención do EOE para que fixera unha nova valoración dos apoios especializados que precisaría o alumno para acometer con éxito os seus estudos de bacharelato que expresou reiteradamente a súa vontade de cursar. O novo informe do EOE ía na mesma liña: suxerir ao alumno que abandonase a idea de estudar bacharelato e que elixira un ciclo formativo de grao medio en función de certos intereses. Nada se di do propósito da familia ao solicitar esa nova intervención do EOE, que non era disuadir ao alumno de estudar bacharelato senón actualizar os informes psicopedagóxicos das etapas obrigatorias, nos que se insistía en que necesitaba apoio intenso de profesorado PT, por ter necesidades educativas especiais permanentes asociadas á súa discapacidade.

Non queda claro o tipo de intervención que figuraba na solicitude. No formulario de solicitude débese marcar que solicita o centro xa que está claramente diferenciada a intervención para solicitar recursos e materiais para responder as necesidades educativas especiais daquela outra intervención solicitada para orientación vocacional ou calquera outro asesoramento ou apoio ao departamento de orientación. Cando a familia solicitou información no novo instituto sobre os apoios previstos indicáronlle que non tería PT preferente, e que o apoio sería dado polo profesorado con dispoñibilidade horaria.



O informe emitido polo EOE en xuño de 2022, asinado pola especialista en discapacidades sensoriais e o especialista en orientación vocacional e profesional contén un apartado de síntese descritiva no que se indica que é un alumno con necesidades educativas especiais que afectan de forma significativa aos procesos de aprendizaxe escolar. Entre as orientacións e propostas, sinálase como opción máis aconsellable a de orientalo cara a un ciclo formativo de formación profesional de grao medio o máis relacionado posible cos seus intereses e aptitudes. O informe non recolle as medidas de atención á diversidade que se deberían adoptar neste caso. Parece trasladarse a idea de que estudar bacharelato é unha decisión da familia cando o alumno viña expresando desde facía meses esta intención.

Os centros docentes ordinarios constitúen o referente básico a efectos da escolarización, polo que se garantirá a accesibilidade de todo o alumnado escolarizado neles e a permanencia do alumnado no sistema educativo nas etapas de ensino obrigatorio e se promoverá a súa escolarización nas etapas non obrigatorias. O artigo 40 indica que os procesos de coordinación, cando o alumnado deba cambiar de centro docente, de ensinos e mesmo de etapa educativa, son factores que contribúen á equidade e á calidade educativa, por incidir na prevención das dificultades na aprendizaxe e no pronto axuste da intervención docente, e por ofrecer, tanto ao alumnado como ás familias, información sobre os novos ensinos, sobre os servizos cos que conta o centro e sobre a estrutura organizativa, aspectos todos que xeran tranquilidade e seguridade nas persoas afectadas pola transición ou polo cambio. En consecuencia, para garantir unha transición harmónica entre etapas, ensinos e/ou centros docentes, deberanse planificar e desenvolver as actuacións que ofrezan información ao alumnado e ás súas nais, aos seus pais ou ás persoas titoras legais sobre os aspectos xerais da nova etapa, dos ensinos e, no seu caso, do centro docente.

O artigo 79 establece que os centros docentes contarán coas persoas profesionais especializadas que necesiten para atender as necesidades educativas da totalidade do alumnado que escolarizan. A proposta de atención ao alumnado por parte do profesorado especialista de Pedagogía Terapéutica ou de Audición e Linguaxe realizárase segundo dispónse no artigo 57 desta orde.

No caso obxecto deste expediente, debe terse en conta que, ao longo de toda a súa escolarización, o EOE concluíu que necesitaba apoio intenso de profesorado especialista de PT e algunhas sesións de apoio de profesorado especialista da AL. A normativa reguladora da atención á diversidade expresa con rotundidade que se facilitará o desenvolvemento persoal e social do alumnado e promoverase o seu acceso ao currículo en condicións de igualdade, nunha escola inclusiva, na que conviven, desenvólvense e enriquecen alumnas e alumnos diferentes. A tal fin, deberán asegurarse os recursos necesarios para garantir a equidade e a inclusión, en particular, concretando o horario de apoio de profesorado especialista de PT e, de acordo con o que se determine no informe do departamento de orientación. A suxestión foi aceptada pola consellería, determinándose a concreta asignación de recursos na avaliación inicial.



B. Os horarios do persoal auxiliar coidador

Na asignación de recursos de persoal coidador, tramitamos queixas pola falta de cobertura de todo o período lectivo, especialmente nos casos en que se trata de persoal compartido entre varios centros ou distintas etapas nun mesmo centro, ou que atende a varios alumnos. A Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades ven manifestando que en determinadas situacións, as funcións deste persoal auxiliar poden ser desenvoltas por outro persoal docente con dispoñibilidade.

No caso dunha alumna de Educación Infantil con necesidades específicas de apoio educativo, escolarizada os cinco días semanais en centro ordinario, só contaba cunha persoa coidadora tres días, quedando a nena sen ese recurso os outros dous días. É preciso salientar que as necesidades do alumnado ás que presta asistencia o persoal coidador teñen carácter permanente e xorden durante todo o período lectivo, mesmo dentro da aula, nos casos en que é necesario. Non teñen un carácter puntual, como sucede coas sesións de apoio do profesorado especialista.

O artigo 80.3 da Orde do 8 de setembro de 2021 pola que se desenvolve 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 establece que: "A intervención profesional do persoal auxiliar coidador será gradual, de maior a menor atención, en función do nivel de autonomía que o alumnado que atende vaia adquirindo". A Consellería de Cultura, Educación e Universidade fundamentou a decisión de que a alumna non contase con persoal auxiliar coidador durante todo o período lectivo os cinco días semanais nos informes emitidos polo propio centro. Porén, o pasado curso, un informe asinado pola titora, a orientadora, a profesora de PT e a profesora de AL, dirixido ao Servizo de Neuropediatria do centro hospitalario que facía o seu seguimento clínico, especificaba claramente as necesidades de asistencia da alumna, na súa hixiene e aseo, en hábitos básicos de autonomía, no tempo de recreo e xogo, a necesidade de asistencia imprescindible na súa alimentación ou nos seus desprazamentos.

A administración educativa indicou que no informe de escolarización realizado polo equipo de orientación específico (EOE) determinábase que a alumna presentaba necesidades específicas de apoio educativo e a necesidade de contar con persoal coidador auxiliar ata que se incrementase a súa autonomía, pero non se indicaba a necesidade a tempo completo deste recurso. Porén, tampouco se sinalaba que esa necesidade de contar con persoal coidador se limitase a tres días semanais. De feito, as funcións que a norma atribúe ao persoal coidador prodúcense os cinco días lectivos. Non se achega ningún informe actualizado do EOE ou do departamento de orientación do centro no que se indique que, á vista dos progresos na autonomía da alumna, pódese reducir a atención profesional prescrita á alumna. Do informe complementario dedúcese que a propia consellería é consciente da necesidade deste recurso profesional de apoio ao centro pero reduce a dedicación do persoal coidador que comparte o seu horario con outro centro e asigna as funcións propias do persoal coidador ao profesorado do centro con dispoñibilidade horaria para que atenda a alumna os dous días que non ten coidador/a.



O informe alegaba que a normativa actual que regula a atención á diversidade indica que a intervención profesional do persoal auxiliar coidador será gradual, de maior a menor atención, en función do nivel de autonomía que o alumnado que atende vaia adquirindo. Ese carácter gradual non é asimilable a unha dedicación a tempo parcial. Significaría que hai hábitos que o alumno ou alumna xa ten adquiridos e nos que xa non precisa asistencia pero hai outros que requiren aínda a intervención profesional do persoal coidador.

Esta atención pode ser gradual durante a xornada, pero non é intermitente, durante tres días lectivos e non durante outros dous polo que houbo que formularlle á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a recomendación de que adoptase as medidas precisas para garantir o dereito ao recurso, tal como establece o artigo 77 da Orde de 8 de setembro de 2021, contando coa persoa profesional especializada coidadora durante todo o período lectivo como función específica atribuída no artigo 80.2 d) da orde citada a este recurso profesional para a equidade e a inclusión. A recomendación non foi aceptada.

C. Alumnado vulnerable ou con familiares vulnerables

Os cursos académicos que transcorreron durante a pandemia da COVID-19 impulsaron o desenvolvemento de contornas dixitais no ámbito escolar que, noutras circunstancias, levaría anos implantar no sistema educativo. A Orde de 8 de setembro de 2021, xa citada, contén unha valoración da Administración educativa moi acaída neste contexto: *“Nun momento como o que se está a vivir, no que unha universal pandemia fixo retumbar os cimentos de formas centenarias de facer e entender a escola, buscar nos recursos tecnolóxicos outras formas de achegamento ao currículo faise necesario, talvez imprescindible. Hai que ter en conta, ademais, que o alumnado deste primeiro cuarto do século XXI naceu, vive e se desenvolve nun contorno dixital, polo que o sistema educativo, en xeral, e o profesorado, en particular, teñen que se adaptar a ese contorno, teñen que ver nos recursos tecnolóxicos unha oportunidade para a modernización da escola e para, probablemente, un cambio total de paradigma dos procesos de ensino e de aprendizaxe”*.

Tal e como se trasladou nos informes anuais de 2020 e de 2021, esta institución velou pola adecuada adopción de todas as medidas precisas para desenvolver eficazmente a atención educativa virtual ao alumnado vulnerable e ao alumnado que, por ter familiares conviventes vulnerables, non acudira ao centro docente como consecuencia dunha emerxencia sanitaria, sempre que se determine esta ausencia como xustificada.

Porén, novamente este curso tramitáronse expedientes relativos a queixas por un desenvolvemento insuficiente dos recursos dixitais e na implantación de aplicacións e ferramentas en todos os centros escolares que garantan esa atención educativa.

Nalgún caso tivemos que facer recomendacións pola falta de apoios ao alumnado que non podía asistir a clase con normalidade. A Administración consideraba que co acceso á plataforma Edixgal, que permite acceder, editar e organizar recursos educativos dixitais, como libros electrónicos, o alumno non estaba desatendido. Sen embargo, desde o comezo do curso, non recibira orientacións nin tarefas, nin se lle avaliaron as actividades realizadas na casa. Tampouco a familia puido acceder ás programacións didácticas, que non estaban



publicadas na web do centro. Indicóuselles que non ía ter tarefas ata ter unha resolución da Administración, sen tentar manter o sistema de atención educativa virtual que recibira o curso pasado, no que tiña unha carpeta diaria para acceder ás tarefas de todas as materias e se subían os exercicios do libro. Por medio desa carpeta se enviaban as tarefas e se recibían as correccións. Foi a anterior titora quen deseñou a carpeta, de quen recibiu apoio, resolvía as dúbidas, explicaba as materias e coordinaba ao resto dos profesores. Neste curso 21-22, ata novembro de 2021, non se recibiu a resolución do xefe territorial da consellería autorizando a atención educativa domiciliaria mixta, cunha asignación que non podería superar as tres horas semanais presenciais.

O artigo 62 da Orde do 8 de setembro de 2021 regula medidas específicas para cada unha das situacións nas que o alumnado non poida asistir con regularidade por un período prolongado ao centro docente no que estea escolarizado, por prescrición médica, doenza, vulnerabilidade propia ou conviventes vulnerables como consecuencia dunha emerxencia sanitaria, por lesión ou por permanecer ingresado nun centro hospitalario a tempo completo ou en hospitalización de día.

A atención educativa domiciliaria que autorizou a resolución da xefatura territorial non se axustaba ao suposto de feito e, xa que logo, tampouco as medidas previstas nela para un alumno convalecente ou enfermo crónico cando, neste caso, tratábase dun neno san que convive cun familiar de alto risco. A situación de enfermidade do alumnado condiciona o tempo de dedicación ao traballo escolar. Neste caso, o alumno non tiña limitacións de saúde para a súa actividade escolar. No recurso de alzada, a familia alegou que a resolución da Consellería non concedeu ao alumno a única modalidade contemplada na normativa educativa para o seu caso: a atención educativa virtual (alumnado que por ter familiares conviventes vulnerables non poida acudir ao centro docente, regulada no artigo 62.4 da Orde de 8 de setembro de 2021), senón unha modalidade destinada unicamente aos alumnos enfermos. Neste artigo 62.4 non se limita o número de horas de atención educativa.

A escolarización domiciliaria concedida non se corresponde coa situación persoal real do alumno e, en consecuencia, ocasionoulle un prexuízo, dado que ante idénticas circunstancias ás do curso 2020-21, no curso 2021-22 as horas de atención educativa reducíronse con respecto ao curso anterior. Só se impartiu apoio en determinadas materias escolares elixidas polo equipo directivo sen consultar á familia nin facer avaliación inicial nin continua ao alumno. Tivo que presentarse aos exames do primeiro trimestre sen coñecer nada do impartido na súa aula. Houbo un retraso de dous meses e medio en concederlle esta atención educativa; e tivo que superar a falta de motivación debida á falta de contacto interpersoal cos seus iguais; as dificultades para un alumno de 6º de primaria en xestionar as súas dúbidas nas limitadas horas de videoconferencia cos seus profesores; ou as carencias nas explicacións dos contidos que o alumno debía solucionar pola súa conta, cunha sobrecarga de traballo.

Recomendamos á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que nos casos nos que se require garantir a atención educativa do alumnado por mor de enfermidade nas súas familias, a resposta ás solicitudes debe ser rápida, evitando que a falta de inmediatez na resposta ocasione retrasos na atención educativa



efectiva, que debe ir ao mesmo ritmo que o resto da aula de referencia. Por outra parte, é urxente desenvolver os medios técnicos precisos para que a atención educativa virtual só se diferencie da atención educativa presencial na ausencia física do alumno na aula e que non se limite á concesión de horas de apoio docente ao alumnado que deba permanecer na casa. Neste sentido, é preciso avanzar na implantación de aplicacións e ferramentas en todos os centros escolares que garantan esa atención educativa como se o alumno estivese na aula xunto cos seus compañeiros, malia que de xeito virtual. A recomendación foi aceptada.

D. O servizo de enfermería escolar

Conectado co problema anterior esta a falta dunha adecuada inclusión escolar do alumnado que precisa asistencia sanitaria durante a xornada escolar. Unha das queixas nas que afloraba este problema referíase a un menor cun 71% de discapacidade, escolarizado nun centro ordinario, e que precisa, á vista dos informes médicos aportados, un cambio da sonda urinaria tres veces, con regularidade, durante a xornada lectiva. Ese cambio debe facerse respectando a intimidade do menor respecto dos seus compañeiros e nos períodos de tempo pautados.

A queixa deu lugar a unha recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que adoptase con urxencia todas as medidas organizativas e de coordinación co Sergas, na Área Sanitaria correspondente, para a asignación do recurso específico sanitario adecuado en función das necesidades acreditadas mediante os informes médicos do alumno, cunha específica consideración á súa idade e discapacidade pola súa patoloxía.

Desde a Inspección educativa indicouse á familia, que era a encargada de acudir á escola tres veces ao día para cambiar a sondaxe, con grave detrimento da vida profesional e laboral, que non se podía facer nada ao non teren convenio entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e a Consellería de Sanidade.

A petición de persoal de enfermería escolar para realizar a sondaxe cada tres horas e a administración da medicación correspondente así como o acompañamento nas actividades fóra do recinto escolar implicaba tamén unha certa continuidade dese persoal para garantir o adecuado manexo do caso e evitar o risco de infección de ouriños, preservando tamén a intimidade do menor. O concedido polo Sergas foi un servizo ambulatorio desde o centro de saúde, sen asegurar a pauta dos cambios de sonda e advertindo que si existían urxencias ambulatorias non acudirían ao centro.

Noutro expediente, referido a un alumno con necesidades educativas especiais que, segundo reflicte o informe do EOE da Coruña, presenta ademais necesidades asistenciais e médicas, solicitouse persoal sanitario para facer fronte as situacións descritas no seu informe médico. O informe da consellería nese expediente lembra que non está contemplada na normativa educativa a dotación de persoal sanitario nos centros educativos. A asignación do recurso específico de persoal sanitario realízase en función de



necesidades acreditadas mediante informe médico que motive e requira a dotación deste recurso humano.

Non parece preciso reiterar a obriga de cumprimento da Convención da ONU sobre dereitos das persoas con discapacidade do 13 de decembro de 2006, que atribúe tanto o dereito a unha educación inclusiva dos alumnos con discapacidade, como os termos en que as administracións educativas están obrigadas a realizar “axustes razoables en función das necesidades individuais”, cando sexan necesarios para facer posible o exercicio do dereito á educación inclusiva nun caso particular. Aínda que na Convención non se precisa que debe entenderse por educación inclusiva, resulta posible deducir o contido que deba darse a este concepto da definición que realiza das obrigacións que asumen os Estados Partes para facelo efectivo (artigo 24.2).

O artigo 2 da Convención establece que son razoables e esixibles «as modificacións e adaptacións necesarias e adecuadas que non impoñan unha carga desproporcionada ou indebida cando se requiran nun caso particular, para garantir ás persoas con discapacidade o goce ou exercicio, en igualdade de condicións coas demais, de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais». No mesmo artigo prohíbense todas as formas de discriminación das persoas con discapacidade, e defínese como discriminación por motivos de discapacidade «calquera distinción, exclusión ou restrición por motivos de discapacidade que teña o propósito ou o efecto de obstaculizar ou deixar sen efecto o recoñecemento, goce ou exercicio en igualdade de condicións de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais...», mencionándose expresamente como constitutiva dunha forma de discriminación «a denegación de axustes razoables».

A Administración educativa ten a obriga de atender esta necesidade asistencial nos termos establecidos nos informes médicos, obriga que deriva do dereito do alumno aos axustes razoables que posibiliten a súa inclusión. Como sinalamos, as Administracións deben asegurar que as persoas con discapacidade «non queden excluídas do sistema xeral de educación por motivos de discapacidade», e que as mesmas persoas «poidan acceder a unha educación primaria e secundaria inclusiva, de calidade e gratuíta, en igualdade de condicións coas demais». Neste caso, nin a enfermidade nin a discapacidade poden xerar unha forma de discriminación derivada de que o alumno non se encontraría en igualdade de condicións cos seus compañeiros.

Aínda que a prestación da asistencia solicitada correspóndelle ao ámbito competencial do Sergas, departamento competente para a súa tramitación, a necesidade desa prestación asistencial prodúcese durante a xornada lectiva e nun centro educativo polo que é competencia e obriga da Administración educativa asegurarse de que quedan cubertas as necesidades do alumnado do xeito indicado nos informes sanitarios.

Non tendo a Valedora do Pobo coñecemento das medidas organizativas e de coordinación co Sergas en relación coa atención demandada trasladámoslle ao Conselleiro de Sanidade o contido da recomendación realizada aos oportunos efectos de coordinación co Servizo Galego de Saúde e solicitámoslle un informe complementario sobre as medidas adoptadas para darlle efectividade. A consellería comunicou que dende a Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria enviáronse indicacións á Dirección de Enfermería da Área Sanitaria



para que se trasladasen ao centro escolar para realizar a sondaxe vesical intermitente tal como estaba prescrito polo seu pediatra mentres exista esa necesidade asistencial. A Dirección de Enfermería trasladou estas indicacións ao persoal de enfermería do centro de saúde de referencia do neno, mostrando unha importante reticencia os profesionais para acatar as indicacións efectuadas.

De feito, o Sindicato de Enfermería de Galicia, SATSE, emitiu un comunicado indicando que, ao seu entender, a enfermería do Servizo Galego de Saúde non ten competencias para a atención sanitaria a un menor no ámbito escolar. Contra este escrito e para aclarar os condicionantes competenciais da categoría de enfermería de pediatría de atención primaria neste caso concreto, avalíouse a inclusión –dentro da carteira de servizos de enfermería de atención primaria– a asistencia no ámbito escolar neste caso. Como resumo, dende o Servizo Galego de Saúde enténdese que está incluída dentro da carteira de servizos para os seus profesionais a realización da sondaxe intermitente nos menores, e así foi comunicado mediante informe asinado polo Subdirector Xeral de Xestión Asistencial e Innovación. Este informe está baseado na carteira de servizos aprobada a principio do ano 2022 e publicada na paxina da carteira de servizos de atención primaria.

Nalgún caso, era preciso realizar tarefas de hixiene e cambio de cueiro se existe unha perda involuntaria. Postos en contacto telefónico coa dirección do centro escolar, confirmaron que contaban con persoal auxiliar coidador (que é o persoal que ten especificamente asignadas estas funcións de asistencia á hixiene e aseo) pero que está asignado á unidade de educación especial e non ao alumnado escolarizado en modalidade ordinaria, aínda que desenvolvería esta tarefa mentres non se asignase persoal auxiliar coidador ao alumno ou se ampliasen as súas funcións.

4. TRANSPORTE ESCOLAR

As rutas e paradas de transporte escolar xeran todos os anos queixas polos horarios ou pola denegación de novas paradas cando non hai as distancias mínimas coa parada anterior ou co centro educativo. O transporte de escolares representa unha parte moi importante do transporte público regular por estrada de uso xeral en Galicia pola cantidade de servizos, a poboación atendida e o interese social. Para cumprir a súa función de garantir o acceso á educación en termos de igualdade precísase dunha gran rede de servizos que aseguren a cobertura territorial.

Neste sentido, o transporte integrado, competencia da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, conta na actualidade con máis de 2.200 liñas de autobús, que están conformadas por máis de 20.000 paradas e levan cada día a máis de 50.000 escolares de toda Galicia aos centros de ensino. Xunto con esta rede de transporte integrado, a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades conta tamén coas súas liñas de transporte escolar en réxime de concesión ás empresas operadoras. Trátase de servizos de enorme custe e gran complexidade organizativa, implantados nunha comunidade de poboación dispersa e con dificultades topográficas, pero que resultan imprescindibles para asegurar a equidade do sistema educativo.



A organización das liñas debe ter en conta o cambio que se foi producindo na sociedade nas últimas décadas, poñendo como foco a conciliación familiar e tratando de reducir, no posible, as distancias tidas en conta para a creación de paradas, os criterios de medición das distancias e a seguridade do alumnado, que transcende as condicións dos vehículos e o control da seguridade das paradas e debe considerar tamén a excepcionalidade de certas situacións nos camiños que debe percorrer o alumnado no rural galego con treitos sen asfaltar, escasa iluminación ou sen beiravías.

A. A calidade e seguridade da prestación

O asunto que xerou un maior número de expedientes, doce, referíase ás deficiencias do transporte escolar do alumnado do CPI San Vicente, no Concello da Baña. Un dos escritos foi presentado pola ANPA Vieiro do Ensino. Nas queixas indicaban que un día lectivo do mes de maio os autobuses da empresa Monbús non realizaron o transporte escolar nas rutas asignadas, sen previo aviso, co conseguinte trastorno que causou ás familias. As persoas que promoveron as queixas sinalaban que levaban meses con incidencias semanais, comunicadas polo centro escolar e os representantes das familias, a Monbús e ao Servizo de Mobilidade da Xunta, sen que as continuas incidencias se resolveran.

Estas incidencias referíanse ao transporte do alumnado con autobuses que teñen 18 anos ou máis e que non se atopan en bo estado, filtrando auga cara ao interior, asentos sen aferrar; tardanza dos autobuses, que chegan máis tarde da hora de entrada no centro escolar, que é ás 9.15, chegando algún día ás 9.40 ao centro; autobuses coas portas estragadas que se abren cando o autobús está en marcha ou que non chegan a pechar por completo.

Para dar solución a estes problemas mantivéronse contactos co representante de Monbús nesta zona ao longo de todo o curso. As familias, xunto coa dirección do centro e pais/nais do alumnado, reuníronse persoalmente con el en varias ocasións (o 31 de xaneiro e á volta de Semana Santa). O único que se acadou foi mover os autobuses en mal estado a outros centros durante uns días, pero logo volvían novamente a facer esta ruta; ou pedir desculpas polas molestias ocasionadas.

As queixas poñían de manifesto que a mala calidade do servizo prestado chegou ao seu límite co acontecido no día 16 de maio. As familias expresaban o seu malestar por chegar tarde aos seus postos de traballo e desatender as demais obrigas persoais, nin podían soportar máis a intranquilidade de ver aos seus fillos e fillas desprazándose en autobuses con graves carencias de seguridade, sen entender como a Xunta de Galicia podía consentir semellante situación, que, para máis afondamento, non só se producía nese centro escolar, senón que o descontento alcanzaba a moitos outros municipios.

Polo anterior, as persoas que promoveron estas queixas solicitaban a revisión urxente dos autobuses que realizaban o transporte escolar do alumnado do CPI San Vicente da Baña; a revisión das condicións da licitación á empresa de autobuses e, de ser necesario, a anulación do contrato polo incumprimento continuado e as deficiencias constantes no transporte.



Coa información aportada desde a Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que xuntaba informe da Dirección Xeral de Mobilidade, resultaba que non foran corrixidas as reiteradas incidencias trasladadas polas familias e o centro de ensino con relación á prestación do servizo pola empresa Monbús xa que levan meses incumprindo coas rutas e paradas asignadas, ocasionándolle graves trastornos ás familias. En resposta a esta queixa, a dirección xeral informou que os servizos referidos forman parte da concesión do Plan de Transporte Público de Galicia XG804 - Oeste da comarca de Santiago. No que respecta aos incumprimentos da configuración das rutas aprobadas e as reiteradas incidencias relativas aos retrasos na prestación do servizo, a dirección xeral procedeu a solicitar un informe ao Servizo de Mobilidade da Coruña para coñecer os detalles das reclamacións presentadas polo centro de ensino e as familias afectadas. A esta análise incorporouse un estudo técnico sobre a situación e desenvolvemento da prestación do servizo. Neste sentido, o Servizo de Mobilidade da Coruña emitiu varios requirimentos á empresa para darlle traslado das incidencias e lembrarlle a obriga de garantir o correcto funcionamento das liñas de transporte integrado que dan servizo ao CPI de San Vicente da Baña. Con todo, fixéronse inspeccións e tivéronse reunións coa dirección do centro para atender as carencias detectadas.

Froito destes traballos de inspección e avaliación, o Servizo de Mobilidade da Coruña, xunto coa empresa operadora, mantiveron varias reunións coa dirección do centro, ás que asistiron representantes da ANPA e do Concello de Negreira. Nestas xuntanzas de traballo atendéronse ás incidencias puntuais, como a do 16 de maio e os retrasos rexistrados nas reclamacións recibidas durante o curso escolar 2021-22, coa finalidade de introducir axustes na configuración de horarios e servizos para mellorar o deseño das rutas que atenden ao centro.

Tanto a operadora como a dirección xeral, trasladaron as súas desculpas ao colectivo escolar do CPI San Vicente A Baña polas molestias xeradas e reiteraron o compromiso de manter unha liña de comunicación aberta para supervisar e garantir a correcta prestación do servizo de cara á próxima tempada escolar.

Con respecto ás características técnicas dos autobuses que realizan a ruta escolar, por mor da incidencia da pandemia do COVID-19, a Dirección Xeral de Mobilidade ditou a Resolución do 25 de maio de 2021 pola que se establecen adaptacións no réxime de esixencias temporais en contratos de concesión de servizos públicos de transporte regular de viaxeiros por estrada de uso xeral da titularidade da Xunta de Galicia. En todo caso, os vehículos adscritos ao contrato deben cumprir coas condicións mínimas que se establecen nos Pregos de condicións que rexen na dita concesión.

Avaliado o contido das queixas e o exposto no informe da consellería dedúcese que a unidade competente da administración levou a cabo a pertinente inspección, recollendo as demandas da comunidade educativa do CPI e comprometéndose a adoptar todas as medidas precisas para ofrecer un servizo de transporte escolar de calidade.



B. A seguridade das estradas e camiños no rural para chegar ás paradas do transporte

Nunha queixa comunicábase o malestar pola falta de resposta da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade da Xunta de Galicia ao recurso de alzada interposto contra a resolución sobre solicitude de autorización dunha parada do bus escolar para o curso 2022/2023 presentada por un instituto de Lugo. Este recurso fundábase en que a Consellería denegara unha parada da liña preto dunha casa, baseándose en que existía outra a menos de 1'5 km. Segundo a interesada, a Administración prescindiu de que eses 1'5 km percórrense a través dun camiño de terra que atravesa un monte, sen ningún tipo de iluminación, lugar despoboado e no que hai lobos. A escolar que tiña que facer este traxecto era unha nena de once anos, sen acompañante, e ás 07:30 horas, é dicir, en plena noite durante o inverno.

Neste recurso, alegábase que poucos adultos farían ese percorrido a pe en plena noite, co que era intolerable que se defendese o argumento tratándose dunha menor de idade, ao que ningún pai permitiría utilizar ese camiño (acompañábase o recurso e as fotografías do camiño forestal polo que se pretendía que fora a alumna).

A cuestión que debía esclarecerse era as condicións da ruta que debe percorrer a alumna e, no seu caso, a valoración sobre se pode considerarse ou non unha situación excepcional a efectos de autorización dunha nova parada. No informe, elaborado pola xefa do Servizo de Ordenación do Transporte Regular de Viaxeiros, e remitido polo subdirector xeral de Ordenación do Transporte, tras recollerse as alegacións da interesada no recurso, coincidentes esencialmente cos feitos e valoracións trasladados no escrito de queixa, a Administración identifica o servizo de transporte público ao que se refire a queixa, que encádrase no contrato de concesión XG-676 Nordés da comarca de Terra Chá, do Plan de Transporte de Galicia, nunha concreta ruta de transporte integrado.

Con respecto á denegación inicial da creación dunha nova parada, a resolución do Servizo de Mobilidade de Lugo, xustificou a denegación atendendo aos criterios recollidos no punto 5.c da Instrución conxunta 1/2022, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e da Dirección Xeral de Mobilidade da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, sobre a xestión do servizo de transporte de escolares no curso escolar 2022-2023 do 27 de xuño de 2022 para a creación de novas paradas nas rutas de transporte integrado.

Partindo de ditos criterios, a resolución denega a creación da parada solicitada polos seguintes motivos:

- Con carácter xeral, non se autorizan a creación de novas paradas en distancias inferiores a 2 km. da parada máis próxima.
- A parada solicitada atópase a 1,5 km da parada máis próxima, distancia inferior aos 2 km. aos que se refire a normativa vixente, e ademais supón un desvío de 1.400 metros na ruta integrada.



No informe do Servizo de Mobilidade de Lugo do 28 de outubro reitéranse as consideracións legais e técnicas da resolución engadindo que "a parada xxx non está nin estivo en ningunha ruta escolar do IES xxx".

Polo tanto, conclúe que a denegación da creación da nova parada se axusta á normativa vixente. Recalca ademais que non é posible recoller a cada escolar do transporte integrado ao pé da súa casa, agás en casos excepcionais, pois existiría o risco dun efecto mimético.

O informe elaborado pola Consellería de Infraestruturas e Mobilidade non da resposta á solicitude de información que lle formulamos nos seus exactos termos. As consideracións legais e técnicas recollidas no informe son coñecidas e teñen un carácter obxectivo. Porén, o recurso non se pronuncia nin resolve os aspectos materiais e de fondo que cualifican a situación exposta na queixa, sen que en ningún caso poda ampararse a desestimación dunha solicitude destas características no propósito de evitación "*do risco dun efecto mimético*".

A solicitude de informe que remitimos á consellería centraba a investigación na comprobación da situación referida na queixa sobre as condicións da pista que debe percorrer a alumna e, no seu caso, a valoración sobre se pode considerarse ou non unha situación excepcional a efectos de autorización dunha nova parada. Ningunha destas dúas cuestións son aclaradas no informe. Queda claro que as distancias entre vivendas e paradas débense calcular "utilizando o itinerario máis directo, sen desvíos e rodeos innecesarios", como di a Instrución conxunta, pero resulta evidente que debe tratarse de vías acondicionadas e seguras, sobre todo no caso do transporte de escolares menores de idade, elemento que é especialmente relevante no caso do transporte integrado. A apreciación desa posible excepcionalidade debe tomar en consideración a obriga de garantir a seguridade dunha nena de 12 anos e a obriga das administracións públicas de atender ao interese máis necesitado de protección. Non se trata de "*recoller a cada escolar do transporte integrado ao pé da súa casa*", en expresión do informe, senón de garantir as medidas compensatorias precisas para asegurar a non discriminación do alumnado en etapas escolares obrigatorias en función das súas concretas condicións de vida.

Os criterios recollidos no punto 5.c da Instrución conxunta 1/2022, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e da Dirección Xeral de Mobilidade da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, sobre a xestión do servizo de transporte de escolares aparecen modalizados no apartado iii do punto 5.c na propia Instrución conxunta.

Fíxose chegar á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade un recordatorio de deberes legais para que o órgano que resolva o recurso decida cantas cuestións, tanto de forma como de fondo, expoña o procedemento, fosen ou non alegadas polos interesados. Neste último caso oíraselles previamente. Con todo, a resolución será congruente coas peticións formuladas polo recorrente, sen que en ningún caso poida agravarse a súa situación inicial.

Xa que logo, cómpre que a resolución examine e se pronuncie sobre a concorrencia ou non das circunstancias enumeradas no punto 5.c iii) que deben darse para autorizar con carácter excepcional novas paradas situadas entre 1 e 2 kms. do centro escolar ou da parada máis próxima, en función das circunstancias alegadas no recurso.



Formulouse tamén a recomendación de que na consideración das circunstancias específicas que xustifiquen a posible autorización, tales como as especiais condicións orográficas da zona, as condicións de seguridade viaria, a existencia de limitacións de mobilidade por parte dos escolares, ou a concorrencia doutras circunstancias concretas e extraordinarias no ámbito territorial, nas persoas usuarias ou nas súas familias, se pondere en particular a concorrencia do dereito á conciliación da vida persoal e familiar, tendo en conta os horarios de traballo dos pais e o coidado de menores e dependentes na concreta unidade familiar.

Esta resolución esta pendente de resposta ao peche deste informe.

C. Os abonos do transporte na Tarxeta Xente Nova

A ANPA Caramancheiro do IES Nº1 de Ribeira promoveu unha queixa pola alegada vulneración do dereito do alumnado da ESO ao transporte escolar de balde e o desamparo ás familias en exclusión social e rendas baixas para facer uso do transporte escolar para acudir ao centro educativo, solicitando unha fórmula entre a Consellería de Mobilidade, a Consellería de Educación e o Concello de Ribeira que permitira facer uso do transporte público a estes colectivos sen vulnerar os seus dereitos e poder así acudir con normalidade ao seu centro educativo. Solicitaba que se estudase a situación dos alumnos destas familias vulnerables.

A Consellería de Infraestruturas e Mobilidade sinalou que o alumnado usuario do transporte ao IES nº1 de Ribeira viña sendo transportado ao centro educativo dentro da anterior concesión mediante a denominada modalidade C, a través da cal a Consellería de Cultura, Educación e Universidade facía a reserva de praza para escolares en liñas regulares.

Nesta modalidade C, o alumnado usuario lexítimo do transporte escolar, e xa que logo, con dereito á gratuidade, contaba coa reserva de praza no autobús de liña regular sen ter que facer desembolso ningún ou adiantar os cartos das viaxes na recarga dunha tarxeta.

A Consellería de Infraestruturas e Mobilidade indica que, na actualidade, o alumnado segue a ser transportado en liñas regulares e conta coa posibilidade de acceder ao autobús de xeito gratuíto mediante o emprego da tarxeta Xente Nova.

O informe lembra que a tarxeta Xente Nova permite ás persoas titulares menores de 21 anos realizar cada mes ata 60 viaxes interurbanas gratuítas en toda Galicia. Para viaxar con ela, cómpre ter saldo abondo, polo que inicialmente se debe cargar o saldo das viaxes que se vaian realizar. Posteriormente, a Xunta de Galicia reintegra na tarxeta o total do importe aboado, para o cal basta con introducir a tarxeta en calquera caixeiro da entidade colaboradora Abanca e aceptar a recarga. A posta a disposición desta bonificación realízase cunha periodicidade quincenal, o cal minimiza o diñeiro que é preciso adiantar por parte das familias.

Aclara o informe que a bonificación do 100% do prezo dos billetes para as persoas titulares da tarxeta Xente Nova se aplica ás viaxes interurbanas no transporte público que depende



da Xunta de Galicia calquera que sexa a súa orixe e destino, así como nos barcos do transporte regular de pasaxeiros da ría de Vigo e no tren metropolitano de Ferrol.

Na análise que esta institución fixo do contido da queixa e do informe compróbase que, malia que o transporte para este alumnado segue a ser gratuíto, a implantación da tarxeta Xente Nova introduce para determinados usuarios do transporte escolar, como no caso desta queixa, unha carga financeira adicional xa que teñen que adiantar os cartos das viaxes correspondentes a unha quincena, cargando as súas tarxetas co saldo preciso para seren admitidos ao transporte, aínda que a Xunta de Galicia reintegra na tarxeta o total do importe aboado, para o cal basta con introducir a tarxeta en calquera caixeiro da entidade colaboradora Abanca e aceptar a recarga.

A consellería entende que o reintegro nas tarxetas desta bonificación cunha periodicidade quincenal fai asumible para as familias o adianto previo do custe do transporte. Sen embargo, este mecanismo presupón unha dispoñibilidade financeira que non se da en todas as familias e que pode representar unha carga económica inasumible en función do número de fillos, o que discrimina ás familias máis vulnerables e mesmo precisadas dunha especial consideración como son as familias numerosas.

Esta valoración levou a formular á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade a recomendación de que, por parte das administracións con competencia en materia de transporte escolar, se estuden todas as vías que poidan evitar calquera carga económica derivada do cambio dos contratos de transporte escolar para os usuarios con dereito á gratuidade e que non se impoña de xeito xeral unha modalidade de uso e acceso, a tarxeta Xente Nova, que implica cargas financeiras para familias vulnerables ou en risco de exclusión. Esta recomendación foi aceptada.

5. ENSINO UNIVERSITARIO

A. Bases da convocatoria de axudas á etapa de formación posdoutoral

Presentouse un escrito en nome do colectivo *Post-growth Innovation Lab* financiado por *ERC Starting grant eGAIN* polo seu desacordo con determinados procedementos levados a cabo durante o proceso de avaliación das solicitudes e concesión 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 de I+D+i galego, convocatoria para o ano 2021, así como da disposición que limita a posibilidade de concorrer na convocatoria en función do tempo transcorrido desde a obtención do grao ou licenciatura.

A queixa, esencialmente, indicaba que a presentación de solicitudes encóntrase limitada non só pola data de lectura da tese, un aspecto que é común na maioría de convocatorias homólogas e que consideran correcto, senón tamén polo período de tempo transcorrido desde a obtención da licenciatura ou grao universitario. O grupo de investigadores promotor da queixa considera que esta limitación debería ser eliminada da vindeira



convocatoria, dado que é lesiva para as persoas investigadoras galegas ao colocalas nunha posición de desvantaxe respecto ás súas homólogas doutras comunidades autónomas, dado que, até onde coñecen, nin nos programas doutras comunidades autónomas nin nos programas de contratación posdoutoral nacionais aparece esta penalización. Esta disposición constitúe unha anomalía no contexto español de contratos posdoutorais, e xera un agravio comparativo ao colectivo investigador galego.

Por citar algúns exemplos, o escrito de queixa sinala que xera unha traba para persoas investigadoras que proveñan de plans antigos ou que cursaron un máster de dous anos. Consideran, ademais, que esta limitación non está amparada polas normativas europea ou española relativas aos estudos de doutoramento. Así, o Real Decreto 99/2011, de 28 de xaneiro, que regula os estudos de doutoramento non establece ningún período máximo entre o momento de superación da licenciatura ou grao e o inicio do doutorado. A disposición tamén resulta contraria ás recomendacións da Comisión Europea, expresadas na Carta Europea do Investigador - Código de Conduta para a Contratación de Investigadores nos países membros da UE, que explicitamente avisa contra a discriminación na contratación de investigadores/as con interrupcións na carreira profesional, o que podería vincularse con discriminacións por motivos de idade ou de posibilidades económicas, e recomenda non penalizar o feito de ter desenvolvido unha traxectoria profesional multidimensional, o que na opinión dos investigadores que promoven esta queixa, debe terse en conta especialmente no período anterior a defensa da tese de doutoramento, sendo este o momento que realmente habilita a posibilidade de desenvolver unha carreira investigadora.

Rematan o seu escrito solicitando que en futuras convocatorias 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 de I+D+i galego non haxa disposicións penalizadoras das traxectorias vitais previas ao doutoramento que non coloquen en inferioridade de condicións as persoas que se presentan ao programa galego en comparación cos programas doutras comunidades autónomas, e que teñan maiores garantías de transparencia nas avaliacións, co fin de que todas as persoas candidatas podan coñecer como son avaliadas tanto a súa candidatura coma o resto de elas, e podan formular con pleno coñecemento os respectivos recursos e alegacións pertinentes, de ser o caso.

No informe achegado pola Administración sinálase que se trata dun programa de formación posdoutoral. Así, tal e como se sinala no preámbulo da orde reguladora, a finalidade é incrementar a incorporación de persoal investigador ao Sistema de I+D+i galega fomentando, na súa etapa inicial, a adquisición e perfeccionamento das habilidades propias do persoal investigador doutor, polo que non se debe comparar con outros programas de contratos posdoutorais, que van dirixidos a investigadores máis consolidados. A súa condición de "formación inicial" pon de manifesto a necesidade de focalizar a súa acción sobre potenciais destinatarios cunha formación previa máis recente, motivo polo que nesta convocatoria de axudas se establece como referente á da data de obtención do grao ou licenciatura.



As demais cuestións suscitadas na queixa son respondidas no informe invocando o exercicio da súa potestade discrecional, pola que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade, conxuntamente coa Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación, decidiu convocar as axudas de apoio á etapa de formación posdoutoral establecendo nas bases que as regulan os requisitos e criterios que estimou oportunos para esta actuación, os cales, ademais de ser propios, son obxectivos e transparentes. O argumento que sostén esta decisión é que a convocatoria dunha subvención inscribíase no ámbito das potestades discretionais das administracións públicas, como é o caso das axudas de apoio á etapa de formación posdoutoral.

Respecto da primeira motivación, cómpre entender adecuado o razoamento seguido polos promotores deste expediente. A data de lectura da tese é o momento que, desde o punto de vista académico, acredita a necesaria formación investigadora, tras a superación do programa de doutoramento e a elaboración, defensa e aprobación da tese doutoral.

A limitación relativa ao período de tempo transcorrido desde a obtención da licenciatura ou grao universitario podería ter sentido cando non existían prazos límite para a elaboración e defensa da tese. A actual regulación dos estudos de doutoramento esclarece diversos aspectos da situación dos doutorandos, como a duración máxima dos estudos, de tres anos a tempo completo ou cinco a tempo parcial, a contar desde a primeira matrícula no doutorado ata a presentación da solicitude do depósito da tese, así como as baixas por enfermidade, embarazo, ou outras que poden interromper o cómputo.

Os actuais regulamentos de doutoramento das universidades xa incorporan os cambios normativos que se viñeron producindo, como os derivados do Real Decreto 103/2019, do 1 de marzo, polo que se aproba o Estatuto do persoal investigador predoutoral en formación, no cal se define este persoal e se desenvolve o obxecto do seu contrato, e permite arbitrar prazos de admisión e matrícula compatibles cos marcados polas distintas convocatorias para os contratos de investigadores en formación.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade salienta que a finalidade destas axudas é incrementar a incorporación de persoal investigador ao Sistema de I+D+i galega fomentando, na súa etapa inicial, a adquisición e perfeccionamento das habilidades propias do persoal investigador doutor. A “etapa inicial” non pode quedar vinculada a un determinado período de tempo desde que se obtivo a licenciatura ou o grao, o que deixa fóra das axudas a todas as persoas que non se incorporaron á actividade investigadora de xeito inmediato no momento de rematar os seus graos o posgraos dun ano. Como indica o propio título das axudas, se trata da formación inicial posdoutoral, e, por tanto, os prazos deben ir referidos á obtención do grao de doutor.

A actual configuración dos perfís dos candidatos exclúe a determinadas persoas sen unha clara motivación e, polo tanto, implica unha diferenza de trato non xustificada máis aló de considerar que a etapa inicial posdoutoral debe computarse incluíndo un tempo máximo desde que o candidato obtivo o seu grao.



Parece razoable considerar, como fai o escrito de queixa, que este límite temporal podería amparar discriminacións por motivos de idade ou de posibilidades económicas, e penaliza o feito de ter desenvolvido unha traxectoria profesional especialmente no período anterior a defensa da tese de doutoramento, sendo este o momento que realmente habilita a posibilidade de desenvolver unha carreira investigadora.

Á vista desta posible diferenza de trato sen xustificación razoable, non podería invocarse a discrecionalidade administrativa no establecemento dos requisitos da convocatoria polo que recomendouse á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que nas vindeiras convocatorias 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 de I+D+i galego, se exclúa a limitación relativa ao tempo transcorrido desde a obtención do grao ou da licenciatura por introducir entre os candidatos unha diferenza de trato non xustificada ao abeiro do obxectivo das axudas que é apoiar á formación dos investigadores na etapa posdoutoral e, polo tanto, tomando como referencia desta etapa inicial a defensa e aprobación da tese doutoral, o que xustifica o apoio á adquisición e perfeccionamento das habilidades propias do persoal investigador doutor. A recomendación foi aceptada.

B. Regulación dos prezos públicos nas matrículas de programas de doutoramento

Segundo o disposto para as persoas matriculadas nun programa de doutoramento no Decreto 103/2021, do 1 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para o curso académico 2021/22, no artigo 2.4: "Os prezos públicos que se aboarán pola matrícula en programas de doutoramento son os establecidos no número 4 da tarifa primeira do anexo, en concepto de titoría anual de doutoramento". En dito Anexo establécense prezos para os cursos ou complementos formativos e para a titoría anual de doutoramento. Deste xeito enténdese que só se contempla a posibilidade de realizar unha matrícula anual a tempo completo.

Dende a Asemblea de Investigadoras de Compostela (AIC) entenden que esta redacción é discriminatoria para as persoas que non realizan unha matrícula anual e se lles obriga a aboar a anualidade completa. Nas universidades galegas ofrécense varios tipos de matrícula de doutoramento. En función do tempo de dedicación, existen matrículas a tempo completo e a tempo parcial; e en función do momento no que se realiza a primeira matrícula, a matrícula do primeiro ano pode durar todo o curso ou un só semestre. Neste caso, no que se realizan un maior número de matrículas, as persoas formalizan a súa primeira matrícula no segundo semestre dun curso académico. As universidades galegas ofrecen a posibilidade de matricularse de forma ordinaria nos programas de doutoramento ao iniciarse o curso, no primeiro semestre, ou no segundo semestre.

Dado que o citado Decreto estivo dispoñible en forma de borrador ata o 07/06/2021 no portal da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para realizar consultas e suxestións, dende a AIC fixéronse as seguintes suxestións:



-Que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade considere estipular no devandito decreto o prezo público de matrícula da "titoría anual de doutoramento a tempo parcial" (cun custo proporcional ao tempo de titorización en relación coa anual). Solicitábase que a matrícula a tempo parcial supoña un custo do 60% da matrícula a tempo completo, é dicir, unha redución do prezo da titoría anual de doutoramento de 200,00€ a 120,00€

-Que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade considere estipular no devandito decreto o prezo público dunha titoría semestral de doutoramento (cun custo proporcional ao tempo de titorización en relación coa anual) para que así se aplique a partir do vindeiro curso. Solicitábase que unha matrícula semestral supoña o 50% do custo dunha matrícula anual, é dicir, unha redución do prezo da titoría anual de doutoramento de 200,00€ a 100,00€."

Ambas peticións foron desestimadas, recibindo da Secretaría Xeral de Universidades a mesma resposta para ambas. Os dous correos electrónicos, recibidos pola asociación de investigadores que promoveu esta queixa na mesma data do 21 de xuño recollían a seguinte consideración: "Non se acepta porque o programa de doutoramento non se acolle as previsións docentes propias do grao e do máster."

Con respecto á situación reflectida na queixa, é preciso distinguir dous casos diferenciados: a matrícula a tempo parcial e a matrícula semestral.

En relación coa matrícula a tempo parcial, como sinalaban no escrito de queixa as persoas investigadoras que promoveron este expediente, as tres universidades do Sistema Universitario Galego, nos seus respectivos Regulamentos de Estudos de Doutoramento, indican claramente unha equivalencia entre a matrícula tempo parcial e a tempo completo con efectos a nivel de cómputo de prórrogas e duración máxima dos estudos de doutoramento.

O Regulamento de Estudos de Doutoramento da UDC recoñece no seu artigo 24.4 un cómputo de tempo para o doutoramento a tempo parcial equivalente ao 60% dunha matrícula a tempo completo á hora de calcular os tempos de prórroga. A mesma filosofía emana do Regulamento de Estudos de Doutoramento da USC. No seu artigo 20.1 dispónse unha fórmula para o cómputo do tempo de permanencia nos estudos de doutoramento, onde o tempo baixo modalidade parcial computa un 60% do que suporía o mesmo período a tempo completo. Así mesmo, no artigo 25 do Regulamento de Estudos de Doutoramento da Universidade de Vigo atopamos tamén a mesma postura, recoñecendo a matrícula a tempo parcial como un 60% do análogo a tempo completo.

Sen embargo, a matrícula a tempo parcial non limita a dedicación do titor a un número concreto e prefixado de horas, como se se tratasen dos créditos docentes do grao. A matrícula a tempo parcial, modalidade por outra parte moi solicitada nas escolas de doutoramento, só implica un incremento do prazo máximo para o depósito da tese que pasa dos tres anos na modalidade a tempo completo a cinco anos na modalidade a tempo parcial.

A titoría anual cubre a dedicación do director da tese xa que, malia que a matrícula é a tempo parcial, non se predetermina na matrícula os meses do ano ou a dedicación semanal do alumno á tese, de forma que o director ou titor está a disposición do alumno todo o



curso académico durante os diferentes anos. Por iso, o custe da titoría é anual, porque non hai un tempo limitado de dedicación do profesor por horas ou por períodos do curso. Isto é o que parece querer indicar a Consellería de Cultura, Educación e Universidade cando se refire a que “o programa de doutoramento non se acolle ás previsións docentes propias do grao e do mestrado”, explicación insuficiente para desestimar unha alegación ao borrador do decreto. Máis clara é a xustificación proporcionada no informe no senso de que nos graos e mestrados, a docencia está estruturada en créditos (ECTS) de materias cuatrimestrais, o que fai posible dividir o esforzo académico do alumnado. As actividades que debe realizar o doutorando requiren que sexa obxecto dunha tutela especial e continua pola universidade, polo departamento no que se realizan os estudos de doutoramento e pola comisión académica do programa.

Cousa distinta é a posibilidade de 1ª matrícula no segundo semestre. Con respecto á matrícula semestral, semella coherente aplicar unha redución dun 50% sobre o prezo orixinal, ao non gozar da matrícula durante unha anualidade enteira senón só durante a metade do tempo, aproximadamente. Aplicando o mesmo razoamento, os servizos académicos só están ao dispor do alumno a metade do curso, polo que non parece lóxico o pago dunha titoría anual por un servizo xa inicialmente definido como de duración semestral na primeira matrícula no programa de doutoramento realizada na convocatoria extraordinaria do segundo semestre.

Na convocatoria de matrícula de cada curso académico, as universidades do SUG establecen os períodos de admisión e matrícula ordinarios para os doutorandos de novo ingreso, de acordo cun calendario harmonizado de matriculación común, e establecen tamén os períodos de primeira matrícula extraordinaria no segundo semestre do ano, no mes de febreiro. Tendo en conta esta circunstancia, recomendouse que na regulación dos prezos públicos de matrícula dos estudos conducentes á obtención do título oficial de doutor ou doutora, que corresponde fixar á Comunidade Autónoma, se aplique unha redución dun 50% sobre o prezo da titoría anual ás primeiras matrículas realizadas no segundo semestre do curso académico. A recomendación foi aceptada pola Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades.

C. Os problemas derivados da admisión á universidade pola cota de persoas con discapacidade

O Real decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión ás ensinanzas universitarias oficiais de grao dispón que reservarse polo menos un 5 por 100 das prazas ofertadas para estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por 100, así como para aqueles estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade, que durante a súa escolarización anterior precisasen de recursos e apoios para a súa plena normalización educativa.

O artigo 26 transcrito non define cales son “as necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade”. O único elemento



definidor do carácter permanente desas necesidades educativas especiais ven dado polo feito de que durante a súa escolarización anterior precisasen de recursos e apoios para a súa plena normalización educativa. Tampouco fai referencia algunha á forma de acreditar esas necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade.

En todo caso, queda claro na redacción da norma (“así como...”) que trátase dunha situación diferente da dos estudantes que teñan recoñecido un discapacidade igual ou superior ao 33 por 100. Este último suposto non suscita ningunha dificultade interpretativa xa que ao abeiro da lexislación básica, as comunidades autónomas teñen equipos de valoración da discapacidade que emiten e revisan os correspondentes certificados establecendo un determinado grao en función das limitacións valoradas.

A CiUG considera que *“un aspecto son as medidas de adaptación por Necesidades Específicas de Apoio Educativo que son habituais para os estudantes con TEA, TDAH, Dislexia, etc. e outra son “necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad”.*

En consecuencia, considera a Comisión Interuniversitaria de Galicia que para a admisión por esta cota é necesario un certificado de discapacidade igual ou superior ó 33% ou un certificado de que é estudante *“con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa”* expedido a estes efectos polo órgano competente da Comunidade Autónoma.

A CiUG engade esta consideración: *“Na CiUG temos moi presente que cada praza que se asigne a un estudante sen que a norma o contemple é unha praza que lle podemos quitar a un estudante que tiña dereito a ela”.*

Sobre as necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade, existe un precedente normativo, xa derogado, que regulou con precisión o contido e alcance deste concepto técnico-xurídico: o *Real Decreto 696/1995, de 28 de abril, de ordenación de la educación de los alumnos con necesidades educativas especiales*. O Capítulo III abordou a escolarización dos alumnos con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a condiciones persoais de discapacidade. No seu Artigo 18 referíase aos estudos universitarios e contén un criterio de acreditación que desapareceu na normativa posterior: un *“dictamen efectuado bien por los equipos de orientación educativa y psicopedagógica, bien por los profesores especialistas de psicología y pedagogía de los departamentos de orientación de los centros de educación secundaria en los que hubieran estado escolarizados. En todo caso, dichos alumnos deberán haber superado las pruebas de acceso a la universidad establecidas con carácter general para el conjunto del alumnado. Excepcionalmente, las Juntas de Gobierno de las Universidades podrán ampliar dicho porcentaje de plazas.”*



O precedente inmediato da actual norma que invoca a CiUG no seu informe é o *Real Decreto 1892/2008, de 14 de novembro, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas*. No seu artigo 51, relativo ás prazas reservadas a estudantes con discapacidade, increméntase a porcentaxe desta cota de reserva: “Se reservará un 5 por 100 de las plazas disponibles para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. El certificado, dictamen o procedimiento de valoración de las minusvalías será realizado por el órgano competente de cada comunidad autónoma de procedencia del interesado. (...)”

A ausencia no artigo 26 do actual Real decreto 412/2014, do 6 de xuño, que establece a normativa básica dos procedementos de admisión ás ensinanzas universitarias oficiais de grao, dun procedemento de acreditación das circunstancias que afecten aos estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a discapacidade que entran tamén nesta cota de reserva, levou ao *Defensor de Pueblo* a iniciar actuacións de oficio ante as administracións educativas españolas.

Da resposta recollida no informe da CiUG, do que faise eco a Universidade de Santiago de Compostela, cabe deducir que nas súas normativas internas, as universidades públicas do SUG non teñen prevista a equiparación deste alumnado cos estudantes que teñen recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33% e que non contan con vías para facer efectivo o acceso aos estudos de grao pola mesma cota de reserva. De feito, o relato que se fai na queixa das múltiples xestións realizadas mostra que non hai un procedemento regulado nas universidades ao que poda acollerse o alumnado afectado por necesidades educativas especiais permanentes asociadas a discapacidade para poder acreditarlas e acceder á cota de prazas reservadas a estudantes con discapacidades.

Débese ter en consideración que as competencias normativas neste ámbito corresponden á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, a través da Secretaría Xeral de Universidades, que ten atribuídas as funcións de ordenación, planificación e execución das competencias en materia de universidades e ensinanzas universitarias, e sobre coordinación no proceso de incorporación dos estudantes do sistema universitario de Galicia.

Formulouse á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades a recomendación de que estableza criterios normativos que permitan coordinar os sistemas de acceso ás universidades do SUG en relación ao procedemento ao que deben acollerse os estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade que durante a súa escolarización anterior precisaran de recursos e apoios, para acreditar estas circunstancias de discapacidade a fin de acceder á universidade pola correspondente cota de reserva. A recomendación foi aceptada.



D. Desconto de prezos públicos polas matrículas de honra

O Servizo de Xestión Académica da Universidade de Santiago de Compostela responsabiliza da falta de recoñecemento das matrículas de honra obtidas no último curso do grao ao Máster de Profesorado á regulación contida no Decreto 103/2021, do 1 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema Universitario de Galicia.

De novo, o Decreto 121/2022, do 23 de xuño, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia para o curso académico 2022/23 recolle esta mesma limitación no actual artigo 11.1: “O alumnado de grao e de máster universitario que obteña créditos coa mención de matrícula de honra estará exento do pagamento dos prezos públicos fixados na tarifa primeira do anexo para a primeira matrícula, nun número equivalente dos créditos de que consten as materias en que obtivesen a dita mención, no curso académico inmediatamente seguinte a aquel en que obteña a dita mención, sempre que pertencen aos mesmos estudos ou a estudos da mesma rama de coñecemento.

Esta exención aplicarase do mesmo xeito no caso de cursar unha segunda titulación de grao ou máster universitario, na mesma rama de coñecemento e no curso inmediatamente seguinte a aquel en que se obtivo a dita mención”.

Na liña do indicado en expedientes de queixa tramitados sobre esta mesma cuestión, en particular no expediente Q/3476/20, cómpre insistir na necesidade de eliminar unha restrición discriminatoria e que carece da necesaria motivación cando nos referimos a un máster habilitante que ten carácter obrigatorio para o exercicio das profesións de Profesor/a de Educación Secundaria Obrigatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensinanzas de Idiomas.

A Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades xustifica formalmente a imposibilidade de aplicar as matrículas de honra obtidas o último curso dos estudos de grao a este Máster de Profesorado nos casos en que os estudos non pertencen á mesma rama de coñecemento en que “os estudos de máster deben conducir a unha maior especialización académica ou profesional, polo que se considera axeitado manter a necesidade de que os estudos sexan da mesma rama de coñecemento respecto dos estudos de grao cursados, de acordo co indicado no artigo 10 do Real Decreto 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.”

Esta argumentación ten sido reiterada noutros informes. Esta institución considera que este criterio está a xerar unha diferenza de trato non xustificada entre os alumnos que obteñen matrículas de honra no último curso de grao, que se fundamenta, exclusivamente, na adscrición formal do Máster de Formación de Profesorado á rama de coñecemento de Ciencias Sociais e Xurídicas. Deste modo, só os futuros profesores que cursaron graos pertencentes a esta rama de coñecemento, poden aplicar as súas matrículas de honra do último curso do grao ao primeiro ano de matrícula no Máster de Profesorado. Pola contra, os alumnos que cursaron graos pertencentes ás ramas de coñecemento de Artes e



Humanidades, Ciencias ou Ciencias da Saúde, por exemplo, non poden aplicar as matrículas de honra aos créditos matriculados no primeiro curso, discriminando ao estudantado que cursara graos doutros campos de coñecemento como a filoloxía, a química, a física, a matemática, ou a historia, etc.

Esta limitación para aplicar as matrículas de honra obtidas no último curso de grao aos créditos correspondentes do primeiro ano de Máster de Profesorado só no caso de que pertencen á mesma rama de coñecemento podería supoñer unha restrición non xustificada desde o momento en que cada máster, como estudos conducentes a unha maior especialización, require unhas concretas titulacións de acceso. Ademais, no caso deste Máster habilitante, que deben obrigatoriamente cursar todos os graduados de calquera rama de coñecemento que desexen acceder á docencia, carece de sentido o criterio dunha maior especialización académica ou profesional, polo que decae a motivación esgrimida pola consellería.

Esta institución debe insistir na recomendación de eliminar diferenzas de trato que non estean xustificadas. O Máster Universitario de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensinanza de Idiomas é unha saída moi natural para moitas titulacións. De feito, as prazas ofertadas neste Máster agrúpanse por especialidades ás que dan acceso concretas titulacións de grao. A Universidade de Santiago de Compostela publica a correspondencia de titulacións de acceso coas especialidades. A circunstancia de que o máster estea adscrito á rama de Ciencias Sociais e Xurídicas non impide a matrícula de graduados doutras ramas de coñecemento que se verían excluídos dunha bonificación por matrículas de honra que, en cambio, se lles recoñece aos estudantes cuxo grao está adscrito a esa mesma rama de coñecemento.

Esta limitación é allea ao fundamento do recoñecemento da bonificación por matrícula de honra que é premiar a excelencia académica e o rendemento nos estudos e non pode estar restrinxido pola rama de coñecemento á que eses estudos están adscritos. De feito, ese fundamento é o que xustifica a exención do pagamento dos prezos públicos fixados na tarifa primeira do anexo, por unha soa vez, no primeiro curso de ensinanzas de grao, ao alumnado que inicie estudos universitarios e acredite ter obtido matrícula de honra global no segundo curso de bacharelato ou ciclo formativo de formación profesional de grao superior ou premio extraordinario de bacharelato ou de formación profesional de grao superior, sen que esta exención en ningún momento este condicionada polo feito de que o grao pertenza á mesma rama de coñecemento dos estudos de bacharelato. O argumento da maior especialización académica sería tamén aplicable nestes supostos e, sen embargo, non se toma en consideración.

E. Acceso ás prazas das residencias da Universidade de Santiago de Compostela

Presentouse unha queixa relativa aos requisitos esixidos para acceder a unha praza no Servizo Universitario de Residencias da universidade. Segundo a convocatoria de prazas de aloxamento no Servizo Universitario de Residencias, ás persoas solicitantes do grupo I se lles asignará unha cota con axuda económica da USC en función da renda persoal dispoñible



(RPD) da unidade familiar da persoa solicitante. Para o acceso tense en conta a renda do 2020, e para asignar as cotas, a renda do 2021. Ás persoas solicitantes do grupo II non se lles solicitan datos económicos, xa que a asignación é só por criterios académicos e non teñen axuda económica da USC, polo que para ese grupo non se pide documentación nin firmas dos membros computables da unidade familiar.

No grupo I, a Universidade de Santiago de Compostela entende que a obriga dos proxenitores de alimentar e educar aos seus fillos/as é independente da relación entre eles e o seu estado civil. Aínda que os proxenitores non estean casados, as bases sinalan que son membros computables os proxenitores, o/a titor/a ou persoa encargada da garda e protección do menor. Non se considera computable un proxenitor cando non convive e hai unha sentenza de divorcio, separación legal o de feito.

O problema suscitado radica en que as bases da convocatoria de prazas do SUR no grupo I, teñen unha configuración da unidade familiar baseada na convivencia dos seus membros a efectos do cálculo da renda. Esa convivencia presúmese a efectos de ingresos familiares, dada a pluralidade de situacións de feito que poden producirse e que afectan á convivencia dos membros da unidade familiar (motivos laborais, profesionais, de estudos, médicos...). A normativa presume que existe unidade familiar aínda que os proxenitores realmente non convivan, excepto que exista unha acreditación documental da ruptura da parella (sentenza de separación ou divorcio, resolución xudicial ou convenio sobre medidas paterno-filiais en caso de parellas non casadas) na que se especifique a situación na que queda a custodia dos fillos menores de idade. Tal como indica o informe, a condición de proxenitor, malia que non exista matrimonio, non extingue os deberes da patria potestade, entre os que está a obriga de alimentos. Debe terse en conta que na concesión de bolsas, axudas ou subvencións, é preciso acreditar documentalmente a situación alegada a efectos da configuración da unidade familiar, tamén nos casos de rupturas de parellas de feito. A normativa contempla unidades familiares nas que o pai e a nai conviven; unidades familiares independentes formadas polo propio estudante, cónxuxe ou parella de feito e fillos conviventes; e os casos de divorcio ou separación legal, con ou sen custodia compartida, establecendo para cada unha destas situacións distintos documentos acreditativos.

Porén, non se fai referencia as familias monoparentais nas que o outro proxenitor non convive, non existe vínculo matrimonial, non hai -xa que logo- sentenza de divorcio ou separación legal nin convenio regulador das medidas paterno-filiais nos casos de ruptura dunha parella de feito. O problema que se suscita neste caso provén, precisamente, da imposibilidade de acreditar un feito negativo (que o proxenitor non convive, non ten a custodia nin paga pensión alimenticia aos seus fillos) cando existe unha presunción legal en contrario que só pode desvirtuarse mediante unha proba documental.

Neste sentido, a normativa aplicable prevé aportar copia da sentenza ou da resolución xudicial que estableza as medidas paterno-filiais dos fillos e fillas en común, acompañada no seu caso, do correspondente convenio regulador; declaración xurada ou responsable de non manter unha relación de convivencia análoga á conxugal; certificado negativo de inscrición no Rexistro Autonómico de Parellas de Feito de Galicia. Polo tanto, debe



acreditarse documentalmente que non hai custodia compartida para poder computar exclusivamente os ingresos do proxenitor que conviva co estudante que solicita a beca.

Sen embargo, esta configuración das bases deixa sen cobertura aos estudantes no caso de que conformen unidade familiar só con un proxenitor, sen vínculo matrimonial preexistente, e non exista forma de probar feitos negativos tales como que non se prestan alimentos ou que non se comparte a custodia.

A pensión de alimentos, que é certamente unha obriga legal, non se pode presumir, e non cabe impoñer ás parellas de feito a obriga de iniciar procedementos xudiciais de medidas paterno-filiais ou celebrar convenios reguladores. Para acreditar o núcleo familiar formado por un só proxenitor e os fillos ao seu cargo debería bastar o certificado de convivencia e unha declaración responsable do proxenitor (ou do propio alumno, se é maior de idade) na que se comunique que a renda familiar provén dos ingresos dun único proxenitor que ten ao seu cargo aos fillos. Na sinatura desta declaración asumirase a veracidade do declarado, coas consecuencias legais oportunas no caso de demostrarse a súa falsidade.

Para evitar a desprotección do alumnado que precisa unha axuda económica para estudos ou aloxamento no Servizo Universitario de Residencias, sería necesario contemplar as situacións de monoparentalidade no núcleo formado por un único proxenitor e os fillos ao seu cargo, cando se poida acreditar non convivir con outra persoa. A tal efecto, cando non existiu vínculo matrimonial nin existe resolución xudicial ou convenio de medidas paterno-filiais, non se consideraría membro computable da unidade familiar ao proxenitor que non conviva e sería suficiente aportar o certificado de convivencia e unha declaración responsable de que os únicos ingresos da unidade familiar son os do proxenitor que figura con fillos ao seu cargo.

A Universidade de Santiago de Compostela non compartiu estas consideracións e non aceptou a recomendación formulada.

F. Retrasos na emisión dos SET de máster

Novamente houbo que tramitar queixas pola falta de emisión do Suplemento Europeo ao Título de Máster, neste caso, do Mestrado Universitario en Profesorado de Educación Secundaria Obrigatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensino de Idiomas na Facultade de Ciencias da Educación da Universidade da Coruña.

A situación, derivada de problemas técnicos e organizativos nos servizos de xestión que ata fai pouco tempo desenvolvían a aplicación de xestión académica Xescampus, xera problemas nos titulados que teñen que acreditar a súa formación no estranxeiro e supón un incumprimento obxectivo do Real Decreto 22/2015, do 23 de xaneiro, polo que se establecen os requisitos de expedición do Suplemento Europeo aos títulos regulados no Real Decreto 1393/2007 e do Real Decreto 1044/2003, do 1 de agosto, polo que se establece o procedemento para a expedición polas universidades do Suplemento Europeo ao Título.



6. QUEIXAS COLECTIVAS

A. Redución de docentes no IES Punta Candieira

A máis numerosa das queixas colectivas deste ano foi promovida por 1.609 persoas que asinaron un escrito en contra da redución de docentes no IES Punta Candieira, en Cedeira, A Coruña.

No seu escrito indicaban que formárase unha Plataforma veciñal contra os recortes de profesorado no IES Punta Candieira. En síntese, indicaban na queixa que, *“nos últimos anos, os cadros de persoal de todos os centros do ensino galego víronse moi mermados. Particularmente, o IES Punta Candieira, vai sufrir unha redución de 78 a 63 profesores e profesoras, imposibilitando así a xestión óptima da formación de alumnos e alumnas. (...)”*

Ademais, para o correcto funcionamento dun centro, o profesorado debe asumir traballo administrativo, de atención a familias, gardas e suplencias que a Consellaría simplemente non contempla no seu novo modelo de asignación de persoal. Despois de traballar durante todo o mes de agosto tentando mitigar os recortes da Xunta de Galicia, o equipo directivo do IES Punta Candieira viuse na obriga de presentar a súa dimisión ao ver imposible manter un reparto digno do traballo que garante a calidade do ensino”.

Foi recibido o informe da consellería no que se daba resposta as situacións denunciadas. En concreto, os escritos indicaban que "o IES Punta Candieira vai sufrir unha redución de 78 a 63 profesores". O informe manifestou que este dato non era correcto dado que, segundo constaba nos rexistros da Consellería, o cupo de profesorado do IES Punta Candieira no curso 2021/2022 foi de 73 docentes e no curso académico 2022-2023 estaba establecido en 65 docentes, sen ter en conta o persoal docente de Relixión Católica nin de Atención á Diversidade (Pedagogía Terapéutica), así como tampouco o persoal docente correspondente ao programa PROA+ (Programa de éxito educativo).

Seguidamente a queixa sinalaba: *"a redución vai a impedir a formación óptima de alumnos e alumnas", así como "os drásticos recortes que denunciámos implican un significativo aumento de estudantes por aula (...).*

O informe indicou que o profesorado adscrito ao IES Punta Candieira axustábase ao establecido na normativa que regula a proporción profesor/alumnado das distintas ensinanzas que imparte o centro: Os centros de secundaria terán, como máximo 30 alumnos por unidade escolar na ESO e 35 no Bacharelato. O número de alumnas e alumnos por unidade escolar que se utilizará para estimar as vacantes en cada un dos niveis é de 30 en educación secundaria obrigatoria e de 33 no bacharelato.

O IES conta coa tamén coa ESO-Adultos, na que non poderán establecerse grupos con menos de dez alumnos e alumnas. Cando o número de alumnado matriculado nun grupo sexa menor de dez, a dirección do centro solicitará a autorización da xefatura territorial que corresponda para a súa posta en marcha. Polo que se refire ás distintas ensinanzas de Formación Profesional que se imparten no centro, o informe reflectía a lexislación aplicable aos ciclos de formación profesional básica, aos ciclos formativos de grao medio e de grao



superior e ás ratios máximas de alumnado por aula en cada un dos ciclos formativos que se imparten no instituto.

A correlación profesorado/alumnado no centro educativo, detallábase nunha táboa coa distribución do alumnado no actual 2022/2023 en función das ratios máximas posibles. En todos os cursos hai vacantes para acoller a mais alumnado segundo a ratio. Tomando coma referencia os números absolutos, o pasado curso 2021/2022 o IES Punta Candieira contaba con 462 alumnos e alumnas e no curso 2022/2023 conta con 438 alumnos e alumnas.

Á vista destes datos, o informe subliñaba que o centro conta cunha ratio garantida por norma para impartir unha educación de calidade e cos estándares que marca a normativa. A atención á diversidade está garantida, ademais de pola atención de todo o profesorado do centro (65 docentes), por un docente completo e outro a media xornada (que non entran no cómputo dos 65) que son docentes do corpo de mestres de Pedagogía Terapéutica, destinado á atención á diversidade.

Respecto á dispoñibilidade docente para a atención a gardas, servizos e programas de centro, salientase no informe que as ensinanzas do centro supoñen un total semanal de 1.092 períodos lectivos de atención directa ao alumnado nas distintas etapas e niveis educativos que abarca o centro. Tendo en conta as reducións horarias que corresponden a cada xefatura de departamento que ten o centro e outros órganos de coordinación, aplicando a máxima redución horaria que permite a norma, son precisas unhas 66 horas de dedicación aproximadamente, que computa dentro do horario lectivo relativas a: normalización lingüística, da Formación en Centros de Traballo, Coordinador Edixgal, Biblioteca, así coma as diferentes Xefaturas de Departamento coas que conta o centro.

Respecto a esta carga lectiva, coas 65 persoas docentes coas que conta o centro, rexe o establecido no artigo 4 da Orde do 4 de xuño de 2012 sobre a xornada semanal do persoal funcionario e laboral docente que é de trinta e sete horas e media, das cales dedicarán trinta ás actividades do centro con presenza nel. Destas 30 horas semanais, 23 serán de horario fixo no centro educativo. Destas 23 horas, 20 terán carácter lectivo e as tres restantes distribuiranse entre dúas gardas e unha hora de titoría de pais e alumnos. Tendo o centro 65 docentes por 20 horas lectivas semanais cada unha das persoas, dan un resultado de 1300 horas lectivas de dedicación ao alumnado do IES. Tendo en conta que o total de sesións lectivas do centro suman 1092, mais a dedicación a xefaturas de departamento e coordinacións reflectidas anteriormente (66 horas mais) e coas exencións horarias dos cargos directivos (máximo de 42 horas de dedicación), computarían en total 1200 horas semanais de docencia o que reflicte que o profesorado do centro contaría con 100 horas semanais do seu horario para dedicar a outras actividades lectivas. Neste cómputo non se ten en conta o horario restante de dedicación directa ao centro que non corresponde especificamente a tarefas lectivas. Neste cómputo determinado tampouco se ten en conta o persoal docente de Pedagogía Terapéutica (agás as horas de dedicación a cargo directivo que ten unha especialista), a docente de Relixión e dous docentes a media xornada do programa PROA+, que teñen, por normativa, a mesma dedicación horaria ao centro que o resto de profesorado.



Á vista do manifestado nos escritos de queixa e no informe da Administración, consta que o IES Punta Candieira posúe os recursos docentes axeitados segundo a normativa en vigor. A redución de profesorado aplicada neste curso en comparación ao curso pasado deriva do descenso no número de alumnado matriculado no centro. Comprobada a cobertura das necesidades docentes do centro neste curso, o mantemento da oferta formativa (agás nos cursos que non acadan o número mínimo de solicitudes de matrícula establecido na normativa de aplicación), e a non superación das ratios máximas de alumnado establecidas tamén nas normas aplicables para cada grupo, tanto nas ensinanzas da ESO como no Bacharelato e nos ciclos de grao medio e superior e na FP básica que imparte o centro, é competencia exclusiva da Administración educativa a asignación dos recursos dentro da súa potestade de auto-organización.

Por todo o anterior, a nosa actividade de supervisión só podería recaer sobre casos concretos nos que non se recibira o apoio previsto nos informes psicopedagóxicos do alumnado con NEE ou cando puidera acreditarse a falta de cobertura de concretas sesións lectivas. O mesmo cabe sinalar respecto do horario de dedicación directa ao centro que non corresponda a tarefas lectivas como é o caso das titorías e orientación do alumnado, titorías de pais e nais, gardas que non teñan o carácter de lectivas, reunións de equipos de ciclo, departamento, sesións de avaliación, dinamizacións, participación en reunións de órganos colexiados e ou de outras actividades como normalización lingüística, da Formación en Centros de Traballo, Coordinador Edixgal, ou Biblioteca.

Indicouse aos reclamantes que se algunha familia, alumnas ou alumnos viran desatendidos os seus concretos dereitos educativos, poderían dirixirse a esta institución, se era o seu desexo, para poder supervisar esa situación particular e, se se comprobase ese prexuízo, instar da Administración educativa a adopción das medidas procedentes.

B. Desacordo coa proposta de ordenación de centros educativos no Concello de Marín

As Asociacións de pais e nais do CEP Sequelo, do CEIP Seixo, da EEI O Grupo, da EEI Nosa Señora do Carme, do CEIP Carballal, do CEIP da Laxe, do CEIP Ardán e do IES Mestre Landín presentaron escritos de queixa nos que indicaban que, recibida a proposta de ordenación dos centros educativos do Concello de Marín (Pontevedra), as ANPAS dos centros públicos de Marín tiñan que poñer manifesto unha serie de factores que non se estaban a ter en conta e que minguaban o dereito a unha educación pública digna. As queixas estaban referidas á proposta de delimitación das áreas de influencia do Concello de Marín formulada pola inspección educativa. Esta delimitación estaba daquela en proceso de tramitación consonte ao procedemento establecido no artigo 2 do Decreto 13/2022, do 3 de febreiro, polo que se regula a admisión de alumnado en centros docentes sostidos con fondos públicos que imparten as ensinanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e de bacharelato reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (DOG núm. 29 do 11 de febreiro).



O 06/04/2022 as ANPAS dos centros públicos do Concello de Marín presentaron á unidade competente da Consellería o escrito que xuntaban coa queixa remitida. Dentro do procedemento de delimitación das áreas de influencia do Concello de Marín, o 07/04/2022 tivo lugar o Consello Escolar Municipal para dar trámite de audiencia a este órgano. As ANPAS trasladaron as cuestións recollidas nese escrito. Nesta xuntanza, a persoa inspectora encargada do procedemento deu resposta a todas as cuestións formuladas no escrito mencionado. Así, en relación coa solicitude de supresión dos concertos dos centros privados do Concello de Marín na etapa de educación infantil, indicóuselles que a cuestión está recollida na actual lei educativa, a LOE, que establece no seu artigo 15.2: "A fin de atender as demandas das familias, as Administracións educativas garantirán unha oferta suficiente de prazas nos centros públicos e concertarán con centros privados, no contexto da súa programación educativa".

No escrito achegado por estas entidades argumentábase a baixada da natalidade no Concello de Marín como xustificación para eliminar o concerto educativo na educación infantil. Pero esta baixada da natalidade tamén tiña repercusión nos concertos educativos autorizados, tal e como se observa na supresión dunha unidade de educación infantil no CPR Plurilingüe San Narciso de Marín, segundo aparece no Anexo I da Orde do 6 de agosto de 2021 pola que se modifican os concertos educativos cos centros docentes privados de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obrigatoria, educación especial e de formación profesional (DOG núm. 160, do 20 de agosto).

En canto á dobre adscrición dos centros educativos para garantir que o alumnado matriculado actualmente nos diferentes centros educativos puidera escoller entre a nova adscrición proposta e a que existía ata este momento, indicouse que trátase dunha cuestión xurídica e que pola experiencia de casos anteriores, non existe tal dereito. Malia isto informouse que era unha cuestión a analizar polo departamento competente da consellería.

En canto á realización de rutas escolares seguras, transmitiuse que a proposta que se trasladaba facía viable o uso dos camiños escolares seguros nos centros EEI O Grupo, CEP Sequelo, EEI Nosa Sra. do Carme, CEIP A Laxe e IES Illa de Tambo, centros todos eles sen transporte escolar, e nos que a proposta presentada aseguraba rutas por beirarrúas seguras polas que o alumnado pode realizar o seu traxecto andando en menos de 10 minutos. En calquera caso, todo o alumnado que ten dereito a transporte escolar goza del e nos casos necesarios, sempre que as circunstancias o permitan, habílanse as paradas necesarias para o desenvolvemento do servizo.

Polo que se refire á solicitude de aclaración de cal é a prioridade de matrícula no bacharelato entre o alumnado procedente dun centro público non adscrito fronte ao alumnado procedente dun centro concertado adscrito a ese centro que imparte bacharelato, indicouse que a prioridade é do alumnado que proceda dos centros adscritos, sexan públicos ou privados concertados.

Finalmente, en relación á solicitude de dotación dunha liña de bacharelato no IES Mestre Landín, informouse que o IES precisaría de obras de ampliación para dotar a este centro de bacharelato, e que, tendo en conta a baixada demográfica, non parecía axeitado o emprego



de fondos públicos na realización de obras que posteriormente non ían ser necesarias para escolarizar a todo o alumnado que desexa cursar bacharelato no Concello de Marín.

No informe, a consellería trasladaba que estaba a realizar as súas actuacións coa finalidade de dotar dos servizos necesarios que demanda a situación actual da poboación escolar no concello, tentando optimizar os recursos públicos na consecución destes obxectivos e escoitando as propostas achegadas polas persoas afectadas no ámbito dos procedementos correspondentes. Segundo o que se indica no informe, na data do 7 de abril tivo lugar o Consello Escolar Municipal para dar trámite de audiencia a este órgano. As ANPAS que promoveron os expedientes de queixa puideron trasladar as cuestións recollidas no escrito presentado ante esta institución. Nesta xuntanza, a persoa inspectora encargada do procedemento de reorganización dos postos escolares no municipio deu resposta a todas as cuestións formuladas no escrito. Destas respostas non cabe apreciar ningunha actuación administrativa irregular ou lesiva dos dereitos educativos do alumnado dos centros sostidos con fondos públicos no Concello de Marín, garantíndose todas as prazas e a seguridade das sendas escolares.

C. Agrupación de dúas aulas de educación infantil no CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo

Os expedientes foron promovidos polo desacordo coa decisión da Xefatura Territorial da consellería en Pontevedra de agrupar ao alumnado de dúas aulas de educación infantil. Segundo indicaban os escritos, malia que o catálogo prevé tres profesores de Infantil, un por cada grupo, existían só dúas mestras de infantil. O centro conta con 12 alumnos en 4º curso, 17 en 5º e 11 en 6º, un total de corenta alumnos. O agrupamento estaba previsto para o alumnado de 4º e de 6º curso.

No seu criterio, produciríase a agrupación de nenos e nenas de 3 anos, recentemente chegados ao colexio, con pequenos de 5 anos, que xa están rematando a etapa de infantil, nalgúns casos cunha diferenza de case tres anos entre eles. Segundo as queixas, isto implicaría ademais que se superaran as ratios establecidas pola normativa (20 alumnos/as cando hai agrupamentos).

Nos escritos solicitábase que se asignara unha mestra ou mestre de infantil máis, de xeito que cada curso de infantil contase coa súa titoría propia. Neste caso, a secretaria do centro é tamén mestra de infantil, pero está dedicada as tarefas de dirección polo que sería necesario outro docente.

A Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades informou que o CEIP Antonio Blanco Rodríguez é un colexio de educación infantil e primaria de liña 1, é dicir, conta cunha unidade por cada curso e nivel educativo das dúas etapas que se imparten no centro (educación infantil e educación primaria). O total de alumnado do centro no inicio do curso escolar 2022/2023 é de 178 alumnos e alumnas, dos cales 40 cursan a etapa de educación infantil, repartidos tan como indicaban os escritos de queixa.



A carga lectiva dun centro de 9 unidades é de 25 sesións por unidade, un total de 225 horas lectivas. Para estas 9 unidades están destinados no centro 14 profesores e profesoras do corpo de mestres: dous destes para atención do alumnado con necesidades educativas especiais e os 12 restantes para as distintas especialidades e titorías. O profesorado do corpo de mestres pode impartir 25 horas de clase, polo que neste caso serían un total de 300 horas. Especificamente para a etapa de educación infantil, o centro conta con tres profesoras da especialidade destinadas no centro.

A dirección do CEIP Antonio Blanco Rodríguez na Programación Xeral do Centro e na programación de Educación Infantil propuxo que o alumnado de 4º e 6º desta etapa de educación infantil tivese unha asemblea conxunta na primeira sesión lectiva da mañá e noutras tres sesións semanais nas últimas sesións da tarde. En consecuencia, o alumnado destes cursos teñen 8 sesións lectivas conxuntas e 17 sesións lectivas por nivel na súa aula.

O informe indicaba que a decisión acordada pola dirección do centro era correcta tendo en conta a lexislación educativa aplicable e dentro do marco do seu Proxecto de dirección, do Proxecto de centro e da Programación xeral anual. É dicir, non se debía á falta de profesorado senón a un criterio didáctico do centro.

Logo de todo o indicado o informe conclúe que o CEIP Antonio Blanco Rodríguez conta cos recursos de profesorado necesarios para a atención do alumnado dos tres grupos de educación infantil. Ademais, a dirección dun centro educativo, como responsable da organización deste e co respaldo de criterios didácticos, pode propoñer actividades conxuntas de alumnado con fins pedagóxicos, como pode ser o caso de saídas didácticas, talleres, conferencias, actividades complementarias e extraescolares, ou, como na queixa que nos ocupa, a realización da asemblea diaria do alumnado de 4º e 6º de educación infantil.

Á vista do anterior, cabía deducir que non se trataba en sentido propio dun agrupamento de dúas unidades de Educación Infantil, de 4º e 6º curso, senón de sesións lectivas conxuntas: unha diaria, a primeira hora da mañá; e tres máis semanais nas últimas sesións da tarde. Este tipo de organizacións son competencia exclusiva do centro, en función da súa autonomía pedagóxica e de xestión do Proxecto de centro e da PXA. Insiste o informe en que non se trata dunha diminución de profesorado, malia que tampouco especifica a situación comunicada na queixa sobre a terceira mestra de Infantil como secretaria do centro e, polo tanto, con redución de dedicación docente. Sen embargo, do cómputo dos horarios dos mestres, tendo en conta que hai doce profesores para nove unidades, entre titores e especialistas, non cabe falar de insuficiencia de cobertura de profesorado no CEIP.

D. A falta de cobertura dun especialista en pedagogía terapéutica e un mestre de Educación Primaria no CPI Cruz do Sar

Ao peche deste informe, non se recibira o informe da Administración por unha queixa colectiva promovida por 664 persoas vinculadas ao CPI Cruz do Sar, en Bergondo.



IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9089/21	Recomendación dirixida á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que se estuden todas as vías que poidan evitar calquera carga económica derivada do cambio dos contratos de transporte escolar para os usuarios con dereito á gratuidade e que non se imponha de maneira xeral unha modalidade de uso e acceso, a tarxeta Xente Nova, que implica cargas financeiras para familias vulnerables ou en risco de exclusión	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 27/01/2022	Aceptada	Q/9089/21
Q/9656/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que faga extensiva a organización das probas presenciais establecida para o bacharelato de adultos telemático á educación secundaria para persoas adultas, determinando as sedes dos exames na convocatoria de matrícula, co fin de facilitar a planificación dos estudos para a obtención do título de graduado en educación secundaria ao alumnado no que conorra unha circunstancia excepcional que lle impida acudir aos centros educativos en réxime ordinario	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 23/02/2022	Aceptada	Q/9656/21
Q/335/22	Recomendación dirixida o Concello de Cambre para que nas vindeiras bases da convocatoria pública de bolsas de estudo para cada curso escolar do alumnado empadroadado no Concello de Cambre se teña en conta o obxectivo compensatorio das desigualdades económicas destas axudas, que xustifica as diferenzas de trato por mor da renda familiar per cápita, e non se tome en consideración a titularidade pública ou o concerto educativo dos centros escolares nos que o alumnado se atope matriculado	Concello de Cambre 09/03/2022	Aceptada	Q/335/22
Q/9351/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que adopte as medidas precisas para que a alumna á que se refire esta queixa conte coa persoa profesional especializada coidadora durante todo o período lectivo como función específica atribuída no artigo 80.2 d) da Orde de 8 de setembro de 2021 a este recurso profesional para a equidade e a inclusión	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 10/03/2022	Non aceptada	Q/9351/21



Q/7543/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que na regulación dos prezos públicos de matrícula dos estudos conducentes á obtención do título oficial de doutor ou doutora, que corresponde fixar á Comunidade Autónoma, se aplique unha redución dun 50% sobre o prezo da titoría anual ás primeiras matrículas realizadas no segundo semestre do curso académico	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 07/04/2022	Aceptada	Q/7543/21
Q/645/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que nas vindeiras convocatorias 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 de I+D+i galego, se exclúa a limitación relativa ao tempo transcorrido desde a obtención do grao ou da licenciatura por introducir entre os candidatos unha diferenza de trato non xustificada	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 07/04/2022	Aceptada	Q/645/22
Q/10634/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que responda o cidadán que se dirixe a ela ofrecéndolle unha resposta por escrito que sexa directa, rápida, exacta e legal, comunicada en tempo e forma, adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo iso con prontitude e sen demoras inxustificadas	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 20/04/2022	Parcialmente aceptada	Q/10634/21
Q/1342/22	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que na redistribución de postos escolares e a creación de novos estudos no Concello de Chantada, se conte coa participación das comunidades educativas afectadas no IES Val do Asma e no IES Lama das Quendas a través dun procedemento de consulta, nos termos previstos na Lei 4/2011, do 30 de xuño	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 29/04/2022	Aceptada	Q/1342/22
Q/726/22	Recomendación dirixida a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que cando a información recollida nos informes médicos aportados ao centro escolar non sexa suficientemente clara e precisa e así o entenda o persoal educativo destinatario dos mesmos, este debe absterse de facer indagacións pola súa conta sobre o seu contido ou alcance, e debe pedir aos representantes legais do alumno ou alumna, cando sexan menores de idade, a ampliación ou aclaración do informe ou informes médicos achegados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 31/05/2022	Aceptada	Q/726/22



Q/1530/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que vele polo adecuado cumprimento das orientacións na abordaxe administrativa de condutas contrarias ás normas de convivencia para evitar os prexuízos ocasionados ao alumnado vítima desas condutas individualizadas ou de comportamentos disruptivos xeneralizados no grupo, garantindo unha resposta educativa e formativa eficaz o máis inmediata posible e, sobre todo, o principio de protección integral da vítima ou vítimas tamén na confidencialidade das investigacións e indagacións precisas para esclarecer os feitos, sen expoñelas ao rexeitamento dos compañeiros.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 28/06/2022	Aceptada	Q/1530/22
Q/1506/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que, cando polos representantes legais do alumnado menor de idade ou polos propios alumnos, pónase de manifesto a existencia do que consideren un acoso sexual, iníciase o protocolo de acoso, téñanse en conta sempre os informes médicos achegados e procúrese unha adecuada reparación cando se produciu un sentimento de desprotección na vítima	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 29/06/2022	Non aceptada	Q/1506/22
Q/9115/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que adopte todas as medidas precisas para desenvolver eficazmente a atención educativa virtual ao alumnado vulnerable e ao alumnado que por ter familiares conviventes vulnerables non acuda ao centro docente como consecuencia dunha emerxencia sanitaria, cando se determine a súa ausencia como xustificada. E que estude todas as opcións técnicas posibles para avanzar nos recursos dixitais precisos e na implantación de aplicacións e ferramentas en todos os centros escolares que garantan esa atención educativa	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 07/07/2022	Aceptada	Q/9115/21
Q/3731/22	Suxestión dirixida a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que asegure os recursos necesarios para garantir a equidade e a inclusión, considerando tanto os recursos de tipo material como os de tipo profesional na escolarización do alumno no novo instituto para cursar bacharelato, tendo en conta que segue necesitando os apoios especializados que o EOE veu sinalando ao longo da súa escolarización obrigatoria, dado o carácter permanente das súas necesidades educativas	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 12/07/2022	Aceptada	Q/3731/22



Q/1551/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que a Administración resolva de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 09/09/2022	Aceptado	Q/1551/22
Q/1563/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que a Administración resolva de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 09/09/2022	Aceptado	Q/1563/22
Q/1696/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que a Administración resolva de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 09/09/2022	Aceptado	Q/1696/22
Q/4104/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estableza criterios normativos que permitan coordinar os sistemas de acceso ás universidades do SUG en relación ao procedemento ao que deben acollerse os estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade que durante a súa escolarización anterior precisaran de recursos e apoios, para acreditar estas circunstancias de discapacidade a fin de acceder á universidade pola correspondente cota de reserva	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 12/09/2022	Aceptada	Q/4104/22
Q/1927/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que a Inspección educativa só aprobe un procedemento de detección e tratamento dun caso de presunto acoso escolar cando na súa revisión quede acreditado o cumprimento rigoroso do Protocolo que está estandarizado, xa que ten carácter prescriptivo para os centros escolares e contribúe a organizar a intervención	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 13/09/2022	Non aceptada	Q/1927/22



Q/1927/22	Recomendacións para que se tomen en consideración nas actuacións de investigación dos casos de acoso, cando existan e se aporten ao centro, os informes médicos especializados que diagnostiquen unha afectación da saúde mental e emocional do alumnado por mor de trastornos adaptativos derivados de estresores sociais entre o grupo de iguais; que se intensifique a formación dos equipos directivos e do profesorado en materia de acoso escolar na procura dunha maior sensibilización e coñecemento a prol da detección deste tipo de condutas. E que neste caso concreto, se adopten as medidas precisas para reparar o dano causado na alumna e a súa familia ante a desprotección da que foi vítima por parte do centro	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 13/09/2022	Non aceptada	Q/1927/22
Q/4311/22	Recomendación dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que, co fin de evitar a desprotección do alumnado que precisa unha axuda económica para estudos ou aloxamento no Servizo Universitario de Residencias, contemple as situacións de monoparentalidade no núcleo formado por un único proxenitor e os fillos ao seu cargo, cando se poida acreditar non convivir co outro proxenitor	Universidade de Santiago de Compostela 10/10/2022	Aceptada	Q/4311/22
Q/3888/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que adopte con urxencia todas as medidas organizativas e de coordinación co Sergas, na Área Sanitaria de Vigo, para a asignación do recurso específico sanitario que corresponda en función das necesidades acreditadas mediante os informes médicos do alumno, nos que se indica o cambio do sonda cada tres horas durante a xornada lectiva no centro escolar, cunha específica consideración á súa idade e discapacidade	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 31/10/2022	Aceptada	Q/3888/22
Q/7509/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que considere eliminar a actual restrición do Decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia no relativo á aplicación das matrículas de honra, de modo que estas mencións obtidas no derradeiro ano de estudos de grao serán de aplicación, para estes efectos, exclusivamente na primeira vez que o alumnado que as obtivo se matricule nos estudos de Máster Universitario en Formación do Profesorado de Educación Secundaria Obrigatoria e Bacharelato, Formación Profesional e Ensinanzas de Idiomas, sempre que este se realice no curso académico inmediatamente seguinte	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 09/11/2022	Non aceptada	Q/7509/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN

Q/5308/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que se revise un expediente para esclarecer o sucedido cun certificado académico remitido por correo e adopte as medidas necesarias para evitar o prexuízo causado á alumna e cando se solicite algún tipo de información, se comunique ao alumnado información útil e precisa sobre os posibles defectos das solicitudes utilizando vías rápidas e sinxelas, así como a publicación nas listaxes provisionais das causas de exclusión para saber como emendar os erros	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 15/11/2022	Pendente	Q/5308/22
Q/3920/22	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que por parte do centro educativo se adopten todas as medidas precisas para reparar a percepción dunha alumna sobre os feitos ocorridos o curso pasado, evitando toda culpabilización, e que o centro analice as posibilidades de mellora nas ferramentas de prevención e detección de problemas de convivencia e conflitividade entre o seu alumnado. Cando na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar se aporten informes médicos do alumno ou alumna non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despxear calquera dúbida ou avaliación non coincidente	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 17/11/2022	Aceptada	Q/3920/22
Q/11139/22	Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que na consideración das circunstancias específicas que xustifiquen unha autorización excepcional de nova parada, tales como as especiais condicións orográficas da zona, as condicións de seguridade viaria, a existencia de limitacións de mobilidade por parte dos escolares, ou a concorrencia doutras circunstancias concretas e extraordinarias no ámbito territorial, nas persoas usuarias ou nas súas familias, se pondere en particular a concorrencia do dereito á conciliación da vida persoal e familiar, tendo en conta os horarios de traballo dos pais e o coidado de menores e dependentes na concreta unidade familiar	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 15/12/2022	Aceptada	Q/11139/22



Q/11139/22	Recordatorio de deberes legais dirixidos á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que na consideración das circunstancias específicas que xustifiquen unha autorización excepcional de nova parada, tales como as especiais condicións orográficas da zona, as condicións de seguridade viaria, a existencia de limitacións de mobilidade por parte dos escolares, ou a concorrencia doutras circunstancias concretas e extraordinarias no ámbito territorial, nas persoas usuarias ou nas súas familias, se pondere en particular a concorrencia do dereito á conciliación da vida persoal e familiar, tendo en conta os horarios de traballo dos pais e o coidado de menores e dependentes na concreta unidade familiar	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 15/12/2022	Aceptada	Q/11139/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

MENORES



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A actividade de supervisión das Administracións públicas respecto das súas actuacións con incidencia na protección das persoas menores de idade ven a confirmar a persistencia de problemas xa analizados noutros informes que, nalgún caso, teñen unha natureza claramente estrutural. Novamente, os expedientes de queixa céntranse no funcionamento dos programas de acollemento familiar no que atinxe á intervención dos equipos técnicos dos servizos de menores da consellería; o desacordo de familias coas medidas adoptadas na asunción da garda ou da tutela de menores en situación de risco e desamparo; e a aplicación dos programas de apoio ás familias na tarxeta benvida, no bono Coidado, na gratuidade de escolas infantís, nos criterios de acceso aos puntos de atención á infancia ou nos retrasos na renovación dos títulos de familia numerosa. Polo tanto, en dous ámbitos principais: o funcionamento dos programas de acollemento, dado o carácter preferente das solucións familiares sobre as residenciais; e o apoio económico ás familias.

Segue a comprobarse a necesidade de manter e intensificar as políticas públicas de apoio ás familias, de modo que se alcance unha maior efectividade con resultados tanxibles nos datos de natalidade, con medidas dirixidas a todas as familias con fillos e fillas e con menores acollidos, que teñen que ver cun maior investimento público para a compensación dos custos que supón a crianza, especialmente ás familias numerosas. O incremento continuo do gasto *per cápita* familiar en produtos e servizos básicos nun contexto económico de tendencia inflacionista debe ser tomado en consideración no deseño destas medidas, especialmente urxentes e necesarias nunha comunidade autónoma como Galicia, na que o peso relativo da súa poboación no conxunto de España segue a diminuír ano tras ano, na que a idade media é catro anos superior á do resto do Estado ao situarse no ano 2022 en 48 anos, e cunha porcentaxe de poboación menor de 20 anos do 15,60%. É preciso salientar novamente que as políticas de impulso demográfico teñen, neste momento, unha importancia vital para a sustentabilidade social.

Desde a nosa competencia na defensa dos dereitos da infancia e da adolescencia, celébranse na sede da institución reunións de traballo con organizacións e asociacións que traballan na protección da infancia e da adolescencia co fin de recibir as súas achegas na mellora das actuacións do sistema e as inquiredanzas e queixas das familias.



1. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL RESPECTO DA INFANCIA E DA ADOLESCENCIA

A. Declaración institucional da Valedora do Pobo en apoio de Ponte... nas ondas! figurar no Rexistro de Boas Prácticas de Salvagarda do Patrimonio Cultural Inmaterial da UNESCO

O estudantado galego-portugués da raia miñota é un vivo exemplo de convivencia e constancia para manter e facer medrar o legado inmaterial da cultura común. Velaí o seu alento para seguiren a traballar na cultura da paz, da defensa do patrimonio inmaterial que supoñen a lingua, os costumes, as tradicións... e para favoreceren a súa identificación por toda a sociedade mediante a divulgación e a extensión do seu coñecemento. Así o veñen facendo desde os medios de comunicación convencionais e dixitais, sucesivas vagas de estudantado de ambas as beiras que valorizaron o patrimonio compartido e apostaron pola implicación interxeracional na súa conservación e afortalamiento.

As fronteiras responden a decisións administrativas e políticas. Superalas é, porén, froito do recoñecemento das coincidencias que irmandan e nos unen. Así o acreditou a UNESCO hai sete anos cando considerou a Ponte... nas ondas! como a única organización non gobernamental galega consultora para o Patrimonio Cultural Inmaterial.

Velaí algunhas das razóns máis salientables polas que desde a institución da Valedora do Pobo cremos nesta proposta que naceu hai xa vinte e sete anos. Razóns polas que expresamos o agradecemento á súa vontade de coidar e proxectar cara ao futuro o noso patrimonio inmaterial cultural compartido.

Daquela, Ponte... nas ondas! é merecente, por dereito propio, de figurar no Rexistro de Boas Prácticas de Salvagarda do Patrimonio Cultural Inmaterial (PCI) da Unesco.

B. Xornada sobre a saúde mental infanto-xuvenil no Día Internacional dos Dereitos do Neno

O 18 de novembro, con motivo da conmemoración do Día Internacional dos Dereitos do Neno o día 20 de novembro, aniversario da sinatura da Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos do Neno, celebrouse na sede da institución unha xornada para afondar nun problema sobre o que existe unha crecente sensibilización na sociedade. Interveu na xornada o Dr. José Mazaira, especialista en Psiquiatría na Unidade de Saúde Mental Infanto-xuvenil do Servicio de Psiquiatría do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela no que é Coordinador responsable da Unidade de Hospitalización de Saúde Mental da Infancia e Adolescencia, unidade de referencia para a nosa Comunidade Autónoma.

Os problemas de saúde mental en nenos e adolescente son cada vez máis frecuentes, e as súas causas complexas. Hai que resaltar que o diagnóstico é clínico, e baséase na presenza de síntomas e signos, sendo a súa avaliación moi custosa en tempo. O tratamento debe de



incluír psico-educación aos pais, tratamento psicolóxico e farmacolóxico aos afectados, ademais de tentar modificar a súa contorna ambiental.

As causas dos problemas de saúde mental son, en xeral, consecuencia dunha interacción entre factores orgánicos e ambientais. Existen algúns factores de risco que os favorecen (xenéticos, malos tratos infantís, inestabilidade psicolóxica e emocional) e que os desencadean, pero tamén existen factores protectores: a positividade, o bo humor, unhas boas relacións familiares ou un bo ambiente social.

Os trastornos máis frecuentes son trastornos de conduta, ansiedade e trastorno de déficit de atención e hiperactividade (TDAH). Os trastornos de conduta e TDAH son máis frecuentes en homes, mentres que os de alimentación e emocionais teñen maior prevalencia en mulleres. Cabe salientar tamén novos trastornos relacionados coa identidade de xénero, a adicción a substancias e ás novas tecnoloxías, ou comportamentos autolíticos. Rexístrase un incremento nas consultas por problemas relacionados con temas sociais: divorcios, fracaso académico... e un incremento na solicitude de axuda das familias ante as dificultades para o manexo de problemas de menor entidade como a tendencia a mentir, ou a desobediencia ás indicacións e normas da familia.

As taxas son elevadas. Entre o 10-20% dos rapaces sofren algún trastorno psiquiátrico. Desde hai aproximadamente 10 anos obsérvase un aumento do número de solicitudes de consulta en psiquiatría: no 2021, máis de 10 veces ás do 2011. Como un dos factores deste aumento sublíñase unha maior información e sensibilización.

Advírtese que unha terceira parte dos problemas non se identifican ben e a carga asistencial non vai acompañada dun incremento na dotación de profesionais xa que a demanda de atención aos problemas de saúde mental incrementouse por dez pero os especialistas so se duplicaron.

Para unha atención de calidade necesítase unha boa avaliación diagnóstica, que é lenta e prolóngase no tempo, e un tratamento baseado na evidencia científica. Destaca tamén a importancia do traballo de colaboración con recursos de tipo social como as asociacións e entidades de apoio, e a implicación de toda a sociedade para minimizar os factores de risco que poden afectar a boa saúde mental dos nenos e adolescentes e sobre os que o coñecemento progresa cada día.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes	Total asuntos



Iniciadas	94		64	
Admitidas	84	89.36%	54	84.38%
Non admitidas	8	8.51%	8	12.50%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	2.13%	2	3.12%

O número de reclamantes duplicouse con respecto ao ano anterior pero explícase pola interposición dunha queixa con 31 interesados relativa á sobrecarga de traballo dos equipos técnicos de menores da Consellería de Política Social e Xuventude que está aínda en trámite e sobre a que debe facerse constar o retraso da consellería na remisión do informe solicitado sen que conste ningunha xustificación dos motivos. Malia que, por tratarse dun problema organizativo de persoal ao servizo dunha Administración pública no exercicio das súas funcións propias, debería ser abordado no ámbito interno polas canles previstas, esta institución considera relevante supervisar o obxecto da denuncia pola incidencia que esta carga de traballo alegada polos técnicos de menores pode ter nun inadecuado exercicio das funcións tuitivas sobre menores que están encomendadas ás Entidades Públicas e que compróbase nos expedientes de queixa investigados, tamén neste ano.

As queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* foron dúas: nun caso, a Fundación Franz Weber denunciaba a promoción da asistencia a eventos taurinos en Pontevedra a menores de 18 anos e maiores de 12.

Noutro caso, unha persoa denunciaba o posible desamparo da súa filla de moi curta idade polo retraso do Rexistro Civil Central na inscrición do seu nacemento. A nai, parella do denunciante, non podía obter o visado, que lle fora denegado polo Consulado Xeral de España en Agadir ao tratarse dunha parella non rexistrada, sen posibilidade de probar a convivencia. A súa residencia en Marrocos non quedaba acreditada por ningún medio oficial e non figuraba inscrita no Rexistro de Matrícula Consular de Casablanca. Por outra banda, informounos o *Defensor del Pueblo* que a Dirección Xeral de Asuntos Consulares non aceptou a suxestión realizada por esa institución de expedir un salvoconduto a favor da filla, ao obxecto de posibilitar o seu traslado a territorio nacional, tendo en conta que o Real Decreto 116/2013, do 15 de febreiro, unicamente recolle a expedición do citado documento a cidadáns españois e a estranxeiros cuxa protección internacional fose asumida por España ou para facer posible a presentación da solicitude. O Consulado Xeral en Agadir consideraba imprescindible a inscrición da menor no Rexistro Civil Central tramitando o visado a favor da parella do reclamante tan pronto constase a inscrición de nacemento da filla en común.

As queixas inadmitidas incorrían en falta de interese lexítimo na situación denunciada; falta dunha actuación administrativa previa ou por estar o caso en vía xudicial: a oposición a un



auto xudicial firme decretando o cese dunha medida de internamento dun menor; os problemas para o empadroamento da súa filla no concello de Vigo estando en curso unha solicitude de modificación de medidas no procedemento de divorcio; a oposición aos procedementos relativos a un menor de idade sen intervención do pai titular da patria potestade ou a situación dun menor nun instituto de Ourense. Tampouco foi admitida unha queixa relativa á denegación do acceso de menores de idade a un espectáculo nun centro social militar de Ferrol.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	42	50%	42	77.78%
En trámite	42	50%	12	22.22%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2021	16		16	16	0

Entre elas figuran os sete expedientes iniciados o ano pasado polas dificultades de conciliación familiar e laboral para nais e pais pola falta de servizos nas escolas do Colexio Rural Agrupado de Bergondo. Respecto destas queixas, formulouse unha suxestión á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estudase, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que foran viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais alumnos usuarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados. A suxestión foi aceptada. Porén, a suxestión formulada ao Concello de Bergondo para que o goberno local avaliasse, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en



pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello, non foi respondida tras ter que formularlle dous requirimentos para cumprir o disposto no artigo 32.2 da lei reguladora desta institución, polo que debe considerarse tacitamente rexeitada.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. OS ACOLEMENTOS FAMILIARES

A. Transición do acollemento familiar ou residencial á adopción

No informe anual de 2013 ao Parlamento de Galicia esta institución puxo de manifesto algunhas situacións problemáticas neste ámbito. Unha das cuestións que era preciso mellorar era o protocolo relativo ao inicio e ao cese da medida, excesivamente dependente do criterio dos distintos equipos de menores de cada Xefatura Territorial ou da praxe dos técnicos de Cruz Vermella. Había que revisar certas prácticas que non son xerais (de feito, en varias comunidades autónomas están abertamente desaconselladas) como sucede co chamado “corte limpo”, que implica unha separación radical e definitiva do neno coa familia acolledora cando se inicia un acollemento preadoptivo ou outra medida de tutela. Este foi o sentido de dúas recomendacións feitas á anterior Consellería de Traballo e Benestar en 2012. As recomendacións referíanse ao establecemento dun protocolo de actuación, segundo os procedementos e estándares internacionais de calidade, sobre todas as fases do acollemento familiar, de modo que permitira xerar en todas as partes involucradas no proceso a necesaria seguridade e confianza sobre as decisións que se adoptasen, recoñecendo e valorando o traballo e implicación das familias acolledoras.

En conclusión, consideramos esencial dar prioridade ás experiencias, referencias e reclamacións das familias acolledoras, a verdadeira clave de bóveda deste sistema. As súas demandas deben ser atentamente escoitadas pois desenvolven a parte máis delicada e importante do proceso, a súa verdadeira finalidade, que é dotar aos menores en situación de desamparo dun entorno familiar no que poidan medrar con certa normalidade, a pesar das intrínsecas dificultades que implica a educación destes nenos que viviron, en xeral, experiencias emocionais dolorosas.

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da consellería publicou no mes de febreiro de 2022 un Protocolo de transición do acollemento familiar ou residencial á adopción, co fin de establecer criterios comúns de actuación para os Equipos técnicos de menores da Consellería de Política Social, de acordo coa actual normativa de protección de menores, en especial a redacción consolidada da Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, de modificación parcial do Código Civil e da Lei de Axuízamento Civil. Sinala o texto do protocolo que: “Os ditos criterios baséanse tanto na redacción da lexislación como nas crecentes evidencias científicas en relación coa necesidade de fomentar as circunstancias que fagan posible que as nenas, nenos e adolescentes (...) manteñan no tempo, se este é o seu desexo, os vínculos que foron establecendo de acordo coas medidas de protección que lles foron asignadas. Así pois,



resulta de importancia protocolizar os momentos de transición, en especial no paso cara á adopción, como medida definitiva e permanente de protección”.

Neste ano 2022 recibimos queixas de familias acolledoras do programa de acollemento en familia allea solicitando a nosa intervención, nalgúns casos por mediación de Acougo, polo desacordo coa decisión dos equipos técnicos de menores da consellería de suprimir visitas e contactos de nenos e adolescentes coas familias de acollida unha vez que se acordaba a constitución dun acollemento familiar preadoptivo ou o inicio das adopcións.

En todos os casos invócase o interese superior do menor pero da análise dos expedientes non consta o proceso seguido para a súa determinación, máis aló da decisión de modificar a medida de protección optando por unha medida estable como é a adopción, aspecto que en ningún caso se cuestiona.

Porén, non cabe unha invocación xenérica do interese do menor cando está xa implantada unha medida de garda. O Protocolo da consellería oríéntase no sentido do mínimo impacto da medida de cambio de garda na historia persoal do menor, o que implica favorecer o mantemento dos vínculos cos acolledores. Neste sentido, os equipos técnicos son responsables do desenvolvemento dun traballo eficaz que prepare ás familias para o cambio, desde o principio non controvertido de que tanto a familia de acollida como os futuros adoptantes procuran exclusivamente o interese do menor e o seu benestar, razón pola que no seu momento foron declarados idóneos para esas tarefas. Non é aceptable, como parece que ocorreu nos casos examinados, primar á familia adoptiva para evitar unha suposta “claudicación no proxecto de adoptar”, sen ter en conta que as decisións que se toman poden agravar o proceso de separación que están a atravesar os acolledores. Nun dos informes fálase de proceso de “despedida”, o que resulta, cando menos, inadecuado. Se trata, en todos os casos, de intereses lexítimos que deben ser atendidos.

Ese traballo previo e coidadoso dos equipos debe favorecer a continuidade das comunicacións do menor coas persoas que o coidaron antes do cambio de fogar, sempre que as familias acolledoras expresen a súa vontade neste sentido. Os equipos deben ter unha mínima incidencia neste aspecto, que depende de vínculos afectivos de natureza familiar que a Administración pública non é quen de avaliar, agás que existan informes técnicos psicolóxicos que fundamenten claramente que o interese superior do neno esixe a ruptura total dos contactos. Tal como sinala o Protocolo, o menor debe ser o centro de calquera decisión, debendo primarse a salvagarda dos seus dereitos, tendo en conta as súas necesidades, capacidades e sentimentos, por encima doutros intereses.

Respecto da familia acolledora, o Protocolo sinala que a familia acolledora despide do seu fogar a un menor que convivió con eles un tempo. O vínculo xerado entre eles é significativo, toda vez que esta familia converteu a ese neno ou adolescente nun membro máis da familia, de acordo co deber que lle impón a lexislación actual (artigo 20 bis.2.c da L. O. 1/1996, do 15 de xaneiro). No tránsito, a familia enfróntase a un futuro de incerteza, desconcerto e sentimentos de perda. Para os acolledores, a separación será máis fácil se teñen a ocasión de ser escoitados, participar, coñecer a nova familia e saber da evolución do neno dentro dela. Hai que ter en conta que esta relación está suxeita aos límites establecidos no artigo 20 bis.1.m da norma citada.



Tal como lembra o artigo 65 da Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia, calquera variación no exercicio da garda será acordada de forma motivada logo da audiencia da persoa menor de idade, así como da familia, de ser o caso, e notificada aos pais, as nais, os titores ou as titoras; así mesmo seralle comunicada ao Ministerio Fiscal así como á autoridade xudicial cando a tiver acordada. No suposto dos acollementos familiares, débese salientar que supón, para quen exerce a garda en acollemento, a obriga de velar pola persoa menor de idade, tela na súa compañía, alimentala, educala e procurarlle unha atención e formación integral. Por iso, as familias de acollida deben ser tratadas como parte esencial do sistema e colaboradores absolutamente imprescindibles dos poderes públicos no exercicio das funcións de atención e protección á infancia e á adolescencia.

Do anterior, dedúcese que nas medidas de garda debe motivarse claramente cada unha das decisións que se adopten e o seu fundamento legal, e que na resolución administrativa na que se acorda o cambio na medida de garda se lle indiquen á familia acolledora os recursos que procedan. Foi preciso formular tamén a recomendación de que no expediente conste toda a información precisa sobre o plan de cada caso, se manteña informada á familia de acollida en cada fase do procedemento e se procure, por parte dos equipos técnicos, un traballo previo de intenso apoio ás familias acolledoras na transición a outras medidas de protección e, ademais, que teñan acceso íntegro ao Protocolo de transición do acollemento familiar ou residencial á adopción. As recomendacións foron aceptadas pola consellería.

B. A interacción entre familias acolledoras e equipos técnicos

Nalgúns expedientes tramitados este ano poñíase de manifesto que desde a constitución do acollemento familiar, o contacto co Equipo Técnico de Menores (ETM) da Consellería de Política Social limitouse a tramitación do acollemento e algunha reunión para concretar o réxime de visitas coa familia biolóxica. Os contactos para o seguimento ou para analizar a evolución dos menores no ámbito persoal e escolar realízase noutros dispositivos como o persoal educador do Centro de día, os equipos de psicólogos de *Aldeas Infantiles* se é familia extensa, ou o persoal técnico de Cruz Vermella cando trátase de acolledores en familia allea. Nas queixas maniféstase a sorpresa por non recibir ningunha comunicación nin chamadas de rutina por parte dos Equipos Técnicos do Servizo de Menores da Xunta de Galicia.

Nun dos expedientes tramitados relatábase o abandono voluntario dunha menor do domicilio dos seus acolledores, familia extensa da nena. Esa mesma madrugada ademais de estar a buscar á menor, a familia de acollida presentou unha denuncia pola súa desaparición, na que ademais de detallar os feitos e achegar nomes e teléfonos de contactos cos que podería estar, achegaron información sobre o contrato de acollemento coa Xunta de Galicia. A mañá seguinte, a menor foi ao cuartel da Garda Civil onde presentou unha denuncia. Nese momento, ao ser unha menor tutelada pola Xunta, a Garda Civil ponse en contacto coa Xunta de Galicia e acórdase o seu traslado a un centro de protección. A



familia tivo coñecemento da aparición da menor cando acudiron ao mediodía do día seguinte, domingo, á comisaría da Policía Nacional para solicitar información. Desde a desaparición da menor non tiveron ningún tipo de comunicación, nin por parte da Garda Civil, nin da Xunta de Galicia. Ao día seguinte, o primeiro laborable, tiveron unha reunión, despois de estar máis de 40 minutos chamando a tres teléfonos distintos sen conseguir que alguén contestase.

En síntese, neste expediente destacábanse na queixa os seguintes aspectos:

- A non comunicación da aparición e do traslado a un centro dunha menor que está baixo a garda das persoas acolledoras. Á marxe de que a menor interpuxese unha denuncia ou non, tendo denunciado eles a súa desaparición, a Administración debería comunicarlles a aparición da menor e o seu traslado a un centro, xa que levaban buscando á menor desde a madrugada da súa saída do domicilio.
- Os horarios de atención do Servizo de Menores. Na reunión do primeiro día laborable, un luns, xustificaron a demora no aviso en que eles teñen horario de oficina de luns a venres e os feitos ocorreron a fin de semana. Manifestan o seu desacordo con que asuntos como este sexan tratados como expedientes, sen posibilidade de abordar situacións urxentes.
- O papel do técnico asignado ao caso. Na mesma reunión, o técnico asignado á menor escusouse pola demora e xustificouno debido á carga de traballo, xa que estivo a facer outras xestións.
- Ninguén atende aos teléfonos asignados ao departamento. Antes da reunión, xustificaron que tivesen que transcorrer máis de 40 minutos chamando por teléfono antes de que alguén contestase no feito de que, segundo o protocolo COVID, non poden manipular o teléfono dun compañeiro.
- Incoherencia nas actuacións da Administración. Debido á denuncia interposta pola menor, de forma unilateral e sen comunicación algunha, a Administración decide trasladar á menor a un centro de protección, deixando en suspenso o acollemento, sen comunicación formal, só de forma verbal. Ao día seguinte os técnicos comunícanlles que a mellor opción para a menor é continuar co acollemento, pero que debería decidir ela.

Cando foi presentada a queixa, a principios de setembro de 2021, a familia continuaba á espera de actuacións por parte da Xunta de Galicia, a menor continuaba no centro de protección, non tiñan ningún tipo de comunicación en relación á denuncia, faltaban 15 días para o inicio do curso escolar, non sabían se ían trasladar á nena, se a ían escolarizar noutro centro educativo e que opcións tiñan ao estar suspendido o acollemento, e sobre todo, que opcións tiña ela.

A Consellería de Política Social e Xuventude informou, sobre a suposta falta de atención por parte do Servizo de Familia e do ETM, que se acordara a asistencia semanal da menor a un programa de atención de día de *Aldeas Infantiles* como apoio especializado para afrontar a crianza da nena, tratándose dun recurso financiado pola Xunta de Galicia. Porén, do propio informe cabe derivar que este recurso establécese principalmente para os menores que, en ocasións, poden precisar apoio psicoterapéutico. É certo que os responsables dos menores poden asistir a un programa de intervención socio-familiar



asociado ao centro de atención de día, pero este apoio é completamente diferente da obriga que ten o ETM e o Servizo de Familia no acompañamento ás familias acolledoras e na súa orientación no desenvolvemento dos deberes de garda. Non todos os menores en acollemento contan con centro de día polo que dispor ou non deste recurso non exige aos técnicos dos equipos dun adecuado seguimento de cada caso e do imprescindible apoio ás familias acolledoras.

O equipo técnico salienta que non foron citados nese servizo debido as súas responsabilidades laborais e que no caso de que solicitaran unha cita co Equipo Técnico poderían ser atendidos, e tamén poderían poñerse en contacto por teléfono para realizar consultas, como xa fixeron en diferentes ocasións ao longo destes anos. A comparecencia podía ter sido realizada por sede electrónica, por rexistro físico, ante o equipo educativo do centro ou ante o equipo educativo de *Aldeas Infantiles*, pero o informe sinala que non comunicaron a súa decisión con respecto a continuidade do acollemento. Esta información non concorda co indicado polos acolledores. De feito, o que se desprende do expediente é a imposibilidade práctica de realizar entrevistas ou xestións persoais co ETM, aínda que sexan urxentes, fóra do horario habitual da Administración, de luns a venres, polas mañás. Non parece admisible que as dificultades laborais ou profesionais dos acolledores para asistir nese horario podan utilizarse como xustificación. Incluso nunha situación de tanta gravidade como a ausencia da menor do domicilio e a falta de información sobre o seu paradero, o informe do ETM alude a que os acolledores foron recibidos sen cita previa e atendidos presencialmente. Calquera outra actuación carecería de xustificación. O informe salienta que o sistema de protección a infancia dá resposta a todas as situacións de urxencia. Porén, o feito de que a menor non desexase poñerse en contacto cos acolledores non exige ao equipo técnico de informarlles sobre a súa situación.

En relación á queixa na que os acolledores sinalan que *"todos os temas relacionados con un menor los trata unicamente su técnico asignado"*, o informe considera que é unha afirmación sen fundamento. Aínda que cada expediente teña un técnico de referencia que é o que se pon en contacto coas familias, non supón, en ningún caso, que sexa a única persoa que coñece o caso ou toma as decisións. Sinala o informe que, malia que as decisións relevantes se adoptan no Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica, noutras intervencións de urxencia tamén participan outros profesionais que non forman parte dese Servizo pero que realizan actuacións protectoras en base a lexislación vixente e a situación que afrontan: os equipos educativos dos centros, a Garda Civil, a Policía Nacional, a Policía local, os médicos de hospitais e centros de saúde...etc. Todos estes profesionais poden levar a cabo actuacións protectoras de forma independente e sen que o técnico asignado a un expediente teña que participar nelas.

Sen embargo, esta afirmación no parece acomodarse aos principios do sistema de protección. Non se explica como profesionais diversos podan levar a cabo actuacións sobre menores de forma independente e sen que a entidade pública que ten asumida a súa tutela coordine, autorice ou, polo menos, sexa informada previamente das medidas propostas, agás no suposto dunha intervención xudicial ou do Ministerio Fiscal.



De feito, esta afirmación incorre nunha aberta contradición cun expediente no que se recomendaba á Administración que na actuación protectora sobre os menores estivese garantido o carácter colexiado e interdisciplinar na adopción de medidas que lles afectasen, e tendo en conta os informes e propostas do centro residencial no que se desenvolve a vida do menor e o seu dereito a participar activamente na busca e satisfacción das súas necesidades (Q/9633/21). Na súa resposta, a Consellería de Política Social e Xuventude considera preciso *insistir en que, se ben resulta evidente que as persoas nas que a Entidade Pública delega a garda dos nenos e nenas coñecen o contexto diario das súas vidas, a responsabilidade sobre a tutela e as medidas que se adopten recae nas xefatura territoriais da Consellería de Política Social e Xuventude. Estes órganos toman en consideración todos os informes de distintos ámbitos que consideran adecuados para cada caso concreto. É por isto que resulta necesario estreitar a colaboración entre as entidades ou persoas que teñen delegada a garda e a Entidade Pública, pero non se considera apropiado que as decisións que se adopten deban ser acordadas conxuntamente, toda vez que só un organismo ten atribuída legalmente a responsabilidade sobre o superior interese das nenas e nenos tutelados.*

Isto non é unha obxección ao feito de que as xefaturas territoriais teñen que ter en conta especialmente os informes remitidos polas entidades ou persoas nas que delega a garda polas razóns expresadas no informe da Valedora e neste sentido continuamos traballando na mellora constante da coordinación entre todos os profesionais e entidades que conforman o sistema de protección de menores”.

Finalmente, o informe amosa unha nova contradición ao sinalar que, malia que os técnicos solicitaron que foran claros con respecto a súa vontade de continuar co acollemento familiar, os acolledores nunca se manifestaron; a intervención do técnico responsable do caso parece ser que consistiu en orientalos para realizar unha comparecencia telemática na que solicitasen acoller á menor de novo, ou cesar o acollemento. O informe salienta esta falta de claridade no referente á vontade da familia materna sobre a continuidade do acollemento pero conclúe que, como a menor non quixo volver ao domicilio dos seus tíos maternos, o Equipo Técnico do Menor trasladou a súa garda a outro centro noutra cidade, xa que o consentimento da menor, de máis de 12 anos, era o principal requisito para que se volviera formalizar o acollemento familiar. Non se entende que se valore a falta de manifestación expresa dos acolledores sobre a continuidade do acollemento cando a menor xa expresara a súa vontade en contra. Non consta no informe ningún labor de mediación entre a menor e a familia para manter a convivencia familiar como medida máis favorable para a menor.

Foi preciso recordar á Consellería de Política Social e Xuventude que, ao abeiro da *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Artículo 20 bis. Derechos y deberes de los acogedores familiares.*

1. Los acogedores familiares tendrán derecho a:



a) Recibir información acerca de la naturaleza y efectos del acogimiento, así como preparación previa, seguimiento y apoyo técnico especializado durante y al término del mismo. (...)

b) Ser oídos por la Entidad Pública antes de que ésta adopte cualquier resolución que afecte al menor, (...)

c) Ser informados del plan individual de protección así como de las medidas de protección relacionadas con el acogimiento que se adopten respecto al menor acogido, de las revisiones periódicas y a obtener información del expediente de protección del menor que les resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, a excepción de aquellas cuestiones relacionadas con el derecho a la intimidad de terceros y a la protección de datos de carácter personal.

Recomendouse á Consellería de Política Social e Xuventude que, posto que o acollemento familiar é un acto formalizado que precisa dunha resolución motivada da entidade pública da que legalmente deberá darse traslado ao Ministerio Fiscal no prazo máximo dun mes, o cese do acollemento familiar deberá tamén formalizarse en resolución motivada e non cabe un cese verbal. Este cese privaría aos acolledores do dereito previsto na letra d) do artigo 20 bis, de ser parte en todos os procesos de oposición ás medidas de protección e en todos os procesos de oposición relacionados coa medida de acollemento familiar permanente con funcións de tutela que teñan formalizada. Esta recomendación foi integramente aceptada.

Noutro expediente, unha menor tutelada pola Administración desde o tres anos de idade e con dano emocional pola morte da súa nai a mans do pai, que cumpría pena privativa de liberdade, veu interrompida a súa acollida por unha familia, con larga experiencia en acollementos familiares, ao expresar o seu irmán adolescente o seu desexo de retornar ao centro no que residira durante catro anos. Ambos irmáns, con seis anos de diferenza entre eles, foran acollidos xuntos pola familia, pero o maior botaba en falta o seu entorno de amigos e compañeiros na cidade onde residían antes e amosara condutas disruptivas durante o acollemento.

Á vista desta información, solicitamos informe urxente sobre os motivos polos que se acordou o cese do acollemento familiar en contra dos informes da psicóloga e do centro escolar da menor, que estaban a favor de que continuase a vida en familia na que sentíase feliz; que se detallasen os centros de protección nos que residiu a nena e os motivos concretos polos que se considerou que o seu ingreso nun centro atendía ao seu mellor interese como o máis necesitado de protección. Solicitouse á Administración que informase dos motivos da prohibición de visitas e contactos entre a menor e a familia acolledora coa que a irmá maior mantiña estreito contacto.

A cuestión máis relevante era esclarecer os motivos que nos que se fundamentou, por parte do Equipo Técnico do Menor, a desestimación da solicitude de formalización dun novo acollemento familiar por parte da persoa que promoveu esta queixa. Nin no informe nin na documentación complementaria consta ou pode deducirse un exercicio inadecuado dos deberes inherentes ao acollemento por parte da familia respecto da menor. Todo o



contrario. A nena adaptouse ao fogar e evolucionou favorablemente. O informe fai numerosas referencias á problemática social e emocional e a inadaptación do irmán maior pero nin unha sola vez ponse de manifesto que a nena rexeitase o seu acollemento, amosase malestar ou desacordo coa medida ou expresase o seu desexo de retornar ao centro.

A menor non foi escoitada. Os seus desexos, a súa opinión, ás súas preocupacións... non foron nunca tidas en conta para acordar o cese. Malia que se requiriu informe sobre a súa situación persoal e as medidas de protección adoptadas sobre ela, aparece no relato da Administración como unha figura secundaria, vinculando o seu destino e á súa vida ás circunstancias dun irmán seis anos maior que ela, cun perfil conflitivo que, sen embargo, foi quen de sentirse responsable da situación da súa irmá e decatarse de que ela cesaba a convivencia coa familia de acollida como consecuencia da súa propia decisión. Esta valoración aparece reiteradamente recollida no informe.

O cese do acollemento da nena, tras case un ano de convivencia en familia, cesa “a criterio da Administración”. Porén, cando o informe trata de expoñer os motivos, incorre nunha petición de principio xa que enumera entre os motivos do cese algunhas situacións problemáticas derivadas do propio cese do acollemento (dificultades da acolledora para o manexo do cese do acollemento e da aceptación do criterio técnico; importante culpabilización do menor respecto das dificultades de convivencia, do cese do acollemento e responsabilización da situación da irmá, atribuíndolle o motivo do cese a súa inadaptación e ao seu desexo de cesar o acollemento...)

Tampouco foi escoitada a menor no relativo ao mantemento das comunicacións ou visitas coa familia acolledora. As comunicacións parece que cesan sen que conste resolución de cesamento, nin audiencia á nena. Sen embargo, non consta nos documentos nin no informe da Administración cal foi a explicación dada á menor sobre o motivo do cese dos contactos coa familia de acollida, que ela nunca rexeitou. Nun documento sinálase que nunha data determinada réunese o director do centro con técnicos do ETM decidindo suspender calquera tipo de comunicación coa familia acolledora.

De feito, a ruptura radical destes contactos é percibido pola nena como un abandono do que é consciente a propia entidade que ten delegado o exercicio da tutela. No informe do Servizo de Saúde Mental Infanto-xuvenil do C... sinálase, literalmente: *“Al ingreso en H..., personal del centro de menores informa de que la acogida familiar fallida supuso un hecho traumático para xxxxx, verbalizando sensación de fracaso, rechazo y abandono: “siempre nos devuelven”.*

O informe técnico de seguimento de Cruz Vermella recibido polo ETM, salienta a melloría dos menores nos diferentes eidos ao longo da evolución do acollemento e unha adaptación á familia de acollida con relativa facilidade. No mesmo sentido positivo sobre o influxo do acollemento nos menores pronunciose o informe emitido polo centro educativo: “consideran que se senten queridos e integrados nas súas aulas. Así mesmo, valoran a necesidade de seguir dando estabilidade e incidir nos hábitos de traballo e seguir progresando no desenvolvemento das súas capacidades”. O mesmo sucede co informe emitido pola psicóloga.



A menor non asimilou este cambio, referindo os informes unha falta de vinculación co seu irmán e unha preocupante involución tras o cese do acollemento no seu estado de saúde física e psicolóxica. Este cese e a posterior supresión dos contactos e as comunicacións non mellorou a súa situación. De feito, en toda a información e documentación achegada non se atopa ningunha xustificación obxectiva para o cese das comunicacións e das visitas, que son informadas negativamente pola dirección do centro de protección porque interferían “na estabilidade emocional”, sen que consten informes psicolóxicos ou psico-sociais nos que poda fundamentarse unha medida tan extrema para os menores e para a familia como é a supresión de todo contacto.

Esta institución amosou o seu desacordo con que a proposta de internamento polo trámite de urxencia e nun centro doutra provincia fora realizada sen consultar nin oír á menor. Destaca a incoherencia que supón deixar sen efecto o acollemento alegando razóns de vinculación co irmán e co seu entorno de amigos e a irmá maior nunha determinada cidade e despois acordar a necesidade de internamento nun centro socio-sanitario doutra provincia, desarraigando absolutamente á menor, sen que conste como se lle dixo que iso ía suceder, nin tampouco quen e como se ían decidir os seus contactos e as súas visitas. Tampouco esclarece o informe a súa actual situación escolar. Sobre esta medida de internamento nun centro, de todos os informes remitidos, resultaba claro que houbo tempo e condicións para escoitar á nena e falar cos médicos sobre a proposta máis beneficiosa para ela.

A resposta dada pola xefatura territorial da consellería desestimando unha nova solicitude de acollemento realizada pola familia respecto da nena é unha resolución en sentido técnico, porque ven a resolver sobre a solicitude de realización dun acto administrativo formalizado como é un acollemento familiar, que ten unha configuración contractual. Tratándose dunha resolución, adoece das esixencias e garantías deste tipo de actos: non está motivado de xeito concreto, senón que alude á documentación que obra no expediente; invoca xenericamente o interese superior da menor sen especificar mediante que operacións xurídicas foi determinado este interese; resolve simultaneamente sobre contactos telefónicos, visitas e restablecemento do acollemento como se fosen todos eles actos da mesma entidade xurídica; e non concreta cales son “as circunstancias que a impiden desenvolver a súa vida de xeito normalizado”.

Con todo, os dous aspectos máis negativos desta resolución son a ausencia absoluta de calquera consideración sobre a vontade da menor e tamén a ausencia absoluta de calquera xustificación técnico-xurídica sobre a falta de competencia da familia para facilitarlle á menor “os coidados, seguridade e educación que precisa”, e de que tales coidados, seguridade e educación estarán mellor asegurados no centro. Á vista dos feitos e da documentación achegada, en modo algún queda xustificado que as decisións que se tomaron sobre o cese do acollemento, o cese das comunicacións e visitas, a desestimación da solicitude de reanudar as comunicacións e un novo acollemento familiar foran adoptadas considerando o que era máis beneficioso para a nena e tras un adecuado proceso de escoita dos seus desexos e opinións. Neste contexto, non resultou posible concluír que a Administración actuou en interese da menor.



Houbo que recomendar á Consellería de Política Social e Xuventude que fora reconsiderada novamente a posibilidade de recuperar a comunicación, os contactos e as visitas coa familia de acollida, previa escoita da menor e informándoa sobre as medidas que a afecten. E que nese proceso de escoita, configurado como un dereito da menor non suxeito a criterios de necesidade ou oportunidade, como sucedeu no cese do acollemento, fora levado a cabo con todas as garantías, incorporando os principios que han de rexer os actos de audiencia dos menores; en particular, a confidencialidade do acto, a forma de realizalo, a contorna na que ten que desenvolverse, a relevancia que cabe outorgar á opinión da menor ou a capacidade da nena para abordar as cuestións que considere pertinentes, coa colaboración dos técnicos de Cruz Vermella e dos psiquiatras e psicólogos que interviñeron e están a seguir a evolución da menor. No caso de que a menor amosase a súa vontade favorable ao retorno coa familia de acollida, ese proceso debería ser desenvolto por un equipo técnico distinto. En todo caso, recomendouse que o que se decidira fora notificado en resolución motivada cos recursos procedentes e informando á nena da decisión adoptada naquilo que lle afectase. Esta resolución foi integramente aceptada pola Administración.

C. Apoio económico ao acollemento en familia extensa

Unha das cuestións sobre as que iniciamos actuacións a finais do pasado ano foi a imposibilidade de aplicar a dedución autonómica por acollemento de menores no caso de seren familia extensa. A demanda deste tipo de familias de acollida era a falta de apoio fiscal aos acolledores dado que o esforzo realizado a todos os niveis, supón un alivio de responsabilidades á Administración, que tería que facerse cargo dos menores cun gasto moi superior e cuns resultados de integración social inferiores.

No momento de presentación da queixa o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos polo Estado aprobado polo Decreto Lexislativo 1/2011, de 28 de xullo, prevía, entre as deducións aplicables na cota íntegra do imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF), a dedución por acollemento (artigo 5. Catro), excluindo a súa aplicación naqueles casos en existise relación de parentesco. O texto literal da norma era o seguinte:

"Artigo 5. Catro. Dedución por acollemento.

Os contribuíntes poderán deducir da cota íntegra autonómica a cantidade de 300 euros por cada menor en réxime de acollemento familiar simple, permanente, provisional ou preadoptivo, administrativo ou xudicial, formalizado polo órgano competente en materia de menores da Xunta de Galicia, sempre que convivan co menor cento oitenta e tres ou máis días durante o período impositivo e non teñan relación de parentesco. Se o tempo de convivencia durante o período impositivo fose inferior a cento oitenta e tres días e superior a noventa días, o importe da dedución por cada menor acollido será de 150 euros".

Ante iso requirimos informe a Consellería de Facenda e Administración Pública sobre a queixa, na que a interesada manifestaba que era acolledora dende 2008 de dous menores, netos biolóxicos do seu marido, e que na declaración da renda non podía aplicar a dedución galega por acollemento familiar por ter relación de parentesco cos menores. En



consecuencia, solicitaba a modificación da normativa para que se puidera aplicar a dedución a todos os acollementos, independentemente da existencia ou non de parentesco.

A queixa remitida pola institución a esa Consellería foi trasladada á Consellería de Política Social, expoñéndolle a conveniencia de modificar a dedución no IRPF por acollemento xa que, segundo a normativa vixente (artigo 70 Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, e, por remisión, o artigo 173 bis do Código Civil) o acollemento familiar pode desenvolverse en familia allea e na familia extensa do menor (tíos, avós,...)

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Consellería de Política Social considerou axeitada a modificación da dedución por acollemento en IRPF. A tal fin remitiu á Axencia Tributaria de Galicia unha memoria xustificativa na que concluíu: "(...) considérase necesario articular as fórmulas precisas para que a normativa non realice ningunha diferenciación nos beneficios para o acollemento familiar con independencia do tipo de familia (allea ou extensa) e, á súa vez, estes beneficios podan ser ampliados para traballar na promoción do acollemento familiar como o mellor xeito de garantir o dereito de todos os nenos, nenas e adolescentes a desenvolverse de xeito integral no seo dunha familia".

Co fin de favorecer e propiciar o acollemento familiar e axustar o beneficio fiscal á normativa vixente de xeito que a dedución por acollemento sexa aplicable no caso de que este se efectúe pola familia extensa do menor, propúxose modificar o artigo 5.Catro.1 eliminando a expresión "(...) e non teñan relación de parentesco (...)"

Con esta finalidade, no curso do trámite parlamentario da Lei de medidas fiscais e administrativas que acompañou á Lei de Orzamentos xerais da Comunidade Autónoma para 2022 incorporouse unha emenda que recolle esta modificación. A Lei 18/2021, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, foi publicada no Diario Oficial de Galicia do 31 de decembro de 2021.

Así, o artigo 1. Dous da Lei 18/21 modifica o artigo 5.Catro do texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos, aprobado polo Decreto legislativo 1/2011 do 28 de xullo, que quedou redactado como segue:

Os contribuíntes poderán deducir da cota íntegra autonómica a cantidade de 300 euros por cada menor en réxime de acollemento familiar simple, permanente, provisional ou preadoptivo, administrativo ou xudicial, formalizado polo órgano competente en materia de menores da Xunta de Galicia, sempre que convivan co menor cento oitenta e tres ou máis días durante o período impositivo. Se o tempo de convivencia durante o período impositivo fose inferior a cento oitenta e tres días e superior a noventa días, o importe da dedución por cada menor acollido será de 150 euros.

A queixa tramitada por esta institución, logo da súa análise por parte dos órganos competentes da Xunta de Galicia e a correspondente iniciativa parlamentaria, deu lugar á modificación solicitada, que se atopa en vigor.



2. DESACORDO CO EXERCICIO DA TUTELA POLA ENTIDADE PÚBLICA

Nunha queixa recibida a principios de ano reflectíase a desprotección dun menor no seu paso por diferentes recursos, desde un centro terapéutico ata un centro de protección específico para menores con problemas de conduta. Desde a asunción da tutela pola Administración, as condutas problemáticas e disruptivas e os hábitos prexudiciais para a súa saúde física e psíquica non cesaron e mesmo se intensificaron, atopándose en varias ocasións e por períodos prolongados vivindo fóra do centro e sen asistir ao centro educativo.

A familia amosaba o seu rexeitamento con este exercicio da tutela e manifestaban que o menor atopábase máis indefenso e vulnerable que nunca, con saúde precaria e correndo grave risco de derivar á delincuencia (segundo el mesmo manifestaba, consumía drogas, alcohol, vive do roubo, da mendicidade e de rebuscar no lixo).

A queixa poñía de manifesto outra circunstancia disfuncional: a falta de coordinación entre as diversas forzas policiais (UFAN, Policía Nacional, Garda Civil, Policía local, etc.) no atinente á toma de coñecemento das fugas do menor e as consecuentes actuacións, chegando a policía a chamar a casa, pedindo que o foran recoller a unha comisaría, pois o seu fillo estaba ebrio, coa roupa desgarrada, etc.. Esa mesma policía, que debería estar tentando localizar ao menor, parecía ignorar que estaba fugado desde facía meses. Eran os pais quen, cada vez que se fugaba, acudían ás diversas comisarías de policía para que buscasen ao seu fillo. Por outra parte, achegábase copia dunha queixa formal que o avogado dos pais remitiu á Xunta de Galicia, previa a un posible contencioso-administrativo polo mesmo motivo que sustenta a queixa. Até o momento da presentación do seu escrito ante esta institución non fora respondida pola Xunta, segundo indica o escrito de queixa.

Na información aportada pola consellería sinálase que a problemática que presenta o menor, e que motivou a solicitude de garda voluntaria polos proxenitores, resultaba de gran complexidade e non podía atenderse restrinxindo excesivamente a liberdade do adolescente.

Os equipos técnicos que atenderon este caso, tanto nos diversos centros de protección, normalizados ou específicos para trastornos de conduta, como na xefatura territorial da Consellería, deberon atermos aos regulamentos de réxime interior establecidos en cumprimento da normativa de protección á infancia e á adolescencia que rexe neste ámbito e, en particular, as previsións da Lei Orgánica 1/1996 de 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor.

No artigo 21 ter. da Lei Orgánica 1/1996, sobre as medidas que se deben propoñer para garantir a convivencia e a seguridade nos centros de protección á infancia e á adolescencia, indícase que toda medida que se lle aplique a un menor nun centro para "garantir a convivencia e seguridade rexerese polos principios de legalidade, necesidade, individualización, proporcionalidade, idoneidade, gradación, transparencia e bo goberno".



Xa que logo, nas medidas deben observarse o principio de necesidade, o de individualización, o de proporcionalidade dos controis, e a idoneidade das decisións adoptadas ao perfil do menor.

Ante a falta de valoracións no informe sobre a descoordinación entre forzas e corpos de seguridade do Estado e a Administración que ostenta a tutela de menores ausentes dos centros de protección que constitúen a súa residencia, era preciso corrixir urxentemente esta situación. As direccións dos centros son responsables de localizar e propiciar o retorno dos menores baixo a súa tutela, colaborar activamente na súa busca, informar ás familias e intensificar as medidas de protección tras o retorno, sen que o seu cometido remate coa mera interposición da denuncia.

Recomendouse á Consellería de Política Social e Xuventude que coa máxima urxencia se elaborase un protocolo de colaboración entre a consellería e as forzas e corpos de seguridade (Policía Nacional, Garda Civil, Policía local) e as súas unidades específicas de familia e menores que recollera de xeito concreto as diferentes actuacións en caso de fugas de menores dos centros de protección nos que residen, que estableza unha busca activa co obxectivo do retorno inmediato ao centro e unha constante información sobre os datos que se recaden.

Por outra parte, parece preciso que nos regulamentos de réxime interior dos centros se establezan as condicións de saída dos menores cando a evolución das condutas deses menores non sexan positivas, cando existan precedentes de ausencias non autorizadas e cando se aprecie que as interaccións coa contorna poden resultar prexudiciais.

A Consellería de Política Social e Xuventude aceptou a recomendación relativa á elaboración dun protocolo conxunto coas forzas e corpos de seguridade do Estado. A este respecto, o 14/06/2022 remitiuse un borrador de protocolo á Dirección Xeral de Emerxencias e Interior, xunto coa indicación de que a aprobación conxunta deste documento resultaba unha recomendación desta institución. A dita Dirección Xeral respondeu o 08/07/2022 de forma positiva ao borrador de protocolo. En consecuencia, este documento foi remitido o 18/07/2022 á Delegación do Goberno en Galicia para que realizase as alegacións ou propostas que considerase oportunas de cara a dar cumprimento á recomendación.

Ademais, no proceso de redacción do dito borrador detectouse que na Instrución nº 1/2017 da *Secretaría de Estado de Seguridade*, pola que se actualiza o protocolo de actuación policial con menores, dise no seu punto 9.1.5 que a desaparición dun menor de idade se presume sempre de alto risco, con independencia da presunta voluntariedade ou non da mesma, á vez que se sinala que unicamente poden excluírse deste criterio aqueles casos nos que concorran circunstancias que fagan evidente a voluntariedade da desaparición, como fugas dos centros de internamento ou de acollida de menores ou outras circunstancias análogas.

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica considerou que este último inciso non se axusta ao superior interese de nenos, nenas e adolescentes con medida de protección. As persoas acollidas en centros residenciais de protección estiveron expostas a unha situación de risco na súa vida diaria, o que os fai aínda máis vulnerables



cando non retornan a un centro. En moitos casos non poden acceder a ningunha outra rede de apoio.

Por todo isto, e para poder confeccionar o protocolo de actuación, remitiuse o 07/07/2022 desde esa Dirección Xeral un oficio á Delegación do Goberno en Galicia, no que solicitaba que na actuación policial se suprimise a excepción indicada, co cal todas as fugas ou non retornos de calquera neno, nena ou adolescente sexan consideradas de alto risco, con independencia da existencia de medida de protección á infancia e adolescencia.

En relación coa segunda recomendación, respecto da modificación dos regulamentos de réxime interior dos centros de menores, púxose de manifesto a inconveniencia, en opinión do persoal técnico dese órgano administrativo, de introducir previsións que condicionen as saídas dos nenos, nenas e adolescentes en función da súa conduta, precedentes de ausencias non autorizadas ou interaccións prexudiciais coa contorna.

A Consellería de Política Social e Xuventude considera que a estancia dos nenos, nenas e adolescentes nos centros de protección debe resultar o máis normalizada posible, e estes establecementos deben reproducir o ambiente familiar, como se establece no último parágrafo do artigo 21.2 da Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, de modificación parcial do Código Civil e da Lei de Axuízamento Civil. Deste xeito, se ben os regulamentos de réxime interior dos centros de protección, en liña co vixente Protocolo de reforzo educativo e medidas correctivas xa permiten restrinxir certas saídas, resulta contraproducente na opinión desa Dirección Xeral, agás en casos extremos, durante un tempo reducido e no contexto de centros específicos en trastornos de conduta, limitar a interacción dos nenos e nenas cun ambiente normalizado. Este era, precisamente, o contexto ao que se circunscribía a recomendación polo que entendeuse acollida pola consellería.

O director dunha casa de familia presentou unha queixa referida á duración da intervención sobre dous menores tutelados, 4 anos e 9 meses en acollemento residencial; a falta dunha adecuada actualización do Plan de Caso, dada a constatación das dificultades dunha adecuada reintegración familiar nos programas cos que se interveu cos pais. O escrito recollía os problemas no desenvolvemento da intervención en canto ás visitas, saídas e comunicacións coa nai e coa irmá pequena, réxime que, segundo a queixa, sufriu varias modificacións totalmente desacompasadas coa situación e a evolución real dos proxenitores e dos nenos. Referíase tamén unha clara falta de comunicación e coordinación entre os membros do equipo técnico e os responsables da casa de familia.

Recibido o informe da Administración, o ETM comunica as actuacións realizadas. Comprobase a substancial coincidencia entre o relato cronolóxico da intervención, aínda que o informe precisaba o criterio administrativo en dúas das actuacións denunciadas no escrito. Da queixa e dos informes achegados pode deducirse que, en efecto, deuse o feito de que os nenos levasen case 5 anos tutelados sen un obxectivo claro de intervención, nin proposta de futuro, unido á falta de resposta ás solicitudes de aclaración por parte da casa.

O informe remata indicando que os centros residenciais teñen un labor imprescindible no exercicio da garda dos menores, pero das dificultades relacionadas coa coordinación e



comunicación na intervención nalgúns casos desprendeuse a necesidade de revisar os protocolos de actuación desta Entidade Pública de Protección á Infancia e á Adolescencia, tarefa que se está levando a cabo na actualidade polo Servizo de Protección de Menores da consellería. Do anterior deducíase unha relación problemática entre o equipo técnico e o centro residencial que debía ser corrixida axiña procurando a máis estreita colaboración na determinación do interese dos nenos, no recíproco apoio nas decisións que se adopten, que deben ser debatidas e acordadas conxuntamente, e na garantía de que a colaboración entre as entidades e a Administración ten como obxectivo exclusivo o seu benestar, que pasa pola escoita dos desexos e necesidades dos menores.

Resulta preciso recordar que a lexislación protectora da infancia, en concreto a Lei Orgánica 1/1996, de 15 de xaneiro, modificada polas leis de 2015, establece o deber imperativo de que, en relación cos menores en acollemento residencial, as Entidades Públicas e os servizos e centros onde se atopen deberán actuar conforme aos principios reitores desta lei, con pleno respecto aos dereitos dos menores acollidos. Entre as súas obrigacións básicas, o artigo 11 establece a obxectividade, imparcialidade e seguridade xurídica na actuación protectora, garantindo o carácter colexiado e interdisciplinar na adopción de medidas que lles afecten. O ETM, como entidade responsable dos expedientes, é a unidade administrativa sobre a que pesa de xeito particular facilitar a comunicación e a colaboración coas entidades do sistema sen as cales sería imposible asegurar a protección dos nenos. Para iso, é imprescindible un traballo coordinado e unha colaboración sen fendas na seguranza do benestar dos menores tutelados e na garantía do respecto ao seu interese superior.

É certo que a tutela é responsabilidade da entidade pública pero o exercicio desta debe ponderar que o coidado real e inmediato dos nenos prodúcese nun marco de convivencia no centro residencial coas persoas nas que se delega a garda que son quen mellor coñecen o contexto no que se desenvolven a diario as súas vidas, o seu estado de ánimo e os seus desexos, sentimentos ou necesidades.

A situación de falta de entendemento e falta de confianza entre equipos técnicos, dispositivos de protección ou familias acolledoras supón un incumprimento obxectivo das tarefas encomendadas pola lei; en particular, ao percibir os nenos estes desacordos, estase vulnerando a obriga legal da necesidade de estabilidade das solucións que se adopten para promover a efectiva integración e desenvolvemento do menor na sociedade, así como de minimizar os riscos que calquera cambio de situación material ou emocional poida ocasionar na súa personalidade e desenvolvemento futuro.

Polo anterior, resolveuse recomendar que o ETM da xefatura territorial e o Servizo de Protección da Consellería de Política Social actúen baixo os principios de obxectividade, imparcialidade e seguridade xurídica na actuación protectora, garantindo o carácter colexiado e interdisciplinar na adopción de medidas que lles afecten, e tendo en conta os informes e propostas do centro residencial no que se desenvolve a vida do menor e o seu dereito a participar activamente na busca e satisfacción das súas necesidades.



3. AS ESCOLAS INFANTÍS, OS PUNTOS DE ATENCIÓN Á INFANCIA (PAI) E OUTROS RECURSOS DE APOIO Á CRIANZA

A. A folga de persoal nas escolas infantís do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar

En varios escritos de queixa expresouse o malestar dalgunhas familias pola suposta falta de atención aos nenos e nenas por mor da falta de persoal nas escolas da Rede da Galiña Azul por mor das longas xornadas de folga. Indicaban que os nenos estaban peor atendidos e o persoal non podía dar os coidados óptimos ás crianzas.

Foi recibido o informe da xerencia do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, que xestiona a rede de escolas infantís da Galiña Azul no que se manifestaba:

“A Confederación Nacional do Traballo (CNT) comunicou a convocatoria de folga no Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, indicando que a folga convocada terá lugar en xornadas de 24 horas, comezará ás 00.00 horas e rematará ás 24.00 horas de cada día de folga. Os días de folga serán os seguintes: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 de setembro, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 de outubro, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11 de novembro e 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 23 de decembro de 2022.

Co fin de garantir a prestación dun servizo que se considera esencial, asegurando a continuidade da atención nos servizos afectados pola folga convocada establecéronse uns servizos mínimos -en virtude da Orde do 1 de setembro de 2022 pola que se establecen os servizos mínimos dirixidos a garantir os servizos esenciais nos centros dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar durante a folga convocada pola Confederación Nacional do Traballo (CNT) que comeza o día 5 de setembro de 2022 (DOG núm. 167, do 2 de setembro)- que garanten a prestación dun servizo que se considera esencial.

Por outra parte, debe respectarse o dereito constitucional á folga do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

En concreto, a dita Orde establece que os servizos mínimos nas escolas infantís serán de dúas persoas traballadoras de persoal de atención directa aos nenos/as, que garantan a apertura e o peche dos centros ao longo da xornada. Nas escolas de dúas ou máis unidades abertas haberá ademais unha persoa de atención directa por cada unha das unidades que teña a escola en funcionamento a partir da hora prevista en que en cada escola se constitúa cada un dos grupos estables de convivencia, e un/unha PSX.

Unha das persoas de atención directa asumirá entre as súas funcións a de responsable COVID no centro durante a xornada de folga.”

En consecuencia, os ditos servizos mínimos establecidos garanten o cumprimento das ratios mínimas esixidas no artigo 27.2 do Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia, relativo ás ratios de



persoal das escolas infantís 0-3, posto que a proporción de persoal cualificado con que deberán contar os centros é dun número igual ao de unidades en funcionamento máis un.

O informe aclara que a situación da que traen causa as folgas convocadas responde ao proceso de estabilización e consolidación do emprego público que está a desenvolver a Xunta de Galicia, de conformidade co disposto no Decreto 79/2022, do 25 de maio, polo que se aproba a oferta de emprego público extraordinaria de prazas de persoal funcionario e laboral da Administración xeral e das entidades instrumentais do sector público autonómico da Comunidade Autónoma de Galicia, correspondente ao proceso de estabilización derivado da Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público, e de prazas de persoal laboral obxecto de funcionarización, de conformidade coa Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia, que inclúe as prazas do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

Sinalaba o informe que, lamentablemente, non era posible atender as demandas do sindicato convocante desta folga, CNT, toda vez que os procesos de estabilización no ámbito da Xunta de Galicia e do sector público autonómico se negocian na mesa xeral de emprego público entre a Dirección Xeral de Función Pública e os sindicatos representativos que conforman esa mesa (CIG, UGT, CCOO e CSIF), non sendo posible nin viable unha negociación paralela e separada para o ámbito do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, tal e como solicitaba o sindicato convocante, xa que o persoal desta entidade forma parte do sector público autonómico e, así mesmo, está integrado no ámbito de aplicación do convenio colectivo do persoal laboral da Xunta de Galicia.

Desde o Consorcio reiterouse a vontade de que a calidade dos coidados que se prestan nas escolas infantís e nos centros de día non se vira prexudicada pola folga.

B. Os Puntos de Atención Á Infancia

Entre os recursos municipais de apoio á conciliación, algúns concellos contan cos chamados Puntos de Atención á Infancia. Este ano recibíronse algunhas queixas polo cómputo da idade dos bebés na convocatoria do Concello de A Baña. En concreto, expresaban o desacordo pola non adxudicación de prazas a menores de tres meses por mor do período de cálculo desa idade en relación coa data de ingreso no P.A.I. Ao abeiro da Ordenanza pola que se aproba o Regulamento de Réxime Interior do Punto de Atención á Infancia (P.A.I.) do Concello de A Baña, o artigo 7.a) dispón: “O neno ou nena para a que se solicita praza deberá ter como mínimo tres meses de idade no momento previsto para o seu ingreso na escola, e non cumprir os tres anos antes do 31 de decembro do ano no que se solicita praza (agás casos excepcionais recollidos na lexislación vixente). No momento de presentación de solicitude de praza, o neno debe ter nacido”.

Na Resolución da Alcaldía da Baña do 8 de agosto de 2022 introducíase un criterio interpretativo: “Visto que o momento de inicio do prazo de matrícula se considera que equivale ó ingreso na escola en aplicación do disposto no apartado a) do artigo 7 da ordenanza de aplicación e que tal data se prevé se corresponda co 24 de agosto de 2022”.



Porén, os prazos administrativos deben estar especificamente establecidos na norma reguladora de cada procedemento e non poden dar lugar a confusión sobre o seu cómputo. O momento previsto para o ingreso na escola ao que se refire a ordenanza é distinto do momento de inicio do prazo de matrícula e do momento de presentación da solicitude de praza.

Ese foi o fundamento de parte das alegacións presentadas no prazo indicado na resolución da alcaldía. Desde esta institución solicitamos ao concello que aclarase o procedemento para sinalar a data de cómputo dos tres meses de idade. O concello achegou o seu informe e nel confirma que esta discrepancia fundamentaba algunhas das alegacións contidas nas reclamacións presentadas ás primeiras listas, sobre a diferenza entre a data de inicio de matrícula, a data de inicio do curso e a data de ingreso no centro. O informe técnico municipal recoñece que esta diferenciación é fundamental para establecer o momento a partir do que contar o prazo de 3 meses de idade do neno/a usuario/a do P.A.I.

O informe conclúe: “En atención ás diferentes alegacións e en consonancia co establecido no artigo 9 da ordenanza municipal de aplicación, o mes de agosto, cando menos, o centro permanecerá pechado por vacacións. Esta previsión fai, efectivamente, inaplicable o disposto no Decreto 355/2022 segundo o cal se establecía a equiparación da data de inicio de matrícula coa data de ingreso no centro do neno/a. Esta data de ingreso enténdese que debe corresponder coa data xeral de apertura do centro ou do ingreso extemporáneo do neno/a en aplicación do apartado c).5 do artigo 7 da ordenanza pola que se aproba o Regulamento de Réxime Interior do Punto de Atención á Infancia (P.A.I.) do Concello da Baña. Procedería, polo tanto, aceptar parcialmente as alegacións citadas, situando a data de ingreso do neno/a no centro como a data de inicio do curso, a saber, 5 de setembro de 2022.”

Á vista desta modificación, viuse tamén alterada a posición nas listas. O Concello de A Baña seguiu o procedemento establecido para determinar o alcance desta interpretación do contido da convocatoria en relación coa redacción da ordenanza.

C. A aplicación da gratuidade do segundo e posteriores fillos ás escolas infantís municipais

En catro queixas, as reclamantes expoñían que no curso 2021/2022 matricularan ao seus segundos fillos na Escola Infantil Municipal do Concello de Santa Comba, abonando os correspondentes recibos. A tardanza do concello en adaptar a súa normativa propia á modificación operada pola Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas na Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia, respecto da gratuidade da atención educativa nas escolas infantís de 0 a 3 anos para segundos fillos e sucesivos, supúxolle aos usuarios un prexuízo económico.

En data 14 de marzo de 2022 publicouse no BOP a modificación da Ordenanza fiscal reguladora da taxa por prestación do servizo da escola infantil municipal do Concello de Santa Comba, adaptándose a dita normativa. En consecuencia, solicitaban a devolución dos



importes, ao seu entender, indebidamente pagados, así coma os que se devengasen en adiante. A fundamentación xurídica do informe do concello era a seguinte:

O artigo 23 da Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas veu operar unha modificación na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, mediante a introdución da Disposición Adicional 9ª, coa seguinte redacción:

«Disposición adicional novena. Actuacións para conseguir a gratuidade da atención educativa nas escolas infantís de 0-3 anos para segundos/as fillos/as e sucesivos/as

1. Nas escolas infantís de 0-3 anos dependentes da Axencia Galega de Servizos Sociais e do Consorcio Galego de Igualdade e Benestar, co fin de lograr o obxectivo de interese público, por razóns de impulso demográfico e conciliación, de acadar a gratuidade da atención educativa nelas no caso da matriculación do segundo fillo ou filla e sucesivos/as da unidade familiar, aplicarase para estes unha bonificación do 100 % dos prezos públicos ou contraprestacións pecuniarias que se encontren en vigor en cada momento.

A bonificación do 100 % das cantidades correspondentes á atención educativa no suposto de matriculación do segundo fillo ou filla e sucesivos/as da unidade familiar aplicarase tamén no caso das prazas contratadas pola consellaría competente en materia de servizos sociais en escolas infantís de titularidade privada, polo que a Administración autonómica asumirá, de acordo co réxime previsto no contrato, o pagamento das cantidades que, de ser o caso, correspondan polo indicado concepto á unidade familiar.

Esta medida terá efectos económicos desde o 1 de abril de 2020 ou desde a data anterior que se determine, atendidas as dispoñibilidades orzamentarias, por resolución da persoa titular da consellaría competente en materia de servizos sociais, publicada no Diario Oficial de Galicia, e aplicarase directamente, sen prexuízo da posterior adaptación da normativa sobre prezos en vigor ao disposto nesta disposición.

2. Co mesmo obxectivo recollido no número anterior, nas escolas infantís de 0-3 anos dependentes das entidades locais que teñan implantado para a atención educativa un sistema de copagamento en contía equivalente á derivada do réxime de prezos establecido pola Xunta de Galicia nas escolas infantís de titularidade autonómica, no caso de que as indicadas entidades optaren voluntariamente polo establecemento e aplicación, a partir da matriculación nelas do segundo fillo ou filla da unidade familiar, estes incluídos, da bonificación do 100 % establecida no número anterior, e así o xustificaren, serán compensadas pola consellaría competente na materia de servizos sociais nesa contía mediante a súa inclusión no sistema de cofinanciamento de servizos sociais.

Caso de as entidades locais teren implantado para a atención educativa un sistema de copagamento en contía superior á derivada do réxime de prezos establecido pola Xunta de Galicia para as escolas infantís de titularidade autonómica, o importe da compensación regulada no parágrafo anterior só poderá alcanzar unha contía equivalente á derivada do aludido réxime de prezos, sempre que aquelas xustifiquen a aplicación da bonificación do 100 % da contía dos prezos públicos ou contraprestacións pecuniarias que se encontren en cada momento en vigor, e será a cargo das entidades locais a contía da bonificación no que exceda da cantidade compensada pola Administración autonómica, debendo consignarse nos orzamentos da entidade local as dotacións oportunas.

Para os efectos do disposto nesta disposición, respecto das entidades locais que opten pola aplicación da bonificación establecida, entenderase que existen razóns de interese público que permiten fixar a contía dos prezos públicos ou contraprestacións pecuniarias por debaixo do límite do custo do servizo.

A medida establecida neste número poderá ter efectos económicos no curso 2020-2021 e ser aplicable directamente, sempre que os órganos competentes das entidades locais acorden o seu establecemento e aplicación, sen prexuízo de que deban proceder á adaptación da súa normativa sobre prezos ou contraprestacións en vigor ao disposto nesta disposición.



Para que sexa aplicable a compensación prevista neste número, as entidades locais deberán acreditar estaren ao corrente no pagamento das liquidacións derivadas do réxime de cofinanciamento regulado no artigo 69 da Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación.

Dito apartado segundo da D.A. 9ª da Lei 1312008 require que, para que se puidese levar a cabo dita medida, cumpría que os órganos competentes das entidades locais acordasen o seu establecemento, así coma a obrigatoriedade de adaptar a normativa reguladora ao disposto na citada norma.

En calquera caso, acollerse a ditas medidas é unha cuestión de carácter potestativo para as entidades locais, sen posibilidade de aplicación directa. Ademais, tampouco podería aplicarse a modificación operada na normativa municipal con carácter retroactivo, por canto en relación co principio de irretroactividade, establecido polo artigo 178 da LXT, a LXT establece que se aplicará con carácter xeral, tendo en consideración o disposto no artigo 10.2 da LXT, o cal establece que, salvo que se dispoña o contrario, as normas tributarias non terán efecto retroactivo e aplicaranse aos tributos sen período impositivo devindicados a partir da súa entrada en vigor e aos demais tributos cuxo período impositivo iniciase desde ese momento.

O Concello de Santa Comba estaba a tramitar os expedientes que solicitaban as devolucións, notificando ás persoas interesadas o sentido das resolucións xunto cos recursos oportunos, polo que os expedientes foron concluídos ao non teren finalizado aínda a actividade administrativa obxecto de supervisión.

4. OS TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA

Recibíronse queixas polo retraso nas respostas ás solicitudes de renovación do título de familia numerosa. As queixas adoitan trasladar a urxencia da situación, por precisar o título renovado a efectos de solicitar determinadas axudas ou bonificacións, por exemplo, do IBI. Comprobouse unha maior demora na tramitación de primeiras expedicións e renovacións de títulos na xefatura territorial da Coruña, derivada dunha disfunción puntual do servizo por mor dunha renovación practicamente total do seu persoal. Desde o servizo lembran que a renovación dos títulos en vigor pode solicitarse ata tres meses antes da súa data de caducidade, para evitar incomodidades ou problemas noutros procedementos administrativos sometidos a prazo nos que deba achegarse o título. A data de resolución non afecta á data de renovación do título e informouse ás familias que podían descargar un certificado da renovación na sede electrónica, válido para todos os efectos.

Noutro expediente, o problema derivou da esixencia dun documento, o convenio regulador ou a resolución xudicial de medidas paterno-filiais cando non hai matrimonio, que a lexislación non contempla. Presentouse a queixa pola falta de resposta da Consellería de Política Social e Xuventude a un recurso de alzada. Levaban dous meses tentando renovar o título de familia numerosa incluíndo a unha filla do proxenitor nacida dunha unión anterior. Non recibiran resolución algunha mais alá do propio título, no que so están os



outros dous fillos, que xustificase este proceder. En relación coa exclusión é de subliñar que dende a expedición do título por primeira vez no ano 2017, a filla maior figuraba no título de familia numerosa, así como nas sucesivas renovacións, feitas nos anos 2018, 2019, 2020 e 2021.

O Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da consellería requiríulles que, ao abeiro do disposto no Real Decreto 1621/2005, do 30 de decembro, no artigo 3, apartado 3, polo que se aproba o Regulamento da Lei 40/2003 do 18 de novembro, presentaran convenio regulador da custodia da súa filla. Este requirimento foi contestado mediante un escrito de mellora voluntaria da solicitude no que a persoa que promoveu este expediente manifestou, en síntese, que a unidade familiar da que forman parte o pai, a nai, a filla nacida dunha unión anterior do pai e o dous fillos comúns ten recoñecida a súa condición de familia numerosa dende 2017, ano en que naceu o fillo menor. Dende esa data, a única variación que tería xustificando a necesidade de renovar o título de familia de familia numerosa sería o recoñecemento a ese descendente dun grao de discapacidade do 33% por parte da mesma Administración.

No certificado de empadramento aportado o 7 de febreiro non houbo modificación algunha nos membros da unidade familiar. Tal e como consta nos datos que obran en poder da Administración, a nai da filla maior asinou un documento facilitado pola propia administración no que consentía que formase parte do Título de Familia Numerosa solicitado polo seu pai, podendo revogar tal consentimento en calquera momento, tal e como constaba no documento, consentimento que no fora revogado. O interesado expresaba a súa desconformidade pola obriga, ao contrario do que dispón o apartado 1 do artigo 3 do RD 1621/2015 de 30 de decembro, de renovar o título nos anos 2018, 2019 e 2020, aínda que os tres fillos están moi lonxe dos 21 anos. No ano 2021, solicitaron a renovación unha vez lle foi recoñecida ao fillo menor unha discapacidade dun 33%, única ocasión na que procedería a renovación do título, pero polo cambio de categoría, xa que pasan á categoría especial.

O Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da consellería require un convenio regulador sobre a custodia da filla do solicitante que non se esixe en ningunha norma legal nin regulamentaria relativa á expedición do título de familia numerosa. De feito, nas normas aludidas na resolución do recurso de alzada non se menciona este requisito. O artigo 3.3 do *Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas* establece que corresponde ás comunidades autónomas desenvolver o procedemento administrativo para renovar, modificar ou deixar sen efecto o título de familia numerosa, incluíndo a determinación dos documentos que deberán acompañarse para acreditar que se manteñen, todas as condicións que a Lei 40/2003, impón para ter dereito ao recoñecemento de tal condición pero non para impoñer o cumprimento de requisitos ou acreditacións documentais non previstas na lei.

A condición de familia numerosa radica, segundo a lei reguladora, en tres circunstancias que deben ser probadas respecto dos fillos: non estar casados e cumprir os límites de idade; a convivencia, e a dependencia económica. A lei especifica o contido e alcance de cadanseu requisito. A convivencia próbase mediante os certificados de convivencia expedidos polas



administracións municipais de acordo cos datos do padrón de habitantes. Neste suposto, o interesado achegou por sede electrónica o certificado de convivencia expedido polo concello no que consta a unidade familiar de cinco membros e a convivencia ininterrompida da súa filla desde o ano 2016.

A resolución argumenta que o convenio regulador que determine as obrigas de ambos proxenitores respecto da súa filla é o documento fundamental para determinar a convivencia da menor e o dereito do solicitante a incluír a súa filla no título de familia numerosa. Porén, nin a *Ley 40/2003, de 18 de novembro, de Protección a las Familias Numerosas* nin o seu regulamento requiren convenio regulador para acreditar a convivencia. De feito, a propia lei prevé un suposto problemático cando se refire a “*el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal*”.

En este supuesto, el progenitor que opte por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de prestarles alimentos.

En el caso de que no hubiera acuerdo de los padres sobre los hijos que deban considerarse en la unidad familiar, operará el criterio de convivencia.”

Xa que logo, o criterio da dependencia económica e o da convivencia operan mesmo cando non hai acordo entre os proxenitores sobre os fillos que conforman a unidade familiar, situación que non podería darse nunca de esixirse como proba un convenio regulador, que determina sempre a modalidade de garda e custodia e, polo tanto, a convivencia. Sobre as obrigas dos proxenitores, a Administración afirma que en caso de parellas de feito ou unións non matrimoniais será preciso que inicien un proceso xudicial de adopción de medidas paterno-filiais que regulen os dereitos e obrigas de cada proxenitor respecto dos seus fillos ou un convenio regulador que, para ser plenamente eficaz, require ratificación xudicial con informe previo do Ministerio Fiscal cando haxa menores de idade ou persoas con discapacidade.

Sen embargo, a Administración non pode esixir un convenio regulador para acreditar a convivencia na expedición do título de familia numerosa cando a lei non o pide, sempre que conste acreditada esa convivencia mediante o correspondente certificado dimanante dos datos de empadramento. Tampouco pode desestimarse o alcance da sinatura de ambos os dous proxenitores da filla maior no acordo para a inclusión da menor no título de familia numerosa do pai, que acredita o consentimento da nai para que figure nesa unidade familiar e o acordo de ambos proxenitores sobre a convivencia. Finalmente, cómpre indicar que en ningún momento do procedemento a Administración motivou unha decisión contraria aos seus propios actos anteriores, xa que a situación familiar non mudou desde a primeira expedición do título de familia numerosa en xuño de 2017 nin fora requirida con anterioridade a documentación que agora se esixe.

Como conclusión, realizouse á Consellería de Política Social e Xuventude un recordatorio de deberes legais para que na expedición dos títulos de familia numerosa, o Servizo



correspondente da consellería non requira documentos non esixidos na lexislación básica na materia e expida o título solicitado ao quedar acreditada a inclusión da menor na unidade familiar do solicitante polo certificado de convivencia aportado ao procedemento. A resposta está pendente.

5. A PROTECCIÓN DA DIGNIDADE DOS MENORES NA PRÁCTICA DEPORTIVA E NAS ACTIVIDADES DE OCIO

A. Trato recibido por nenas en determinadas modalidades deportivas

No ano 2021, unha persoa presentou escrito de queixa alegando o maltrato psicolóxico sufrido polas súas fillas menores por parte dun club de natación, en concreto, por parte dunha adestradora. Coa queixa achegaba copia do escrito remitido á Xunta Directiva da Federación Galega de Natación en 2020, e ao Comité Galego de Xustiza Deportiva en 2021, solicitando a anulación das licenzas das súas fillas no citado club. Ante a negativa por parte da adestradora de chegar a unha conciliación e a do presidente do club de considerar a renuncia das licencias, solicitouse a anulación das licencias federativas ante o Comité Galego de Xustiza Deportiva, quen estimou a súa anulación, e ambas deixaron o equipo.

Co escrito de queixa xúntanse informes psicolóxicos e declaracións responsables de outras nais de deportistas que estiveron no mesmo club ao tempo que as interesadas, nas que se ratifica o relatado respecto ao mal trato recibido por parte da adestradora e as súas presións, e ao feito de que predispuxo de maneira negativa as súas compañeiras, facendo ver que eran unhas egoístas, e dando lugar a que mais nenas decidiran tamén abandonar o equipo. No curso do procedemento de anulación das licencias, a persoa que promoveu a nosa intervención comunicou ao CGXD que a súa filla maior necesitaba *“apoyo psicológico así como nutricional debido al maltrato verbal hacia su físico por parte de su entrenadora”*. Achegaba informe psicolóxico e do terapeuta nutricional no que constaba o desenvolvemento dun trastorno da conduta alimentaria.

Resolto favorablemente polo CGXD o asunto da anulación das licenzas das nadadoras, non constaba ningunha valoración do ocorrido en relación cos feitos detallados na denuncia sobre o benestar físico e psicolóxico das deportistas, que figuraban no expediente no trámite de alegacións finais á providencia da instrutora. Ao existir unha clara discrepancia entre os feitos recollidos nas alegacións do club e a resolución final da Federación Galega de Natación, requirimos informe a esta entidade, que o remitiu. O informe sinala que descoñecían que no club se producira tal situación e que as baixas das dúas deportistas, ao igual que as 257 nadadoras que se deron de baixa en Galicia dende o verán de 2020, foi derivada da pandemia de COVID-19 e as restricións derivadas da mesma na práctica deportiva polas medidas adoptadas posteriormente. Expón que o conflito deriva de un enfrontamento puntual nun día concreto; que coa anulación das licenzas o asunto foi arquivado, e que a Federación “non ten constancia de mais problemas nin queixas nin



denuncia algunha por parte de menores nin dos seus titores respecto da adestradora do club citado”.

A realidade que viven moitas deportistas adolescentes neste tipo de deportes (natación artística ou sincronizada, danza ou ballet, ximnasia rítmica, etc.), nos que a concreta morfoloxía dos corpos debe adecuarse a estándares que, en moitas ocasións, son irreais, trátase dun tema especialmente relevante e que debe abordarse coidadosamente. Debido á presión por manter unha determinada configuración corporal, poden desenvolverse certos trastornos polo que é necesario que exista un tratamento respectuoso por parte dos adestradores e, en xeral, de todo o persoal dos clubs nos que se practiquen estas disciplinas, moderando a súa esixencia, e sen ningún tipo de valoracións sobre factores externos á practica deportiva que inflúan psicoloxicamente dunha maneira negativa nas deportistas e na súa auto-percepción. Non se poden permitir comportamentos como os trasladados nos escritos da persoa que promoveu a nosa intervención e a do CGXD, nin as valoracións corporais, nin determinadas expresións sobre o peso ou o corpo das nenas, pero aínda menos se estamos a falar de deportistas menores de idade, nas que os comentarios ou valoracións teñen un impacto moito maior, que pode repercutir, e moitas veces repercute, en problemas psicolóxicos, nutricionais ou de saúde mental.

A falta de constancia de queixas sinalada polo presidente da FEGAN non desvirtúa a realidade que moitas deportistas viven na súa etapa de formación, polo que o feito de que, neste caso, existiran numerosas baixas por mor da Covid-19 non exclúe que o trato das persoas encargadas de dirixir as actividades dera lugar ao abandono da práctica deportiva, como parece que podería acreditarse nos escritos doutras nais de nadadoras do mesmo club. É evidente que na tramitación das baixas non se indaga sobre os motivos da solicitude de cese da práctica deportiva nun club, pero neste caso nin o presidente do club nin o da Federación Galega de Natación nin o CGXD poden alegar o descoñecemento deses motivos pois lles foron comunicados por escrito.

A integridade persoal das deportistas e o coidado da súa saúde, tanto física como emocional e mental, está por enriba de calquera deporte, entendendo que a súa práctica debe facerse por interese propio, fomentando as gañas e a motivación e, en ningún caso, impoñendo esixencias nin xerando expectativas imposibles de cumprir, ou nas que o seu cumprimento dea lugar a unha auto esixencia desmesurada que incida no funcionamento normal de nenas de pouca idade, xerando conductas de ansiedade e trastornos relacionados coa alimentación. Pola contra, ao abeiro da Lei Orgánica 8/2021, o deporte debe impregnarse do bo trato, aquel que, respectando os dereitos fundamentais dos nenos, nenas e adolescentes, promove activamente os principios de respecto mutuo, dignidade do ser humano, igualdade de oportunidades e prohibición de discriminación.

Por todo o sinalado recomendouse á Secretaría Xeral para o Deporte que se estudase a posibilidade de abrir unha vía para que as deportistas poidan denunciar de xeito seguro situacións inxustas, en concreto, situacións de rexeitamento ante prácticas no deporte feminino que afecten ao benestar físico e psicolóxico das mulleres.



Por outro lado, debería levarse a cabo unha formación específica con perspectiva de xénero no entorno das deportistas, de xeito directo nos adestradores, preparadores físicos e o equipo técnico dos clubs, incidindo nos factores de risco e os problemas tanto psicolóxicos como de conduta alimentaria, asociados a determinados comportamentos ou valoracións dos corpos técnicos. As recomendacións foron aceptadas.

B. O comportamento das persoas responsables nos campamentos de verán

Nun campamento de verán promovido pola Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado trasladáronse queixas polo trato dispensado a algúns participantes nunha actividade denominada “porcómetro”, na presenza de monitores cando falaban coas familias e na linguaxe dalgúns monitores.

A directora do campamento remitiu á consellería un informe sobre a participación da menor nas actividades, dando resposta tamén ás queixas manifestadas pola súa familia. En síntese, a dirección manifesta ter falado con varios monitores para coñecer o sucedido. Segundo o escrito, a actividade de “porcómetro” é unha práctica moi habitual nos campamentos como dinámica dirixida ao grupo, co fin de velar pola orde e a limpeza dos espazos compartidos e que inclúe a todos, monitorado e participantes. Calquera conduta discriminatoria derivada desta dinámica que observen os membros do equipo é atallada e cortada de inmediato, xa que se trata dunha actividade lúdica e non humillante nin denigrante, manifestando que nunca tivo ese enfoque.

O informe manifesta tamén que a presenza dun adulto responsable na habitación onde os menores que non traen móbiles realizan as chamadas aos seus familiares é habitual. No caso concreto deste albergue, trátase da oficina de dirección e xerencia, que sempre está pechada con chave porque contén o diñeiro dos participantes, os móbiles, documentación persoal, chaves de toda a instalación, central de alarmas e ordenadores, entre outras cuestións. Ademais desta necesaria vixilancia, vélese porque as chamadas non se estendan no tempo, a maiores de xestionar diversas casuísticas familiares.

Tras solicitar e analizar a información demandada, a Consellería de Política Social e Xuventude comunica que instou á dirección do campamento a ser máis coidadosos e evitar todo tipo de actos inadecuados ante menores ou que poden chegar a ferir as diferentes sensibilidades dos nenos e nenas participantes, tendo en conta tamén a idade destes. A empresa encargada da xestión desta instalación comprometeuse a reconducir posibles actitudes non axeitadas en beneficio do benestar dos menores, que sempre é a prioridade número un en calquera campamento. Porén, a comprobación realizada pola Administración sobre o desenvolvemento do campamento non esclarece as condutas degradantes que a menor trasladou á súa familia sobre o uso de linguaxe soez e xestos inapropiados por parte das persoas monitoras ou dalgunhas delas. A mesma práctica denominada “porcómetro”, recoñecida no informe como unha actuación habitual, semella ser unha forma agresiva e pouco respectuosa de procurar un entorno ordenado e limpo no albergue e no campamento no seu conxunto. A dignidade das persoas, e moi



particularmente, das persoas menores de idade, debe ser escrupulosamente respectada por aqueles que os teñen ao seu cargo. A descrición desa práctica, que o informe non desminte, atenta contra esa dignidade e supón, neste caso, un acto de violencia ao revelar a menor o seu malestar pola marca na súa cara e querer borrarla e insistir unha monitora en volver a poñela cun pintalabios permanente e ameazas.

Tampouco parece adecuado o criterio relativo á presenza dun adulto responsable na habitación onde os menores que non traen móbiles realizan as chamadas aos seus familiares. O dereito á intimidade persoal e familiar é un dereito fundamental do que son titulares tamén os menores de idade e, como concreción do seu contido esencial, a Constitución garante o segredo das comunicacións e, en especial, das postais, telegráficas e telefónicas, agás resolución xudicial. Os menores teñen dereito a comunicarse coas súas familias sen a presenza de ningún adulto, o que non é incompatible con limitar o tempo das chamadas en aras ao normal desenvolvemento dos horarios e das actividades. A xustificación sobre a custodia dos obxectos gardados nesa oficina non serve como escusa para non respectar o segredo das comunicacións dos usuarios do campamento cos seus familiares. Deberíase localizar outro espazo adecuado a tal fin cunha liña telefónica fixa ou móbil.

A advertencia da Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado á empresa encargada da xestión da instalación de ser máis coidadosos e evitar todo tipo de actos inadecuados ante menores ou que poden chegar a ferir as diferentes sensibilidades dos nenos e nenas participantes parece insuficiente e pouco concreta polo que se recomendou que nas bases das convocatorias para a xestión dos campamentos de verán organizados pola Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado se recolla expresamente a prohibición de realizar prácticas como as descritas na queixa e recoñecidas no informe, e se respecte o dereito fundamental dos menores participantes á súa intimidade persoal mantendo de forma privada as comunicacións coa súas familias. A recomendación foi integramente aceptada.

C. Vulneración do dereito á intimidade dos menores en vestiarios compartidos con adultos

Dáse conta dunha actuación iniciada o pasado ano e que aparece recollida no informe anual correspondente. A práctica habitual do deporte por persoas de menor idade non esta abordada no asunto concreto das instalacións auxiliares como aseos e vestiarios. De feito, cando se trata de nenos ou nenas de pouca idade acceden aos mesmos acompañados dos seus pais, nais, ou persoas adultas responsables do seu coidado, utilizando o vestiario correspondente ao sexo do adulto responsable. A partir de certa idade, conforme as persoas menores van adquirindo autonomía persoal soen ir en solitario a estas instalacións accesorias, en función do respectivo sexo, o cal pode ocasionar unha situación como a descrita na queixa. No actual contexto social é habitual que as persoas menores de idade participen en actividades deportivas ou de lecer, ás que en ocasións acoden soas e outras



veces van acompañadas das persoas adultas responsables do seu coidado, ou realizando a actividade en grupo baixo a supervisión de monitores ou coidadores.

Resulta evidente que a división dos vestiarios por sexos responde aos usos e normas de comportamento normalmente aceptadas na sociedade. Pola súa parte, existen tamén prescricións técnicas en materia de accesibilidade para persoas con mobilidade reducida que derivan da actual lexislación e do principio de deseño para todos.

O propio informe do técnico do Departamento de Deportes do Concello de Santiago considera que o formulado no escrito de queixa é lóxico e razoable, a pesar de que non existe unha obriga normativa ao respecto. As mesmas razóns polas que se considera adecuado separar aseos e vestiarios para persoas de distinto sexo xustifican un uso diferenciado e non compartido entre adultos e menores.

Nosa obrigada perspectiva de defensa dos dereitos das persoas leva a salientar o recoñecemento da dignidade da persoa e do libre desenvolvemento da súa personalidade como fundamento da orde política (artigo 10 da Constitución); e a protección integral das persoas menores (artigo 39 da Constitución), especificando a Lei Orgánica 1/1996 de Protección Xurídica de Menor, no seu artigo 4.1, que as persoas menores teñen recoñecido o citado dereito.

Este marco normativo a prol da protección da intimidade dos menores baseado no seu interese superior que prevalece sobre outros intereses concorrentes, é o apoio xurídico para desenvolver unha normativa específica cando o usuario das instalacións deportivas ou de lecer sexa menor de idade. As solucións técnicas son múltiples e deben ser avaliadas pola administración pública titular da instalación en función das posibilidades materiais e físicas dos espazos, delimitando unha zona diferenciada cando fose viable, tramos horarios ou condicións de uso das instalacións (con peche de espazos interiores) para protexer a intimidade dos menores respecto das persoas adultas.

Consideramos precisa unha regulación mínima que contemple o dereito das persoas menores ao uso de tales instalacións accesorias, sen limitacións por razón da súa idade. Habería que diferenciar os menores ata certa idade, que poderían concorrer acompañados das persoas adultas responsables do seu coidado como garantes da súa intimidade e do uso conveniente das instalacións; e, por outra parte, os menores a partir da idade en que se supón unha autonomía suficiente. Neste caso, habería de asegurarse que puidesen concorrer sos aos vestiarios e aseos diferenciados en función do sexo, con normalidade e sen risco de incidentes con adultos.

Como conclusión, fixemos chegar ao Concello de Santiago de Compostela a recomendación de que se inclúan nas ordenanzas municipais reguladoras do uso de instalacións deportivas ou de lecer, xa existentes ou futuras, as condicións de uso de vestiarios e aseos por persoas menores de idade coa finalidade de garantir a súa privacidade e intimidade, evitando o uso compartido destas instalacións auxiliares entre adultos e menores, efectuando as adaptacións precisas nos regulamentos internos ou pregos de prescricións técnicas das instalacións deportivas ou de lecer de titularidade municipal. O Concello de Santiago de Compostela aceptou a resolución formulada.



6. ATENCIÓN ÁS VÍTIMAS DE ABUSOS SEXUAIS NO ÁMBITO DA IGREXA CATÓLICA E O PAPEL DOS PODERES PÚBLICOS

O 25 de febreiro de 2022 rexistráronse doce expedientes de queixa derivados da solicitude de intervención da institución por parte de ex alumnos dun centro relixioso de Vigo, o colexio El Pilar, dirixido e xestionado por irmáns Maristas na década dos anos 60-70.

Nun novo escrito de data de 3 de marzo, un dos promotores en nome de todos eles achega copia da carta recibida do Bispado de Tui-Vigo na que lles comunican as dúbidas que ten sobre a súa competencia nun caso que pode estar prescrito e que afecta a irmáns maristas, e non a clérigos nin sacerdotes. Nese escrito asinado polo Chanceler, o Bispado infórmales da súa decisión de trasladar as denuncias á Sagrada Congregación para los Institutos de Vida Consagrada y Sociedades de Vida Apostólica, para que lles indiquen como proceder nesta causa. Trátase dun organismo da Curia Romana responsable do que atinxe ao goberno e disciplina deste tipo de comunidades relixiosas.

No suposto obxecto de queixa, non hai ningún acto ou resolución da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia, dos seus axentes ou da Administración local, incluídos os seus organismos autónomos, así como das empresas e entes públicos ou participados que dela dependan, no ámbito das competencias que corresponden á Comunidade Autónoma, de conformidade co Estatuto de autonomía e a lexislación vixente. Sobre eses órganos e entidades realízase a actividade de supervisión que a lei confire a esta institución.

Porén, neses intres estíbese a producir no ámbito parlamentario, tanto estatal como autonómico, un debate sobre as distintas posibilidades para crear comisións de investigación sobre estes feitos, ás que se lle atribuírían competencias específicas; a forma de superar as limitacións xurídicas derivadas da prescripción dos posibles delitos ou do falecemento dos seus autores e os mecanismos para o recoñecemento do dano causado e a súa reparación.

Xa que logo, o procedente era agardar a decisión que resultase deste debate parlamentario.

En tanto, os promotores das queixas achegaron Decreto da Fiscalía de Vigo, de data 04/04/2022, polo que dábase conta da prescripción pola vía penal dos feitos denunciados e a viabilidade da vía extraxudicial para a súa reparación. A Fiscalía ditou decreto de apertura de dilixencias de investigación penal pola comisión de presuntos delitos contra a integridade física, contra a liberdade sexual e contra a dignidade das persoas (segundo a nomenclatura do Código Penal de 1995), perpetrados de forma continuada durante os anos 1960-1970, en base á denuncia presentada na Fiscalía Xeral do Estado contra o director do Centro Educativo El Pilar de Vigo e varios profesores, pertencentes á Congregación dos Irmáns Maristas. A denuncia foi interposta por parte de nove ex alumnos do devandito centro, acumulándose as Dilixencias de Investigación Penal 38/2022 incoadas por mor da denuncia interposta por outro ex alumno contra un dos irmáns maristas, xa falecido e tamén denunciado.



Os feitos que se poñen en coñecemento do Ministerio Fiscal non se relataron de forma exhaustiva e individualizada pero si suficiente para que puidesen ser constitutivos de delitos de abusos sexuais e/o agresións sexuais continuados sobre menores de 16 anos, delitos de torturas e delitos de lesións. Nas denuncias relátanse feitos violentos e humillantes, directamente orientados a anular a dignidade dos menores, inflixindo de forma activa sobre os mesmos ataques físicos e verbais ou animando á frustración ou acoso por parte dos compañeiros. Os feitos relatados, cometidos por un número elevado de profesores, membros ademais da orde relixiosa, xeraban un clima de violencia e abuso estrutural para os menores que debían non só soportar os abusos propios senón tamén contemplar os abusos alleos.

Sobre a cualificación xurídica dos feitos, segundo o Código penal vixente na data dos feitos, os mesmos puidesen ser constitutivos de delitos contra a honestidade, regulados no título IX do Código penal de 1944, segundo redacción dada polo Código penal texto revisado de 1963 por Decreto 691 do 28 de marzo de 1963 e concretamente nos capítulos I, II e III. Igualmente de delitos de lesións regulados no Título VIII do C.P, delitos de ameazas e coaccións do capítulo VI do Título XII.

Porén, segundo o art. 113 C.P., o seu prazo de prescrición sería de dez anos. Segundo o artigo 114 o prazo de prescrición empeza a correr desde o día en que se cometeu o delito, interrompéndose desde que o procedemento diríxase contra o culpable. Polo tanto, os feitos estarían prescritos, e tamén a responsabilidade penal dun dos denunciados estaría extinguida por causa de falecemento.

Con todo, que non proceda xa esixir responsabilidade penal por estes feitos non significa que non sexa posible a reparación por outras vías extraxudiciais xa iniciadas a través da Diocese e da propia congregación, mediante reparación extraxudicial, recoñecemento do dano moral non só causado senón tamén tolerado, e corrección e renovación de métodos e estruturas.

Así pois, extingúndose por prescrición e/o falecemento a responsabilidade penal derivada destes feitos, procedía decretar o arquivo da causa, debendo remitir copia deste Decreto aos denunciantes, facéndolles saber que quedaba expedita a vía xudicial para facer valer o que ao seu dereito conveña.

A Proposición non de Lei (PNL) aprobada polo Congreso dos Deputados o 10 de marzo de 2022, cunha ampla maioría, encomendou ao Defensor do Pobo a “creación dunha comisión independente para elaborar un informe sobre as denuncias por abusos sexuais no ámbito da Igrexa católica e o papel dos poderes públicos”. O *Defensor del Pueblo* anunciou a elaboración dun informe, que sería presentado ao Parlamento e ao Goberno cando concluíran os traballos, e que debería contemplar recomendacións e medidas encamiñadas a cumprir con tres obxectivos:

- Determinar os feitos e responsabilidades
- Propoñer procedementos de reparación ás vítimas
- Planificar políticas públicas para a prevención e atención ás vítimas



Para levar a cabo a encomenda, os traballos desenvólvense en tres ámbitos constituíndo unha Comisión Asesora formada por expertos; un foro de diálogo coas asociacións de vítimas e unha Unidade de Atención ás Vítimas. Os traballos iniciáronse tras a celebración da primeira reunión constituínte da Comisión Asesora, o 5 de xullo de 2022. A Unidade de Atención ás Vítimas iniciou a súa operatividade a partir do 6 do mesmo mes.

IV. RESOLUCIÓNS DA VALEDORA DO POBO

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9633/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Política Social para que o ETM da xefatura territorial e o Servizo de Protección da Consellería de Política Social actúen baixo os principios de obxectividade, imparcialidade e seguridade xurídica na actuación protectora sobre os menores, garantindo o carácter colexiado e interdisciplinar na adopción de medidas que lles afecten, e tendo en conta os informes e propostas do centro residencial no que se desenvolve a vida do menor e o seu dereito a participar activamente na busca e satisfacción das súas necesidades	Xunta-Consellería de Política Social 22/03/2022	Aceptada	Q/9633/21
Q/1364/22	Recomendación dirixida o Concello de Mondariz para que as resolucións en materia de acceso á información pública, que inclúe os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder do concello e que fosen elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións, indiquen de modo claro e preciso as posibilidades de recurso, ao abeiro da Lei galega 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, sobre a Comisión da Transparencia	Concello de Mondariz 30/03/2022	Rexeitada	Q/1364/22
Q/209/22	Recomendación dirixida a Consellería de Política Social para que se elabore un protocolo de colaboración entre a consellería e as forzas e corpos de seguridade e as súas unidades específicas de familia e menores que recolla de xeito concreto as diferentes actuacións en caso de fugas de menores dos centros de protección nos que residen	Xunta-Consellería de Política Social 22/04/2022	Aceptada	Q/209/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9683/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9683/21
Q/9683/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9683/21
Q/9727/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9727/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9727/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9727/21
Q/9734/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9734/21
Q/9734/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9734/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9736/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9736/21
Q/9736/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9736/21
Q/9780/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9780/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9780/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9780/21
Q/9856/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que estude, en colaboración co Concello de Bergondo e coas familias do alumnado do CRA, todas as alternativas posibles que sexan viables para avanzar na implantación de servizos de conciliación, desenvolver o servizo de madrugadores e establecer mecanismos de información e participación entre a consellería, o concello e as familias para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios do servizo de comedor escolar, as opcións de xestión e os procedementos adecuados	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/05/2022	Aceptada	Q/9856/21
Q/9856/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bergondo para que o goberno local de Bergondo avalíe, dentro da autonomía municipal, a posta en marcha, en colaboración coas administracións supramunicipais (Deputación, Xunta, Goberno de España..), de programas e servizos de conciliación dirixidos aos menores que asisten ás escolas unitarias do Concello de Bergondo, garantindo así o acceso desta poboación escolar aos servizos de proximidade en pé de igualdade con respecto á restante poboación do concello	Concello de Bergondo 24/05/2022	Rexeitada	Q/9856/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9773/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social e Xuventude para que reconsidera a recuperación da comunicación, os contactos e as visitas dunha menor coa familia de acollida, previo proceso de escoita da menor, configurado como un dereito desta non suxeito a criterios de necesidade ou oportunidade, levado a cabo con todas as garantías, incorporando os principios que han de rexer os actos de audiencia do menor; e, no seu caso, restablecer o acollemento familiar	Xunta-Consellería de Política Social 10/06/2022	Aceptada	Q/9773/21
Q/7915/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social e Xuventude para que o cese dos acollementos familiares se formalice en resolución motivada e non por un cese verbal que privaría aos acolledores do dereito de ser parte en todos os procesos de oposición ás medidas de protección e en todos os procesos de oposición relacionados coa medida de acollemento familiar permanente con funcións de tutela que teñan formalizada	Xunta-Consellería de Política Social 12/07/2022	Aceptada	Q/7915/21
Q/3884/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Política Social e Xuventude para que nas medidas de garda, se motive claramente cada unha das decisións que se adopten e a súa fundamentación legal, e que na resolución administrativa na que se acorda o cambio na medida de garda se lle indique á familia acolledora os recursos que procedan	Xunta-Consellería de Política Social 27/09/2022	Aceptada	Q/3884/22
Q/3884/22	Recomendación de que no expediente conste toda a información precisa sobre o plan de cada caso, se manteña informada á familia de acollida en cada fase do procedemento e se procure, por parte dos equipos técnicos, un traballo previo de intenso apoio ás familias acolledoras na transición a outras medidas de protección e que estas familias teñan acceso íntegro ao Protocolo de transición do acollemento familiar ou residencial á adopción	Xunta-Consellería de Política Social 27/09/2022	Aceptada	Q/3884/22
Q/3960/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Política Social e Xuventude para que nas medidas de garda, se motive claramente cada unha das decisións que se adopten e a súa fundamentación legal, e que na resolución administrativa na que se acorda o cambio na medida de garda se lle indique á familia acolledora os recursos que procedan	Xunta-Consellería de Política Social 27/09/2022	Aceptada	Q/3960/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/3960/22	Recomendación de que no expediente conste toda a información precisa sobre o plan de cada caso, se manteña informada á familia de acollida en cada fase do procedemento e se procure, por parte dos equipos técnicos, un traballo previo de intenso apoio ás familias acolledoras na transición a outras medidas de protección e que estas familias teñan acceso íntegro ao Protocolo de transición do acollemento familiar ou residencial á adopción	Xunta-Consellería de Política Social 27/09/2022	Aceptada	Q/3960/22
Q/5367/22	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social e Xuventude para que nas bases das convocatorias para a xestión dos campamentos de verán organizados pola Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado se recolla expresamente a prohibición de realizar prácticas como as descritas na queixa e recoñecidas no informe, e se respecte o dereito fundamental dos menores participantes á súa intimidade persoal mantendo de forma privada as comunicacións coas súas familias	Xunta-Consellería de Política Social 29/09/2022	Aceptada	Q/5367/22
Q/9585/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Política Social e Xuventude para que na expedición dos títulos de familia numerosa non requira documentos non esixidos na lexislación básica na materia, constituída pola <i>Ley 40/2003, de 18 de novembro, de Protección a las Familias Numerosas</i> e expida o título solicitado ao quedar acreditada a inclusión da menor na unidade familiar do solicitante polo certificado de convivencia aportado ao procedemento	Xunta-Consellería de Política Social 25/10/2022	Pendente	Q/9585/22
Q/3745/22	Recomendación dirixida á Secretaría Xeral para o Deporte para abrir unha vía para que as deportistas poidan denunciar de xeito seguro situacións inxustas, en concreto, situacións de rexeitamento ante prácticas no deporte feminino que afecten ao benestar físico e psicolóxico das mulleres e que se leve a cabo unha formación específica con perspectiva de xénero no entorno das deportistas incidindo nos factores de risco e os problemas tanto psicolóxicos como de conduta alimentaria, asociados a determinados comportamentos ou valoracións dos corpos técnicos.	Xunta-Secretaría Xeral para o Deporte 01/12/2022	Aceptada	Q/3745/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/3470/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Noia para asegurar o estrito cumprimento dos artigos 30 e 32 da Lei 11/2010 de 17 de decembro, e regular e limitar o acceso aos locais de ocio para previr o consumo de bebidas alcohólicas e/ou sustancias nocivas para as persoas menores de idade	Concello de Noia 28/12/2022	Pendente	Q/3470/22
Q/3470/22	Recomendación para que o Concello de Noia exerza as funcións de inspección e control e dite Ordenanza Reguladora de uso dos espazos públicos e de limitacións no acceso aos locais de ocio para prevenir o consumo de bebidas alcohólicas e/ou sustancias nocivas para os e as menores de idade	Concello de Noia 28/12/2022	Pendente	Q/3470/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O ano 2022 supuxo nesta área unha continuidade respecto do exercicio anterior. Tal e como se comprobará ao longo deste informe, a área de Emprego Público e Traballo volveu rexistrar un importante número de queixas derivadas, en non poucas ocasións, dos procesos selectivos públicos inconclusos e do desenvolvemento dos procesos de estabilización a resultas de distintos ditames xudiciais e da normativa estatal publicada a finais do ano 2021. A elevada temporalidade no emprego público, arrastrada durante décadas e agravada polas restricións nas taxas de reposición, foi obxecto de numerosos pronunciamentos xudiciais que mesmo chegaron ao Tribunal de Xustiza da Unión Europea.

Finalmente, a través da Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público, autorizábanse dous novos procesos de estabilización de emprego público a desenvolver entre 2022-2024. O primeiro dos procesos, desenvolto por concurso-oposición, vai dirixido ás prazas natureza estrutural dotadas orzamentariamente que estivesen ocupadas de forma temporal e ininterrompida polo menos nos tres anos anteriores ao 31 de decembro de 2020. O segundo será un proceso excepcional, desenvolto mediante concurso, para as prazas de natureza estrutural dotadas orzamentariamente, ocupadas con carácter temporal e ininterrompidamente con anterioridade ao 1 de xaneiro de 2016.

Xa no Informe do ano 2021 subliñabamos o impacto que podía ter a Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público nos procesos que se puxeran en marcha nas distintas administracións públicas así como a interpretación por parte das persoas interesadas. Dito impacto foise amosando ao longo do ano.

Máis relevante aínda resultou o número de expedientes abertos a petición de persoas participantes nos procesos selectivos convocados pola administración autonómica, tanto para quenda libre como de promoción interna. O adiamento destes procesos por distintos motivos e o elevado número de procesos en marcha provocou non poucas queixas polo tempo de agarda en resolvelos. Esta institución emitiu distintas resolucións, que se comentarán no apartado de supervisión, instando á administración a resolver ditos procesos con celeridade e informando ás persoas participantes dos prazos aproximados. Malia que unha parte dos procesos foron rematando, aínda no momento de redacción deste informe seguen rexistrándose nesta institución queixas polos adiamentos dos mesmos.

Xunto cos asuntos subliñados presentáronse tamén queixas relacionadas coas coberturas temporais de prazas de distintas consellerías e doutras administracións: distintas categorías do SERGAS, persoal técnico de coidados auxiliares de enfermería pertencentes á Consellería de Política Social, persoal dependente da Administración de Xustiza, docentes de centros dependentes da Deputación da Coruña. Outros expediente relevantes abríronse respecto de queixas presentadas polo desacordo coas condicións laborais –horarios, retribucións, medidas de conciliación–, prolongación da vida laboral, convocatorias de bolsas de emprego e/ou OPEs municipais, recoñecemento da labor sindical ou desenvolvemento da carreira profesional, entre outros.

Tres asuntos merecerán unha explicación máis exhaustiva pola relevancia dos mesmos: a redución do prezo dos servizos dos centros de día afectados pola folga de persoal do Consorcio



Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, a suspensión dos contratos temporais nas escolas infantís durante os períodos estivais e a declaración da aptitude para un posto de traballo dunha persoa afectada por síndrome de Asperger, previamente declarada non apta. Deterémonos tamén nos asuntos relacionados con situacións denunciadas como acoso laboral que seguiron incrementándose neste exercicio e a resultados das cales téñense emitido distintas resolucións das que se dará conta ao longo deste informe.

Por último, debemos sinalar que continúa a colaboración coa oficina do *Defensor del Pueblo* a quen se lle remitiron 51 expedientes vinculados, de maneira semellante a anos pasados, ao desacordo coas prestacións dependentes da Seguridade Social e a finalización de baixas laborais. Un pequeno número de queixas relaciónanse con procesos selectivos convocados por empresas públicas, especificamente, por Navantia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1765		378	
Admitidas	1709	96.82%	322	85.18%
Non admitidas	5	0.29%	5	1.32%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	51	2.89	51	13.50%

No cadro anterior amósase o número total de asuntos rexistrados que, malia diminuír respecto do 2022 seguen moi por riba dos exercicios anteriores. Respecto da porcentaxe de queixas non admitidas apenas superou o 1%, tratándose todas elas de situacións nas que non existía actuación administrativa previa.

Así mesmo, a colaboración co *Defensor del Pueblo* mantense nas mesmas ratios de anos precedentes e tal como se indicou trátase de queixas relacionadas con:



- Prestacións dependentes do INSS: denegación do IMV, desacordo nas contías das pensións, retrasos nas tramitacións das prestacións, retraso ou denegación do pago de complementos, entre outras.
- Desacordos coa denegación de incapacidades ou adianto de alta laboral sen que tivera mudado a situación sanitaria da persoa interesada
- Presentación de varias queixas pola dificultade e mesmo imposibilidade de obter unha cita presencial en distintas oficinas da Seguridade Social

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	872	51.02%	172	53.41%
En trámite	837	48.98%	150	46.59%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	4	7	11	9	2
2021	83	5	88	79	9

Dos asuntos iniciados no ano 2022, 150 seguían abertos a 31 de decembro dese ano. Cómpre subliñar que un centenar dos mesmos tiveron entrada nos últimos meses do ano o que dificultou o seu peche durante o exercicio. A maiores pecháronse 88 asuntos dos que se mantiñan abertos pertencentes a anos anteriores.

Por outra banda, tal e como veremos deseguido, emitíronse nesta área 63 resolucións, multiplicando por cinco as emitidas no exercicio pasado. Boa parte destas resolucións foron aceptadas total ou parcialmente polas administracións ás que se dirixiron, o que da idea da colaboración das mesmas con esta institución. Todas elas pódense consultar no apartado final desta área.



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Analizaremos neste apartado os eixos principais das investigacións realizadas neste exercicio, agrupando ao seu redor as queixas presentadas. Dado o elevado número de resolucións emitidas este ano, centrarémonos especialmente naqueles expedientes que foron obxecto das mesmas, a cuxo contido completo pódese acceder no apartado reservado ao final do presente resumo.

1. RETRASOS NOS PROCESOS SELECTIVOS E PROCESOS DE ESTABILIZACIÓN

Tal e como se sinalou na introdución da área, tanto os retrasos nos procesos selectivos como o desenvolvemento dos procesos de estabilización derivados da Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público xeraron un bo número de queixas presentadas nesta institución. Así, dos 322 asuntos admitidos a trámite, 53 tiñan que ver cos retrasos nos procesos abertos, tanto da administración xeral como da administración especial, e practicamente 20 coas condicións incluídas nos procesos de estabilización postos en marcha, nomeadamente pola administración autonómica, aínda que tamén por algún concello.

Xa no informe do ano 2021 sinalábamnos a existencia dunha serie de queixas en relación cos retrasos -de promoción interna ou quenda libre- como naqueles de provisión de postos vacantes convocados pola Xunta de Galicia que comezaran a desenvolverse no ano 2019. Así, a primeira resolución emitida nese sentido desde esta institución foi precisamente a resultas da queixa dunha persoa afectada polo concurso de provisión de prazas vacantes da Administración Xeral da Comunidade Autónoma convocado pola Resolución de 25 de novembro de 2019. O interesado explicaba que non había xustificación para a demora de dous anos e indicaba os prexuízos económicos, profesionais e mesmo persoais que provocaba este retraso e a incerteza do futuro para as persoas afectadas.

Ao longo do ano 2022 as queixas presentadas procederon, entre outras, de persoas participantes no proceso selectivo para o ingreso, pola quenda de acceso libre, no corpo auxiliar da Administración xeral, subgrupo C2, ou do mesmo subgrupo pertencentes á Administración especial; no proceso selectivo para o ingreso, pola quenda de acceso libre e promoción interna, no corpo auxiliar da Administración xeral, subgrupo A2; no proceso selectivo para o ingreso, pola quenda de acceso libre e promoción interna, no corpo facultativo de grao medio da escala de técnicos facultativos de servizos sociais nas distintas especialidades (a denominada “OPE Social”) ou no convocado para o ingreso no corpo facultativo de grao superior en distintas especialidades (subgrupo A1). Como vemos por estes exemplos, as queixas abranguen moitos dos procesos convocados.

Tres foron as razóns principais esgrimidas pola administración para estas demoras. Por unha banda, os adiamentos derivados da pandemia e da situación de excepcionalidade que



obligou a paralizar durante un tempo estes procesos. En segundo termo, a coincidencia no tempo de varios de procesos de distinta índole: convocatoria aberta, traslados, procesos de estabilización, o que obrigaba a extremar as cautelas para que todos eles se desenvolveran con plena seguridade xurídica tanto para os afectados como para a administración. Por último, e como consecuencia dos anteriores, o feito de que houbera milleiros de persoas participantes comportaba o manexo de numerosa documentación que tiña que ser validada e baremada, prolongando a duración dos procedementos.

Desde esta institución analizáronse tanto os motivos esgrimidos pola Consellería de Facenda e Administración Pública como o contido das distintas queixas presentadas que coincidían, na maioría dos casos, en reiterar o prexuízo que os anos agardando o remate dos procesos, a incerteza, a falta de información respecto dos prazos aproximados ou previstos e os adiamentos, que xulgaban inxustificadas, lles producían. Con carácter xeral sinalábase que se comprendía a complexidade da situación e as dificultades vividas nestes anos pero que non era menos comprensible a incerteza e a problemática que trasladaban as persoas afectadas nos seus escritos de queixa.

Por outra banda, o elevado número de persoas que se presentaron ten relación, tamén, co feito de que os concursos de provisión de prazas vacantes levaban varios anos sen convocarse, cuestión que non se pode atribuír á responsabilidade dos empregados e empregadas públicos. Cómpre lembrar que os prazos e as indicacións recollidas na Lei 2/2015, de 19 de abril, de emprego público de Galicia son coherentes coa necesaria celeridade á hora de desenvolver os procedementos administrativos, principio básico recollido no artigo 71 da Lei 39/2017, de 1 de outubro, do procedemento administrativo común. Concorda esta institución en que resulta prioritario garantir a maior seguridade xurídica ás persoas aspirantes dos procesos selectivos e, xa que logo, dar o maior cumprimento posible aos prazos previstos na lexislación e favorecer a planificación vital, profesional e institucional.

Emitíronse, neste sentido, varios recordatorios de deberes legais lembrando que, na tramitación dos expedientes, a Administración deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución e no caso de procedementos selectivos, estes deben someterse aos prazos e ás indicacións recollidas na Lei 2/2015, de 19 de abril, de emprego público de Galicia, así como distintas suxestións no sentido de reforzar os medios -persoais, materiais e técnicos- cos que conta a administración á hora de acometer o desenvolvemento destes procesos para evitar os adiamentos. Na súa práctica totalidade foron aceptadas ditas resolucións por parte da Consellería.

Porén, dos escritos de queixa achegados no mes de xaneiro e febreiro de 2023 dedúcese que nalgúns procesos continúan os retrasos e que a complexidade dos mesmos tense incrementado coa posta en marcha dos procesos extraordinarios de estabilización ao abeiro da Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público. Cómpre lembrar que nestes procesos selectivos poden aparecer intereses contrapostos, todos eles merecedores de atención: quen forma parte da administración como persoal temporal, quen acredita experiencia noutras



administracións ou quen, lexitimamente, opta a un posto público en condicións de igualdade. Como é sabido, o Tribunal Constitucional ten aceptado nun proceso de consolidación de emprego a ponderación dos servizos previos prestados na administración convocante aínda que se ten pronunciado en contra de que esta ponderación sexa desproporcionada.

Nese sentido apuntan distintos escritos de queixa presentados nesta institución no mes de decembro e que, polo tanto, serán informados no seu día. Ditas queixas refírense unhas á exclusión dunha parte do persoal da GAIN (Axencia Galega de Innovación) do proceso de estabilización e outras á exclusión das persoas con licenciatura en Filoloxía Hispánica (sección hispánica) que veñen impartindo cursos de galego do proceso no proceso selectivo extraordinario de estabilización derivado da Lei 20/2021, do 28 de decembro, pola quenda de acceso libre e mediante o sistema de concurso.

De particular interese resultará a evolución que teña a queixa de varias persoas respecto da OPE 2022 aprobada na Mesa Sectorial de Sanidade o día 5 de decembro e cuxo contido vai na liña do documento de criterios comúns, acordado entre o *Ministerio de Sanidad* e as CCAA no Consello Interterritorial, para regular o proceso extraordinario de estabilización no Sistema Nacional de Saúde. No citado documento arguméntase que esta é "unha situación excepcional que require tamén medidas extraordinarias" e e que a mellor maneira de evitar o transvasamento masivo de persoal entre comunidades e garantir a cobertura de todas as prazas que saian a concurso, é primar a experiencia na rexión na que a persoa participante leva anos exercendo. Así, os criterios que se están incorporando nas Bases dos procesos ponderan a puntuación da experiencia alegada segundo esta fora no propio servizo de saúde ou no pertencente a outra Comunidade Autónoma. Como dixemos, semella que non será unha cuestión pacífica e, a maiores das queixas presentadas nesta institución, existen xa recursos presentados diante dos tribunais de xustiza.

Como se pode apreciar polo exposto, estamos diante de dúas cuestións de grande transcendencia, non só para as persoas implicadas e as súas familias, senón para o funcionamento de boa parte dos servizos públicos dependentes da administración e, polo tanto, para o conxunto da sociedade. Sinalábase xa que a necesaria atención aos lexitimos –e contrapostos– intereses das persoas participantes nestes procesos esixía non só o estrito cumprimento dos principios de igualdade, mérito e capacidade senón unha escrupulosa tramitación para garantir a seguridade xurídica. Pero cómpre lembrar tamén a obriga de proceder con celeridade e respecto aos prazos, evitando situacións de incerteza profesional e persoal alongadas no tempo.

2. OUTROS PROCESOS SELECTIVOS

Malia o número de expedientes provocados polos procesos avaliados no punto anterior, non foron estes os únicos que motivaron a presentación de queixas diante desta institución por parte de persoas ou grupos de persoas participantes nos mesmos. As condicións á hora de desenvolver os procesos selectivos, o desacordo coas puntuacións, a dilación nos mesmos ou -un ano máis- a falta de transparencia foron algúns dos motivos esgrimidos



polas persoas que compareceron pedindo amparo. En canto ás administracións afectadas, administración autonómica e concellos foron as máis reclamadas aínda que tamén se presentaron queixas que afectaban á universidade ou ás deputacións provinciais. Así mesmo, como xa se indicou no apartado II) aquelas cuxa reclamación alcanzaba a un organismo/empresa de competencia estatal foron remitidas ao *Defensor del Pueblo*.

A. Contratación de persoal por parte dos concellos

As contratacións de persoal por parte dos concellos galegos foi obxecto, tamén, de boa parte das queixas rexistradas nesta institución, o que resulta comprensible tendo en conta a penetración da administración municipal e o feito de que tamén lles é de aplicación o regulado pola Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público. Neste sentido cómpre sinalar que dous foron os expedientes que facían referencia a un proceso de estabilización municipal e rematados no ano 2022. O primeiro deles correspondía ao Concello de Ortigueira, ao que se reclamaba copia dunha moción presentada por un grupo político facendo un chamamento á posta en marcha do proceso de estabilización. A solicitude fora presentada polo sindicato USO e o concello informou de que se lle respondera a súa petición indicando os trámites para obter dita copia, concluíndo así o expediente.

O segundo expediente municipal relacionado coa estabilización municipal tiña orixe xa no ano 2021 coa queixa que se presentou polo desenvolvemento dunha das probas do proceso selectivo convocado polo Concello de Mondariz Balneario para catro postos de persoal laboral fixo -tres de persoal técnico e un para a dirección- da escola infantil municipal de Mondariz Balneario, incluídas no proceso de consolidación de emprego temporal, polo sistema de concurso-oposición libre. Da documentación aportada polo concello e do incluído na queixa e nas alegacións non se atopou constancia de que se vulneraran os principios de transparencia e obxectividade ou se alterara o recollido nas Bases publicadas e aprobadas en firme. Porén, non aparecía, nas distintas actas e resolucións revisadas, a información relativa aos recursos que podían presentarse diante das decisións tomadas nin as instancias ante as que se podían presentar, agás o recollido na Duodécima Base en relación á posible impugnación das mesmas. Neste sentido emitíuse un recordatorio de deberes legais que foi aceptado polo concello.

Ao mesmo concello remitiuse unha suxestión nun dobre sentido: por unha banda, no de informar das puntuacións, desagregadas, obtidas polas persoas participantes nos procesos selectivos; e, por outra, na de que na publicación das actas se identifique ás persoas participantes cun código numérico baseado no DNI ou pasaporte, para evitar a publicación dos nomes e apelidos completos. A resolución emitírase a resultados dun expediente de queixa no que a persoa interesada manifestaba, sucintamente, as súas dúbidas coa valoración outorgada á persoa que se presentou, con ela mesma, ao proceso de selección dun posto de peón forestal. A persoa interesada presentara un recurso diante do concello solicitando as puntuacións desagregadas pero rexeitouse dito recurso. Tampouco se remitiu a puntuación no informe municipal achegado a esta institución.



Cómpre lembrar que o Tribunal Supremo sinalara de maneira taxativa en sendas sentenzas nos anos 2006 e 2016, «...non cabe afirmar que haxa fases dos procesos selectivos de carácter privado, nin que os aspirantes non teñan dereito a coñecer os exercicios daqueles cos que compiten cando reclamen o seu dereito fundamental a acceder ao emprego público». En definitiva, nos procesos de concorrencia competitiva prevalece o dereito a saber como foron puntuados ou valorados os méritos das persoas que compiten polo mesmo posto. A resolución foi aceptada polo concello. O Concello de Vimianzo aceptou unha recomendación desta institución a resultas da queixa dunha persoa que expoñía a ilexibilidade das respostas dunha proba escrita publicadas na web do concello e que non se lle remitiran malia telas solicitado. Comprobados os feitos recomendouse ao concello acreditar a accesibilidade do publicado e remitir as respostas, cousa que fixo.

Tamén o Concello de Salceda de Caselas aceptou un recordatorio de deberes legais no sentido de “(..) cumprir estritamente as Bases dos procesos selectivos convocados por ela mesma e de responder ás solicitudes presentadas en tempo e forma, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas (..)” nun expediente aberto a resultas dunha queixa presentada por unha persoa en desacordo coas Bases e a valoración dos seus méritos no selectivo para o obradoiro de emprego sustentable convocado polo concello. Malia que non se se cumprira algún dos prazos regulados nas Bases ese feito non afectara á exclusión da persoa interesada. Porén, o concello non respondera a todos os escritos presentados pola persoa interesada o que motivou a emisión do recordatorio de deberes legais finalmente aceptado.

A cuestión da temporalidade foi abordada tamén a resultas da queixa presentada por unha persoa interesada na convocatoria dunha bolsa de traballo para realizar contratacións laborais temporais ou nomeamentos interinos como persoal administrativo do Concello de Cerdido. Argumentábanse no texto da queixa tres cuestións: a utilización da fórmula concurso-oposición e distintas valoracións previstas na fase de concurso; a utilización dunha entrevista persoal; e o feito de que se contratara persoal laboral para un posto reservado a persoal funcionario. O extenso informe municipal aportaba abundante argumentación lexislativa e xurídica amparando a utilización do concurso-oposición como procedemento elixido para a selección do persoal laboral; porén, non se pronunciaba respecto ao feito de que as funcións do posto de traballo esixían que foran desenvoltas por persoal funcionario.

Tal e como reflectimos no contido da resolución emitida, do propio contido das Bases, dos requisitos expostos nelas e no informe municipal deducíase que as funcións que se ían desenvolver distaban moito de ser “de carácter periódico ou discontinuo” ou relacionadas con “coñecementos técnicos específicos”, senón que forman parte do cerne da administración xeral de calquera institución local e boa parte dos coñecementos esixidos corresponden cos que a *Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia* reserva para o desempeño por parte do persoal funcionario. No relativo á entrevista persoal, a valoración e contido da mesma concordaba co regulado pola norma e admitido pola xurisprudencia. En base a todo isto, remitiuse recomendación no sentido de adaptar os procesos selectivos ao previsto na lexislación vixente, limitando a temporalidade aos casos



recollidos no artigo 26 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia e de proceder á documentación das probas prácticas e/ou entrevistas para garantir a transparencia. Ao contido completo da resolución pódese acceder no apartado correspondente.

As convocatorias de bolsas de traballo ou de procesos selectivos para obradoiros de emprego municipais xeraron queixas contra distintos concellos. Abríronse así distintos expedientes de investigación a solicitude de persoas interesadas en procesos convocados polos concellos de Mos, Barbadás, Redondela, Poio, Ribeira ou Cabanas, que foron concluídos ou agardan informe municipal. O Concello de Cariño aceptou unha reclamación colectiva en desacordo polo desenvolvemento dunha proba práctica e promoveu a repetición da mesma concluíndose o expediente positivamente. Positiva foi tamén a conclusión dunha queixa que afectaba ao Concello de Lalín, toda vez que se informou a esta institución de que todos os trámites e resolucións relativas ao proceso selectivo publicaríanse tanto na web como na sede electrónica municipal.

Así, unha persoa presentou escrito amosando o seu desacordo coa xestión da chamada “bolsa de xuristas” aprobada polo Concello de Ferrol, sucesivamente adiada no tempo e que fora de novo convocada no ano 2020 sen que na data da presentación da queixa se tivera resolto. No informe municipal expoñíase o histórico dos retrasos e da sentenza que decretara a caducidade da listaxe xa no 2014. Informaba o concello que en febreiro de 2022 se tiña publicado a listaxe provisional pendente de levar a cabo a definitiva. Desde esta institución emitíuse unha resolución lembrando que a administración conta con ferramentas legais e orzamentarias para definir unha estratexia de recursos humanos que de resposta ás necesidades da mesma e que, sendo comprensibles algúns dos retrasos provocados por decisións que transcendían o eido municipal, non todos os adiamentos o eran.

En todo caso, o artigo 29 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, establece que os prazos establecidos nesta ou outras leis obrigan ás autoridades e persoal ao servizo das Administracións Públicas competentes para a tramitación dos asuntos, así como aos interesados nos mesmos. Por outra banda, o dereito a unha boa administración establecido no artigo 41 da Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea implica o dereito da cidadanía a que os seus asuntos sexan resolto nun prazo razoable. Lembrouse, polo tanto, ao concello a obriga de resolver nos prazos legais e suxeriuse que se rematara a tramitación de dita bolsa. A resolución está pendente de resposta.

Tamén por un adiamento do proceso selectivo presentou queixa unha persoa interesada en participar na convocatoria de policía local do Concello de Ribadavia, cuxa primeira proba sinalada para o ano 2020 fora adiada pola COVID-19 sen que houbera noticias posteriores. O concello respondeu xa no ano 2023 que “informaría de xeito persoal a cada participante da nova data”. Non foi esta a única queixa que afectaba aos procesos selectivos de policía locais; de feito, xa no Informe 2021 dábase conta da existencia de varias queixas relacionadas co proceso posto en marcha polo Concello de Vigo, queixas que facían fincapé nas condicións nas que se celebrara a proba con esperas de ata tres horas para que dera



comezo a mesma, pouco control das persoas que accederon ao recinto e que o sistema de identificación de cada exame non era seguro.

O informe remitido polo Concello de Vigo incluía a información que lle foi achegada ás persoas participantes -respecto dos datos do recinto, horario, sistemas de seguridade e saúde así como as instrucións para a realización da proba-, o protocolo Covid e os elementos de identificación dos exercicios utilizados. Expoñía o concello que o retraso no inicio da proba fora debido “(..) a dificultade de elaboración do cuestionario tipo test de 100 preguntas mais 20 de reserva con catro alternativas de resposta cada unha, inmediatamente antes da celebración do mesmo, e ao tempo necesario para a impresión das copias do exame de 13 folios en castelán e galego para os 475 aspirantes admitidos”.

Unha vez comprobado o contido das instrucións achegadas ás persoas participantes e avaliado o exposto tanto nas queixas como no informe do concello, remitiuse ao mesmo unha suxestión co seguinte contido: “Sendo comprensible que a Administración vele pola confidencialidade das preguntas do exame convén valorar adoptar medidas para evitar retrasos e situacións semellantes ás descritas nesta queixa”. Dita suxestión foi aceptada polo concello.

Presentáronse, ao longo do ano 2022, varias queixas diante de distintos procesos convocados polo Concello da Coruña. A primeira delas presentada por un funcionario que desenvolvía tarefas en comisión de servizos sucesivamente renovada máis aló dos prazos previstos por lei. Porén, despois de ser convocada de novo non lle foi renovada. O interesado expoñía na súa queixa que este feito debíase á súa situación como membro dunha asociación de veciños críticos coa actuación municipal. Tras recibir dous informes solicitados ao concello este informounos que o interesado tiña acudido á xustiza co que se arquivou o asunto, segundo o disposto no artigo 20 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia. Por outra banda, varias persoas participantes nun proceso selectivo para persoal técnico A1 convocado polo concello presentaron queixas en desacordo co desenvolvemento do mesmo e os resultados das probas. Tales expedientes atópanse pendentes de rematar.

O Concello de Chantada convocou un proceso selectivo para a creación dunha bolsa de traballo de conserxes de edificios públicos. Unha das persoas interesadas no mesmo presentou unha queixa na que indicaba que obtivera unha puntuación coa que quedara en segundo lugar da listaxe e que, malia que nas Bases sinalábase que todas as persoas que superaran o proceso formarían parte da bolsa de traballo, e houbera no municipio prazos que precisaban ser cubertas, non a chamaran a ela. Solicitado informe, o concello alegou a súa *amplísima discrecionalidade* inherente á capacidade autoorganizativa da administración local para non proceder á súa contratación.

Tal e como se expuxo na resolución, estamos ante unha convocatoria realizada polo concello para uns fins determinados, convocatoria á que a interesada se presentou e que superou, sen que no curso do proceso se modificara o obxecto do mesmo, isto é, a creación dunha bolsa de traballo para conserxes de edificios públicos municipais. Neste sentido, a interesada presentouse ao proceso confiando no compromiso acadado polo concello a través do reflectido nas propias Bases. Así mesmo, no recordatorio de deberes legais



lembrábase que as administracións réxense “polos principios de boa fe, confianza lexítima e lealdade institucional” e que se se aparta das expectativas xeradas, debe “motivar debidamente esta decisión, notificarlla á interesada e indicarlle os recursos aos que houbera lugar”. A resolución está pendente da resposta do concello respecto da mesma.

Pendente tamén de resposta por parte da administración, se atopa o recordatorio de deberes legais remitido ao Concello de Outes a resultas da queixa dunha persoa en desacordo co desenvolvemento do proceso de contratación de dous operarios de xardíns-servizos múltiples no que tiña participado. Tres eran as cuestións que suscitaba a persoa interesada no seu escrito: que non se lle tiña facilitado a posibilidade de realizar o exame en castelán; que, malia telo solicitado por escrito, non se lle achegara copia do exame realizado; e que non se lle achegou ata finalizado o proceso selectivo como parte da resposta ao seu recurso. Finalmente, expoñía que o desenvolvemento da proba práctica non seguiu os mesmos criterios para todas as persoas aspirantes existindo modificacións, tanto no tempo do que dispoñían como nos materiais existentes e nas condicións meteorolóxicas.

O concello remitiu a modo de informe o conxunto do expediente que contiña a resposta ás alegacións presentadas pola persoa interesada. O retraso na remisión de dito informe condicionou a actuación desta institución, pero non así os posibles recursos ante outras instancias que amparan á persoa interesada, tal e como se recolle no texto da resolución. No relativo á posibilidade de realizar o exame en castelán, o artigo 51.3 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia ampara a mesma. Argumentaba o concello que tiña que ter avisado previamente ao día da proba; porén non figuraba dita cautela nas Bases nin se recolle esta obriga no texto legal.

Respecto da solicitude de copia do exame, cómpre lembrar que toda persoa que participe nun proceso selectivo ten dereito a que se lle entregue o exame, velo e revisalo para poder formarse un xuízo sobre a puntuación obtida e o tribunal non pode opoñerse a este dereito xa que en caso contrario puidera causarse indefensión á persoa interesada. Devandito dereito queda amparado no artigo 105.b da Constitución española así como nos artigos 13 e 53 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e no artigo 49 da Lei 2/2015, de 29 de abril, de emprego público de Galicia. De feito, tal e como dispón o artigo 35.2 da Lei 39/2015, o Tribunal debe xustificar os criterios de valoración que se establecen nas bases para outorgar os puntos e non basta para considerar motivada a controvertida cualificación con comunicar a cifra ou puntuación senón que é preciso explicar e motivar os criterios que fixeron acadar esa nota.

Finalmente, respecto das condicións nas que tiñan realizado a proba práctica as distintas persoas participantes no proceso, de novo insistimos na importancia de documentar graficamente (gravación, vídeo, fotografía) as probas prácticas e/ou as entrevistas para contar con elementos que permitan unha análise obxectiva das mesmas. Ao texto completo da resolución pódese acceder desde o enlace existente ao final deste apartado.



B. Transparencia no desenvolvemento das probas

A importancia de documentar correctamente as probas prácticas para avaliar a obxectividade das mesmas foi reiterada en varias resolucións emitidas a resultados de queixas que poñían en tela de xuízo a transparencia de distintos procesos selectivos. Ademais das xa relatadas no punto anterior, cómpre subliñar as remitidas ao Concello de Ferrol no expediente desenvolto a instancias dun interesado que se presentara a unha praza de libre designación e non fora elixido. Poñía en dúbida o procedemento dado que se nomeara a unha persoa con menos experiencia. O proceso incluía unha entrevista que, segundo o concello, servira para valorar a maior idoneidade profesional para o desempeño dos postos por parte dos candidatos nomeados. A suxestión emitida por esta institución foi aceptada polo concello.

Aceptou tamén a Deputación de Pontevedra a suxestión remitida nunha queixa presentada por unha persoa participante nunha selección para cubrir un posto temporal de analista de xestión e organización. A interesada poñía en cuestión a obxectividade da entrevista á hora de ser determinante na selección da persoa para o posto en cuestión, dado que non consta que se fixeran as mesmas preguntas a todas as aspirantes. Pola contra, a administración defendía a obxectividade do proceso e sinalaba que dita proba só aportaba o 30% da nota. Ao igual que noutras ocasións, suxerimos documentar a realización das probas prácticas e/ou entrevistas, a fin de certificar que a selección se leva a cabo coa máxima transparencia, e sen prexuízo do levantamento da correspondente acta. A maiores suxeríamos limitar a realización de entrevistas á fase de méritos.

A anterior Consellería de Economía, Empresa e Industria e o organismo Expourense seleccionaron a unha persoa para o posto de “Dirección técnica deportiva”. Unha das persoas participantes solicitou a apertura dunha investigación por esta institución argumentando que non se fixeran públicos os nomes das persoas do tribunal cualificador. Cando solicitou dita información, desde Expourense indicáronlle que non era un organismo público e que “figuraba a composición do tribunal a falta de ratificar algúns nomes”. Con todo, no texto da resolución emitida sinalouse que a pertenza aos órganos de selección é a título individual e que nin na convocatoria figuraba a relación de persoas que compoñían o tribunal nin dita relación fora publicada, agás no taboleiro de anuncios. Ao respecto do desenvolvemento da exposición do exame práctico, reiterouse novamente a conveniencia de documentar as mesmas ao tempo que se suxería que a realización destas fora pública. Ambas administracións aceptaron a resolución ao tempo que aclaraban que, efectivamente, Expourense é un organismo de natureza pública.

Pendente de resposta por parte da administración está a resolución remitida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, a resultados da queixa dunha participante no proceso selectivo para o acceso ao corpo de profesorado de Ensinanzas Profesionais de Música, especialidade Canto, que tiveron lugar no Conservatorio Superior da Coruña. Alegaba a persoa interesada falta de transparencia, tanto na tardanza á hora de publicar os criterios do exame como no feito de que non se lle permitiu acceder a unha copia do seu exame e que as probas prácticas non se gravaron. Amosaba tamén o seu desacordo coa puntuación recibida e expoñía falta de motivación da mesma por parte do



tribunal. Ao respecto da inexistencia de gravacións indicaba a Consellería: “(..) Debemos ter en conta que que a gravación contendo a voz dos intervenientes é tecnicamente unha actividade de tratamento (que debe ser obxecto de rexistro) e a súa captación precisa do consentimento do afectado ou, en terminoloxía comunitaria, da xustificación de que se obtén para unha misión realizada en interese público (..)”. Sinalaba tamén, respecto da motivación das puntuacións, que as Bases non contemplaban a posibilidade de que as persoas participantes reclamasen a súa nota diante do tribunal e que so podían facelo por medio dun recurso de alzada contra as listas definitivas.

Na resolución emitida por esta institución subliñábase unha vez máis o feito de que a Administración debe permitir o acceso das persoas interesadas aos expedientes dos procedementos selectivos nos que participe. A administración debe motivar as súas decisións en relación cos procesos selectivos, procurando que se realice algo máis que unha mera motivación numérica. Cando o que está en xogo é o acceso a un posto público en condicións de igualdade, a Administración esta obrigada a explicar a súa motivación. En numerosas ocasións, o Tribunal Supremo ten reiterado nas súas sentenzas a obrigada motivación das puntuacións e o dereito que ampara ás persoas que se presentan a un proceso selectivo a ver o seu exame. Precisamente, nunha sentenza do 16 de marzo de 2015 relaciona a necesaria motivación da puntuación coa necesidade de dar acceso ás persoas interesadas aos exames para comprobar dita motivación, estimando a revisión das probas, neste caso no corpo de profesorado non universitario. Ao respecto das gravacións lembrábase que as gravacións das probas contan con amparo normativo nos artigos 18.1 e 3.1 a) da Lei 40/2015 de 1 de outubro de Réxime Xurídico do Sector Público e na Lei 19/2013 de 9 de decembro , de transparencia, acceso á información e bo goberno.

A mesma argumentación remitiuse á Consellería de Presidencia nunha queixa presentada por unha persoa participante no proceso de selección de policía locais que expoñía o seu desacordo coa puntuación na proba de natación. Inicialmente, a consellería rexeitou a resolución argumentando que a gravación “vulneraría a protección dos datos persoais das persoas involucradas, polo que consideramos que non é conveniente aplicar a dita suxestión no referente ás probas físicas”. Pola contra, no oficio remitido sinalouse a dita administración o criterio da Axencia Española de Protección de Datos no seu informe 36/2019 onde considera amparado polas leis estatais e europeas a gravación de clases e probas orais: “(..) *la grabación puede ser necesaria como medio de prueba para el ejercicio de sus derechos por parte del alumno, así como para que el profesor pueda justificar la evaluación realizada*” (..) *debiendo limitarse su acceso al personal docente y a los alumnos a los que vaya dirigida, sin que pueda ser utilizada ulteriormente para otros fines, como su divulgación pública, que requeriría del consentimiento expreso de los afectados*”. A Consellería de Presidencia rexistrou un novo escrito indicando: “(..) desde este organismo estanse adoptando as medidas oportunas para estudar a viabilidade da gravación das probas físicas nas vindeiras convocatorias (..)”, co que se deu por aceptada parcialmente a suxestión.



Finalmente, en relación coa transparencia, cómpre salientar a resolución remitida no seu día ás Consellerías de Facenda e de Sanidade a resultas dunha queixa pola tramitación de distintas comisións de servizos convocadas por esta última. A persoa interesada poñía en cuestión a transparencia do proceso no que atinxe á motivación que levou a ditos nomeamentos así como ao feito de que non lle fora remitida a información respecto dos expedientes reclamados. Unha vez valorados os informes remitidos pola administración emitíuse unha resolución dirixida ás dúas consellerías nas que, entre outros aspectos, subliñábase o contido da sentenza do Tribunal Supremo ao respecto da convinte motivación e transparencia das decisións tomadas nas comisións de servizos: *“a fin de que sea posible determinar el correcto ejercicio de las potestades discrecionales, ha de ir acompañado en supuestos como este de una motivación suficiente en términos de mérito y capacidad y de lo requerido en la convocatoria”*. Lembrábase, pois, no recordatorio de deberes legais non só a necesidade de responder expresamente as reclamacións presentadas senón que debían seguirse os principios da motivación razoada da resolución e da transparencia e información na tramitación de todo o proceso selectivo. Recomendábase, a maiores, a remisión da información solicitada polo interesado.

Aceptaron os termos da resolución ambas consellerías sinalando a de Facenda que a información relacionada cos expedientes tiña que ser achegada ao interesado por parte da Consellería de Sanidade. Porén, tres meses despois desta aceptación o interesado rexistrou novo escrito sinalando que aínda non lle remitiran ningunha información malia tela solicitado de novo expresamente. O expediente está pendente de ser concluído; con todo esta institución lembra unha vez máis a obriga das administracións de responder expresamente ás solicitudes presentadas diante delas pola cidadanía e moi especialmente cando se trata de persoas interesadas nun procedemento administrativo no que están amparadas tanto pola Ley 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas como pola lexislación específica.

C. Resolver expresamente

De novo traemos a este informe distintas resolucións que teñen que ver coa falta de resolución expresa e falta de resposta por parte da administración que, con excesiva frecuencia, utiliza o silencio administrativo como a única resposta que obtén quen ante ela se presenta. Reiteramos que o silencio administrativo non é máis que unha “ficción xurídica” para protexer os intereses das persoas interesadas e non cabe que as administracións se amparen nel ou o utilicen como unha forma máis de resolver, tendo en conta que a Lei obriga a responder e resolver nos prazos expresamente regulados. Cómpre salientar que o feito de que a persoa interesada poida acudir aos tribunais unha vez transcorrido o prazo máximo para ditar e notificar a resolución non quere dicir que o recurso teña sido resolto e, en todo caso, non escusa o retraso da Administración en atender aos dereitos da cidadanía.

No apartado das resolucións poden consultarse os textos completos das cinco que foron remitidas neste pasado exercicio á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, tres delas correspondentes a asuntos do ano 2021. A



consellería aceptou catro das resolucións mentres rexeitou unha delas ao entender que a reclamación presentada por medio dun correo electrónico xa fora respondida a través da mesma canle. Remitíronse tamén recordatorios legais instando á resolución expresa e a responder ás reclamacións presentadas dirixidos ás consellerías de Facenda, de Promoción do Emprego e de Sanidade, todos eles aceptados polas correspondentes administracións.

3. COBERTURAS TEMPORAIS

Un ano máis os sistemas de coberturas temporais foron fonte de desacordos por parte das persoas que forman parte destas listaxes. Así, presentáronse distintas queixas por persoal sanitario e administrativo participante nos “chamamentos” do HULA ou para cobertura de postos en distintos centros de saúde que foron concluídas tras recibir os informes da administración. Emitiuse resolución á Consellería de Medio Rural a resultas da queixa dunha persoa que sinalaba a imposibilidade de facer un seguimento transparente e actualizado das prazas pendentes de cobertura temporal. Recibidos os informes da Consellería de Facenda e Administración Pública e o de Medio Rural deduciase a dificultade de facer un seguimento que recollera a trazabilidade das prazas na orixe da queixa.

Esta institución dirixiuse á Administración lembrando que no que se refire á xestión de recursos humanos ao servizo da Administración pública as esixencias de transparencia da información deben ser escrupulosamente atendidas, pois, ademais de supoñer un evidente gasto de fondos públicos, os procesos selectivos correspondentes han de estar baseados nos principios de publicidade, mérito e capacidade, e iso con independencia que se trate dun proceso para provisión definitiva ou dunha adscrición temporal. Xa que logo, na resolución incluíase unha suxestión no sentido de promover a “(..) consecución de medios técnicos e habilitación de procedementos administrativos que permitan o seguimento e actualización continuada das prazas con cobertura temporal (..)”. Dado que no informe sinalábanse as eivas que persistían no sistema informático utilizado para a convocatoria, cobertura e información das prazas deuse por aceptada parcialmente atendendo á vontade explícita da administración de mellorar o procedemento.

De interese pode resultar tamén a resolución remitida á Consellería de Xustiza co obxectivo de mellorar tanto a información como a xestión do baremo as bolsas de traballo dos corpos xerais ao servizo da Administración de Xustiza en Galicia. Reclamábase, por unha banda, o feito de que se rexeitaran algúns cursos de formación por ser impartidos por entidades locais ou por universidades privadas. A maiores, amosaba o desacordo a persoa interesada co feito de que se aplicara un criterio de redondeo a un só decimal na epígrafe de cursos de formación. Lembraba esta institución que os fundamentos da resolución que se adopte nos procedementos de concorrência competitiva deberán quedar acreditados e que a xurisprudencia vén esixindo que o acto lle dea a coñecer ao destinatario as razóns da decisión que se adopte. Poñíase como exemplo a existencia noutras administracións de aplicacións informáticas que permiten o seguimento e actualización dos méritos e, no seu caso, a valoración dos mesmos. Indicouse tamén, ao respecto da puntuación, que na Orde



da convocatoria non se prevía un criterio de redondeo. Remitiuse un recordatorio de deberes legais que se deu coma parcialmente aceptado ao informar a consellería que avaliará a modificación do sistema informático actual para incorporar un máis detallado no que respecta á información e á puntuación dos méritos.

Outra persoa interesada nas mesmas bolsas de traballo presentou queixa pola non baremación do curso de preparación para a obtención da certificación galega de competencias dixitais en ofimática, alegando a Administración que dito curso non era tal senón unha certificación de competencias. Argumentaba a persoa interesada que para obter a certificación galega de competencias dixitais en ofimática, era necesario, con carácter xeral, superar unha proba convocada pola Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia. Esta entidade ofrecía a posibilidade de realizar un curso de preparación en réxime de teleformación e presentarse en xaneiro ou xuño, ou ben presentarse directamente á proba nas convocatorias de marzo ou outubro. A persoa promotora da queixa aprobara o 1 de xuño co que se deducía que realizara o curso previo que era o que solicitaba que lle fose computado. Porén, a suxestión non foi aceptada.

O sistema de contratación para a cobertura temporal de postos nos centros socio-sanitarios dependentes da Consellería de Política Social foi cualificado coma “inxusto e non ético” por un grupo de persoas que presentaron varias queixas fronte ao mesmo. Os chamamentos urxentes para coberturas cortas, a inestabilidade e as incertezas que produce no grupo de persoas pendentes eran expostas ao longo do texto da queixa no que se incidía no feito de que a meirande parte das persoas eran mulleres o que afondaba na feminización da precariedade laboral. A consellería no seu informe indicaba a imposibilidade de prever as baixas, as dificultades para asegurar contratacións longas e as características especiais dos servizos. Remitiuse unha suxestión na liña de deseñar un novo modelo de coberturas temporais, de acordo coa representación do persoal, atendendo ás singularidades dos centros socio-sanitarios e tamén ás características dos postos, suxestión que non foi aceptada pola administración.

En relación tamén coa Consellería de Política Social e Xuventude cómpre traer a este informe a queixa presentada no seu día por un representante de CC.OO. respecto da cláusula incluída nos contratos do persoal interino que cubre as vacantes nas escolas infantís dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, segundo a cal “(...) o contrato quedará suspendido durante o período de peche da escola, quedando exoneradas as partes das obrigacións recíprocas de traballar e remunerar o traballo durante o período de peche (...)”. Xa subliñábase no escrito de conclusión que esta non era unha cuestión pacífica desde o punto de vista xurisdiccional dados os pronunciamentos por parte do propio Tribunal Supremo e mesmo do TJUE en sentidos distintos, mesmo opostos.

Porén, o TSXG fallou en xaneiro de 2023 a favor da CIG no seu conflito colectivo co Consorcio ao declarar que esta práctica “non se axusta a dereito”. A cláusula incorporada en todos os contratos de interinidade por substitución de traballadores con dereito a



reserva de posto, declaran os maxistrados, é “nula por opoñerse a normas de dereito necesario”. Por tanto, conclúen, os afectados teñen “dereito a manter activas as súas relacións laborais durante os períodos de peche por vacacións e festas escolares das escolas infantís”. Polo tanto, cómpre agardar os efectos que terá esta sentenza e os posibles recursos.

4. DEREITOS LABORAIS

Analizaremos deseguido un grupo de queixas que teñen que ver cos dereitos laborais das persoas: desacordos coa xestión das retribucións, períodos vacacionais, a carreira profesional, a xubilación forzosa ou a protección dos datos personais foron algunhas das cuestións suscitadas.

A. Dereitos sindicais

Como en exercicios anteriores foron varias as queixas presentadas por organizacións ou representantes sindicais respecto das condicións laborais de distintos grupos de traballadores e traballadoras. A Consellería de Sanidade foi obxecto de varias queixas relacionadas coa situación da Atención Primaria e de distintos servizos sanitarios, como psiquiatría ou pediatria. O sindicato SATSE presentou unha queixa respecto da xestión dos períodos de descanso e xestión do persoal de enfermería do Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes de Vigo, obxecto dunha valoración por parte desta institución. Presentáronse tamén distintas queixas reclamando reunións ou negociacións con responsables de persoal da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, en relación ao ensino concertado ou coas condicións laborais do persoal de limpeza da Cidade da Cultura.

Tamén foron presentadas queixas por distintos grupos profesionais como os especialistas en Hematoloxía en relación ao concurso de traslados, persoal auxiliar de enfermería do Hospital Provincial de Pontevedra respecto das condicións de traballo, grupos de celadores/as respecto ao feito de non ter recibido a mesma puntuación que outras categorías profesionais polo seu traballo na pandemia, ou persoal de enfermería do Hospital materno-infantil Teresa Herrera reclamando o recoñecemento da especificidade da súa tarefa nas unidades obstétricas. Tamén se presentou reclamación en relación aos certificados de profesionalidade por parte do colectivo de hixienistas dentais.

Emitíronse sendas resolucións dirixidas á Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade e ao Concello de Carballo no sentido, no primeiro caso, de atender ás peticións de información achegadas polos representantes sindicais, atendendo ao dereito que lles ampara. O Concello de Carballo rexeitou a inclusión do sindicato “A Alternativa” na Mesa xeral de negociación, en aplicación do disposto nos artigos 36 do EBEP e 7 da Lei Orgánica de liberdade sindical.



B. Permiso por nacemento e coidado de menor

O Concello de Ourense aceptou o sentido da nosa resolución emitida pola queixa dun funcionario que interpuxo contencioso-administrativo fronte á desestimación por silencio do recurso interposto contra o decreto da Concillería de Recursos Humanos que desestimou o pago dos complementos de nocturnidade e festividade ao longo do permiso por nacemento da súa primeira filla. A Xustiza certificou o dereito do interesado ao cobro de ditos complementos. Porén, a resultas do nacemento do segundo fillo reiterouse a mesma situación. Desde esta institución recomendouse ao concello efectuar o abono pendente.

Entre outras, lembrábase na resolución que, segundo tiña resolto o Tribunal Supremo, non poden considerarse os pluses de nocturnidade e festividade como gratificacións de servizos extraordinarios cando a nocturnidade e a festividade formen parte da xornada habitual dun determinado posto de traballo, tal e como se trataba neste caso. Resulta oportuno engadir que, segundo o artigo 44 da Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, “os dereitos de conciliación da vida persoal, familiar e laboral recoñeceranse aos traballadores e as traballadoras en forma que fomenten a asunción equilibrada das responsabilidades familiares, evitando toda discriminación baseada no seu exercicio”. Neste sentido, a sentenza do Tribunal Supremo (Social) de 23/09/2020 (Rec. 70/2019) considerou que se no cálculo dunha retribución variable considérase o descanso por paternidade para reducir a súa contía, trataríase dun cálculo que provoca unha discriminación por razón de sexo ao desincentivar o reparto equilibrado de cargas familiares.

C. Prolongación da vida laboral

Máis controvertida foi a recomendación remitida á Universidade de Santiago de Compostela e que non foi aceptada, no sentido de atender a reclamación dunha traballadora da mesma e permitir a prolongación da vida laboral. A universidade alegaba razóns organizativas apoiadas nos acordos cos representantes sindicais, así como na definición dos obxectivos plurianuais aprobados polo Consello Social da USC a proposta do Consello de Goberno. Entre estes obxectivos atópase a “renovación xeracional” do persoal administrativo da USC dado que a propia Universidade ten diagnosticado a idade media deste persoal como “un problema económico” para a mesma polos custos do mesmo.

Desde os seus inicios, o Tribunal Constitucional entendeu como contrario ao principio de non discriminación, a posibilidade de establecer como condición única para a extinción dun contrato de traballo, o feito de alcanzar unha idade determinada. En todo caso, en base á doutrina constitucional, enténdese que o criterio do aforro económico para a empresa de posibles custos futuros non poderá ser un criterio lexítimo suficiente de selección de traballadores e a mera racionalidade económica non poderá contraponerse á lexítima expectativa de manter o emprego.



A Lei 21/2021, do 28 de decembro, de garantía do poder adquisitivo das pensións e doutras medidas de reforzo da sustentabilidade financeira e social do sistema público de pensións, veu a modificar de novo o Estatuto dos Traballadores no que ten relación coa xubilación forzosa. En primeiro termo, reforza a posibilidade de negociar vía convenio colectivo cláusulas que posibiliten a extinción do contrato de traballo polo cumprimento dunha idade igual ou superior a 68 anos, ampliando o marco que anteriormente se situaba na idade ordinaria de xubilación. A maiores, en termos de profesionalidade, coñecementos, experiencia e organización da empresa, a expulsión de persoas traballadoras veteranas supón unha auténtica descapitalización da mesma e un paradoxo que se estea favorecendo a expulsión destas persoas traballadoras do mercado laboral.

D. Incompatibilidade

Tampouco aceptou a Consellería de Facenda e Administración Pública a suxestión que lle foi achegada no sentido de posibilitar a compatibilidade dunha persoa docente de ensino secundaria coa docencia nunha universidade privada a distancia. Suxeríase que no caso de que a persoa interesada non percibira cantidade algunha recollida na RPT como “factor de incompatibilidade” e, atendendo á realidade social, se facilitase a redución do complemento específico e se lle autorizase a compatibilidade das dúas actividades docentes.

Tanto o marco lexislativo como a xurisprudencia e a opinión pública teñen mudado moito en relación á situación que provocou a necesidade da Lei 53/1984, do 26 de decembro, de Incompatibilidades do Persoal ao Servizo das Administracións Públicas, alegada pola administración no seu informe, unha norma imprescindible no seu día para poñer freo ás situacións, realmente pouco edificantes, que se producían no ámbito da función pública e que se corresponden con outro tempo e outro modelo de administración, moi superado hoxendía. En todo caso, como se dixo, a suxestión foi rexeitada.

E. Dereito á folga e dereitos das persoas usuarias dos servizos

A folga convocada pola CNT nos servizos dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e a situación derivada da mesma e dos servizos mínimos decretados pola Consellería de Política Social foi obxecto de varias queixas presentadas diante desta institución. Traemos este informe un dos expedientes de maior relevancia pola aceptación, por parte da consellería, da suxestión realizada no expediente dunha queixa presentada pola filla dun usuario dun centro de día. Expoñía a interesada que a modificación no horario de apertura e peche a resultas da folga dificultáballes a conciliación dado que o centro se abría máis tarde do que precisaba a familia. Respondía a administración que o centro estaba aberto oito horas, máximo tempo regulado nos PIAs para a estadia da persoa usuaria. Porén, a amplitude horaria facilita a elección do tramo que mellor se adapte ás necesidades da persoa e do seu entorno familiar.



A utilización deste servizo pasa pola existencia desa amplitude horaria para facilitar a conciliación ás persoas coidadoras da persoa usuaria, de tal maneira que podan desenvolver as súas tarefas profesionais mentres esta está atendida nun centro por un equipo multidisciplinar, poda manterse en relación con outras persoas maiores e/ou dependentes e levar a cabo actividades conforme á súa capacidade e necesidade. Así, suxeriuse á consellería avaliar unha redución proporcional no custe repercutido ás persoas usuarias dos servizos do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar afectados por unha folga lícita, cando a franxa horaria recollida na Orde de servizos mínimos sexa en parte incompatible coa utilización dos mesmos nas condicións habituais.

Na súa resposta, a Administración aceptaba a suxestión sinalando que “Esta redución proporcional farase efectiva, previa solicitude da persoa afectada, a través da compensación do seu importe nos recibos correspondentes aos meses sucesivos de prestación do servizo, unha vez sexa determinado o importe de redución correspondente, atendendo ás circunstancias que concorran en cada caso (..)”.

F. Conciliación

O dereito á conciliación foi invocado nunha serie de queixas que se resolveron no pasado exercicio, na meirande parte dos casos de maneira positiva ao ter aceptado a Administración a resolución remitida por esta institución ou ao informar, como foi no caso da ATRIGA, que xa tiñan resolto de xeito positivo para a persoa interesada a solicitude de flexibilidade horaria solicitada. Precisamente a posibilidade de acollerse a dita flexibilidade polo persoal da administración con menores a cargo en virtude das modificacións introducidas pola Lei 5/2021, do 2 de febreiro, de Impulso Demográfico de Galicia levou a varias persoas a presentar solicitude para acollerse ao regulado nos casos nos que os seus fillos e/ou fillas eran menores de idade pero maiores de 12 anos. No caso da Consellería de Sanidade desestimou a solicitude presentada pola persoa interesada, alegando que non se tiña realizado o desenvolvemento regulamentario da Lei e que, polo tanto, no existía unha das condicións esixidas pola norma.

Lembrouse á consellería, na resolución emitida por esta institución, tanto a reforma legal promovida como a aprobación por parte da Xunta do Plan Galego de Conciliación e Corresponsabilidade así como do I Plan de Igualdade do Servizo Galego de Saúde e, en concreto, das demandas de servizos de conciliación expresados na diagnose de dito Plan. Sinalouse, a maiores, o recollido nas Directivas europeas e no propio informe da Dirección Xeral de Función Pública ao respecto da flexibilidade horaria, coherente cos pronunciamentos xudiciais na liña de que dita flexibilidade “(..) establece un dereito que, según se deduce de los términos de la jurisprudencia constitucional, debe ser interpretado y aplicado buscando la efectividad desde la perspectiva del derecho constitucional a la igualdad y a la protección de los intereses familiares (..)”. Recomendouse, finalmente, que en tanto non se producira o desenvolvemento regulamentario previsto e, salvagardando as necesidades do servizo, se ampliara a posibilidade de acollerse á flexibilidade horaria a todo o persoal que se atopase dentro das situacións recollidas no artigo 52 da Lei 5/2021, do



2 de febreiro, de Impulso Demográfico de Galicia e no apartado 4) do artigo 106 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do Emprego Público de Galicia.

Nas mesmas datas informou a Consellería de Facenda e Administración Pública que o día 22 de abril de 2022 comezárase a tramitación do “Anteproxecto de Decreto polo que se regula a flexibilidade horaria por conciliación familiar no ámbito do sector público de Galicia”. O día 30 de maio rematara o prazo de presentación de suxestións ao mesmo, atopándose pendente de aprobación definitiva. Porén, o feito de que este Decreto estea aínda pendente de aprobación ten dificultado o acceso á dita flexibilidade horaria, como puxo en coñecemento desta institución a interesada na queixa obxecto de estudo. Solicitouse novo informe á Consellería de Facenda e Administración pública, en relación aos prazos nos que se pensaba aprobar dito Decreto pero non se ten recibido o mesmo.

Foi aceptada pola administración a recomendación remitida á Consellería do Mar no sentido de atender á petición dun traballador que solicitara o permiso de lactación acumulado e se lle denegara co argumento de que “(..) soamente un dous proxenitores poderá desfrutar da totalidade do permiso, sen que sexa posible o seu desfrute simultáneo ou compartido”. A resolución emitida lembraba que en materia de permisos de nacemento, adopción, do proxenitor diferente da nai biolóxica e lactación, o persoal laboral ao servizo das Administracións públicas rexerase polo previsto no texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público e que o Real Decreto-lei 6/2019, do 1 de marzo, de medidas urxentes para garantía da igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes no emprego e a ocupación introduciu varias modificacións en dito Estatuto regulándose o permiso por lactación no artigo 48. Na redacción do mesmo non se contempla ningunha excepción ao principio de individualización de dereitos en caso de exercicio simultáneo do dereito ao permiso de lactación por dous traballadores da mesma empresa, non facendo uso da habilitación introducida pola Directiva 2029/1158 (que si está presente na regulación do mesmo permiso por parte do Estatuto dos Traballadores).

G. Utilización de redes sociais para grupos de traballo

Finalmente, neste grupo de dereitos laborais, traemos a resolución remitida á Consellería de Sanidade a resultas da queixa presentada por unha persoa que amosaba o seu desacordo polo feito de que fora comunicado o seu cesamento ás persoas dun grupo de *WhatsApp* no que fora incluído sen ter o seu consentimento. A persoa interesada amosara tamén o seu desacordo polo cesamento, aínda que este debérase á extinción das circunstancias extraordinarias que deron lugar ao nomeamento, sen atoparse ningunha actuación irregular.

No relativo aos grupos de *WhatsApp*, a Administración non se pronunciou pero explicaba no seu informe que se trata dunha canle de comunicación que empregan as persoas traballadoras de maneira informal; allea, xa que logo, ao Servizo Galego de Saúde. Recomendouse á consellería que debería facer coñecedor ao seu persoal da necesidade de



obter o consentimento expreso de calquera persoa antes de incluíla nun grupo de *WhatsApp* e habilitar modelos de autorización que lle permitan demostrar que se atendeu esta obriga, co obxectivo de dar cumprimento ao art. 7.1 Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello do 27 de abril de 2016 relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación deses datos

5. ACOSO

Tal e como se lembraba no pasado Informe, a Constitución española recoñece como dereitos fundamentais dos cidadáns a dignidade da persoa, a integridade física e moral sen que podan ser sometidas a torturas nin a penas ou tratos inhumanos ou degradantes e o dereito ao honor, á intimidade persoal e á propia imaxe. Un exercicio máis traemos ao Informe anual un resumo das queixas presentadas por persoas que denunciaron situacións compatibles con acoso laboral. Son, nesta ocasión, sete queixas -máis do dobre das informadas o ano pasado-, dirixidas ás consellerías de Xustiza, Educación, Sanidade e Presidencia. Seis delas foron presentadas polas persoas interesadas no expediente e unha por un representante sindical da CIG que amosaba o seu desacordo pola lentitude e a opacidade coa que se estaban tramitando os expedientes de denuncias de acoso por parte da administración. Todas as resolucións poden consultarse no apartado correspondente ao remate do informe desta área.

O acoso laboral, sexual e por razón de sexo ou outra discriminación é un risco psicosocial que atenta contra a dignidade, a integridade moral e a saúde da persoa acosada, xera sufrimento nas persoas da súa contorna e reduce o rendemento da organización. Ademais, ten un carácter emerxente e está determinado, en gran medida, polo rol social de xénero.

Os beneficios da implantación dun protocolo de acoso son incuestionables, xa que permiten establecer nos centros de traballo o conxunto de normas que regulan a resolución deste tipo de problemas e así evitar a aparición -ou reiteración- de actos indebidos que poden ser prexudiciais para a saúde psicosocial no traballo. Os protocolos baséanse na filosofía de dar unha solución rápida e eficaz ás devanditas situacións, e pretenden evitar danos de difícil reparación para todas as persoas afectadas.

Desde esta institución temos insistido en varias ocasións na necesidade de actuar con celeridade diante das denuncias de situacións compatibles con acoso laboral. O feito de demorar durante meses -ou anos- os procedementos non só afecta ás persoas directamente implicadas senón que contribúe á degradación do ambiente laboral e, en moitas ocasións, deriva en situacións imposible de reverter. A ampliación do prazo de resolución, de tres a seis meses, debería dar unha marxe suficientemente ampla para resolver todas as investigacións e non manter, no tempo, unha problemática que afecta á saúde e seguridade das persoas así como á convivencia nun centro de traballo.

Porén, as queixas presentadas diante desta institución relatan tramitacións moi demoradas no tempo, a miúdo falta de información á persoa denunciante e nalgúns casos sinálase que non se fixeron as averiguacións solicitadas. Se o acoso laboral se prolonga por longos



períodos de tempo, a vítima pode presentar síntomas como inseguridade, perda de autoestima, dificultade para enfrontar calquera situación, que son o camiño directo á depresión e ao estrés postraumático crónico. Ademais, fai que a persoa chegue a ter problemas a nivel familiar, social e laboral aínda no caso de novas oportunidades de traballo ou de cambios nos postos.

A maiores cómpre lembrar que a situación non afecta só á persoa que denuncia, senón á sinalada como posible responsable do acoso e a todo o conxunto de persoal do centro de traballo xerando un ambiente pouco favorable para a convivencia laboral. Polo tanto, poñer remedio canto antes a esas problemáticas non só é unha obriga da Administración senón unha necesidade para un correcto funcionamento da organización. En varias ocasións fixemos chegar á administración autonómica a necesidade de contar con figuras que atendan de maneira temperá as denuncias ou sirvan como figura de *asesor/a confidencial*, recoñecida polo conxunto do persoal, actuando desde a confidencialidade e coa celeridade precisa, fortalecendo a prevención secundaria, figura xa presente no “Procedemento informal de solución” nos casos de acoso sexual.

Nese sentido cómpre salientar que a Consellería de Sanidade, que tiña aceptado parcialmente a resolución remitiu novo escrito nesta institución no que se reflectía que “(..) no seo da Comisión de Igualdade do SERGAS acordouse a revisión do procedemento P-PRL19 incluíndo a medida 5.2 no eixe 5 “Atención a situacións de especial protección” do I Plan de Igualdade do SERGAS (2021-2024) publicado no DOG o 20 de outubro de 2021 (..)”. Sinalaba tamén que “(..) estase a traballar neste documento analizándose a incorporación da figura de asesor/a confidencial (perfil, competencias...) así como o establecemento dunha tramitación centralizada que dote de maior confidencialidade o procedemento (..)” co que se deu por aceptada totalmente a recomendación.

Pola contra, non se aceptou pola mesma consellería a suxestión emitida no relativo a incluír entre os requisitos que deben cumprir os centros sanitarios para a contratación de servizos coa administración pública galega, a asunción do Procedemento de Actuación Fronte a Situacións de Acoso Laboral e Outras Discriminacións no Traballo (P-PRL-19), a resultados da queixa presentada por unha persoa que sufrira unha situación laboral compatible con acoso, resolta xudicialmente, nun centro sanitario privado que desenvolve servizos concertados.

6. EMPREGO DE PERSOAS ESPECIALMENTE VULNERABLES

Unha das cuestións que suscitan maior preocupación nesta institución é a defensa dos dereitos das persoas máis vulnerables; neste caso, o apoio ao dereito ao emprego de persoas que amosan especiais dificultades para a súa inserción no mercado laboral. Nese sentido tramitouse unha queixa presentada por unha persoa con dificultades para acceder ao emprego que estaba preparando as probas para o certificado de profesionalidade a través do servizo público de emprego e non puidera participar na proba de avaliación final dun dos módulos por estar en illamento a consecuencia da COVID-19. A consellería



ofrecíalle repetir o módulo. Remitiuse unha suxestión no sentido de habilitar unha fórmula ou data alternativa que non pase pola repetición do módulo en cuestión atendendo ás circunstancias sanitarias que esixían no seu caso un completo illamento e a que a Orde que regula a obtención dos certificados de profesionalidade así o permite. Atópase pendente de resposta.

Non foi preciso emitir resolución noutro caso que se presentou diante desta institución por unha persoa afectada por un síndrome de Asperger, con formación de TCAE e inscrita na lista de selección de persoal estatutario temporal nas institucións sanitarias do Sistema público de saúde de Galicia, na categoría de celador/a. Dita persoa traballara durante un mes no ano 2021 no CHUAC e foi chamada xa no 2022 para unha substitución dunha IT, pero previamente remitiuse ao *pool* e menos de 24 horas despois de comezar a súa tarefa e pasar por varias plantas foi enviado á UPRL onde o declararon “non apto”. O interesado presentou alegacións que foron rexeitadas e posteriormente un recurso.

Desde esta institución realizáronse xestións diante da consellería no sentido de que conta a Administración con amplo e diverso amparo normativo á hora de desenvolver aquelas accións positivas que considere precisas para eliminar as trabas que limiten a integración social e laboral das persoas con discapacidade. Pero a Administración ten tamén a obriga, por mandato constitucional, de impulsar ditas accións e garantir a igualdade de trato evitando calquera discriminación ben por acción, por omisión ou por descoñecemento. A Administración pública está directamente concernida á hora de garantir os dereitos de todas as persoas e, dun xeito específico, os dereitos ao traballo das persoas con discapacidade. Finalmente, a Consellería de Sanidade admitiu o recurso presentado e reintegrou a esta persoa á listaxe de chamamentos.

7. TITULACIÓNS. BAREMOS. REQUISITOS

Non hai dúbida de que a tecnoloxía aplicada á xestión pública imprime celeridade ás tramitacións, facilita o achegamento de documentación e aforra recursos tanto á administración como aos administrados. Con todo, a Administración debe evitar que a utilización dos sistemas telemáticos altere a tramitación prevista e debe garantir que en todos os procedementos a información achegada é clara e útil e se conta con sistemas de recuperación en caso de erro nesa tramitación telemática. Foron varias as persoas que solicitaron amparo diante de situacións debidas a erros nos sistemas informáticos ou nas plataformas de pago. Cando estes erros impiden a inscrición nunha proba ou a incorporación dunha serie de méritos ou de documentación precisa o prexuízo multiplica a súa importancia. Nese sentido emitiuse unha recomendación que foi aceptada pola Consellería de Facenda e Administración Pública a resultas da queixa dunha persoa que non fora admitido por un fallo no sistema informático, malia acreditar o pago das taxas. A administración aceptou a resolución aínda que o proceso en cuestión xa rematara. Persiste a presentación de queixas relacionadas, novamente, con fallos nos sistemas telemáticos polo que convén reiterar a necesidade de habilitar procedementos alternativos caso de detectarse ditos fallos.



Un grupo de persoas que obtiveron a titulación de enfermmería en Portugal presentaron queixas ante a dilación no recoñecemento do título acreditativo e o prexuízo que este adiamento lles causaba dado que non podían formar parte das listaxes de chamamentos. Dado que o recoñecemento dependía do Ministerio remitíronse ao *Defensor del Pueblo* aínda que tamén se solicitou informe á consellería que comunicou que se tiña resolto o problema pouco tempo despois.

Finalizamos a análise da actividade desta área por medio das resolucións emitidas cunha recomendación aceptada pola Consellería de Presidencia como consecuencia dunha queixa presentada por un grupo de persoas que subliñaban as dificultades que atopan as mulleres en Galicia para acceder aos corpos de policía locais, especificamente nas probas físicas de velocidade, tanto nos procesos convocados pola AGASP como naqueles convocados directamente polos concellos. A maiores, a queixa indicaba que non existe nas probas físicas que se celebran en Galicia adaptación respecto da idade, como si existe noutras CC.AA.

No seu informe, a consellería sinalaba que a maioría das mulleres superaban as probas físicas de velocidade e que non existía adaptación de probas pola idade porque o feito de eliminar o requisito da idade máxima relacionouse coa superación das probas físicas. Con todo, unha vez avaliadas as porcentaxes de aprobados femininos nas probas de velocidade, estas amosáronse como unha dificultade engadida para a incorporación de mulleres aos corpos de policía locais de Galicia. A maiores comprobouse que noutras CC.AA. os tempos esixidos eran máis accesibles. Polo tanto, a diferenza de aprobados nas probas físicas, especificamente nas de velocidade, entre homes e mulleres é de 20 puntos porcentuais, do que se deduce que a norma, malia tentar non ser discriminatoria e mesmo incluír baremos distintos para homes e mulleres, ao non ser quen de corrixilos, acaba producindo un impacto que limita a presenza das mulleres nos corpos de policía local de Galicia.

Recomendouse, pois, que no contexto do novo regulamento pendente de redactar, se avaliara a incorporación dun novo baremo de probas físicas, atendendo aos criterios de xénero e idade e, dalgunha maneira, dando continuidade ao traballo realizado no seu día cando se avanzou a proposta de rebaixar os requisitos en relación coa altura das mulleres á hora de acceder á policía local. De maneira similar ao sucedido naquel momento, esta recomendación foi aceptada pola consellería.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/7777/21	Suxestión á Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo no sentido de avanzar na adaptación do Protocolo para a prevención, o detección, a actuación e a resolución de situacións de acoso laboral	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 05/01/2022	Aceptada	Q/7777/21
Q/9344/21	Recordatorio de deberes Legais á Consellería de Cultura, Educación e Universidade no sentido de facilitar as copias do seu exame ás persoas que así o solicite e suxestión de gravar as probas prácticas	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 11/01/2022	Pendente	Q/9344/21
Q/9482/21	Suxestión de proceder coa maior celeridade posible á execución dos procesos selectivos pendentes, en particular do concurso de provisión de prazas vacantes da Administración Xeral da Comunidade Autónoma convocado pola Resolución de 25 de novembro de 2019	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 19/01/2022	Aceptada	Q/9482/21
Q/9299/21	Recomendación ao concello de Ourense de proceder ao pago das cantidades pendentes dos pluses de nocturnidade e festividade correspondentes ás primeiras catro semanas ininterrompidos do permiso de paternidade do seu segundo fillo	Concello de Ourense 25/01/2022	Aceptada	Q/9299/21
Q/9029/21	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Educación no sentido de que na tramitación de expedientes debe actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos e debe ditar unha resolución expresa en todos os procedementos administrativos, informando dos prazos previstos para dita resolución	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 04/02/2022	Parcialmente aceptada	Q/9029/21
Q/163 /22 E 186 MAIS	Suxestión á Consellería de Política Social e Xuventude de avaliar, dentro da súa autonomía organizativa, o deseño dun novo modelo de coberturas temporais, de acordo coa representación do persoal, atendendo ás singularidades dos centros socio-sanitarios e tamén ás características dos postos de traballo así como á feminización do sector.	Xunta-Consellería de Política Social 15/02/2022	Non aceptada	Q/163 /22 E 186 MAIS



Q/10614/21	Suxestión ao concello de Ferrol de, a fin de certificar que a selección se leva a cabo coa máxima transparencia, e sen prexuízo do levantamento da correspondente acta, se proceda a documentar (a través de videos, audios...) a realización das probas de carácter práctico ou as entrevistas que teñan como finalidade a avaliación das competencias e destrezas profesionais das persoas aspirantes	Concello de Ferrol 17/02/2022	Aceptada	Q/10614/21
Q/63/22	Suxestións a Expourense e á Consellería de Economía, Empresa e Industria para que nos futuros procesos selectivos cuxas bases preveñan unha entrevista persoal ou exposición de memoria, se fagan en acto público e que se procure documentar as probas prácticas a fin de garantir que a selección se leva a cabo coa maior transparencia	EXPOURENSE 18/02/2022	Aceptada	Q/63/22
Q/63/22	Suxestións a Expourense e á Consellería de Economía, Empresa e Industria para que nos futuros procesos selectivos cuxas bases preveñan unha entrevista persoal ou exposición de memoria, se fagan en acto público e que se procure documentar as probas prácticas a fin de garantir que a selección se leva a cabo coa maior transparencia	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 18/02/2022	Aceptada	Q/63/22
Q/444/22	Suxestión á Consellería de Cultura, Educación e Universidade no sentido de informar eficazmente ao persoal adscrito á Consellería dos permisos para coidado dos fillos e fillas menores convalcentes ou confinados por COVID-19 e dos mecanismos habilitados a efecto de tramitalos	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 22/02/2022	Parcialmente aceptada	Q/444/22
Q/140/22	Suxestión á Consellería de Sanidade para incluír, nos requisitos que deben cumprir os centros sanitarios para a contratación de servizos coa administración, a asunción do Procedemento de Actuación Fronte a Situacións de Acoso Laboral e Outras Discriminacións no Traballo (P-PRL-19) ou ferramenta semellante e que as condenas xudiciais por acoso laboral sexan incluídas como causa de incumprimento de contrato	Xunta-Consellería de Sanidade 23/02/2022	Non aceptada	Q/140/22
Q/577/22	Suxestión á Consellería de Política Social e Xuventude de avaliar, dentro da súa autonomía organizativa, o deseño dun novo modelo de coberturas temporais, de acordo coa representación do persoal, atendendo ás singularidades dos centros socio-sanitarios e tamén ás características dos postos de traballo así como á feminización do sector.	Xunta-Consellería de Política Social 01/03/2022	Non aceptada	Q/577/22
Q/316/22	Recomendación á Consellería de Sanidade de ampliar a posibilidade de acollerse á flexibilidade horaria ao persoal con menores a cargo	Xunta-Consellería de Sanidade 03/03/2022	Aceptada	Q/316/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO

Q/10573/21	Recomendación á Consellería do Mar de cumprir a normativa referida aos permisos por lactación e recordatorio de deberes legais de responder ás persoas interesadas nas dúas solicitudes	Xunta-Consellería do Mar 07/03/2022	Aceptada	Q/10573/21
Q/372/22	Suxestións á Deputación de Pontevedra de limitar as entrevistas á fase de méritos dos procesos selectivos e procurar a documentación das probas prácticas e entrevistas	Deputación Provincial Pontevedra 08/03/2022	Aceptada	Q/372/22
Q/9324/21	Suxestión á Consellería de Facenda e Administración Pública para, caso de que o interesado (persoal de ensino público) non cobre “factor de incompatibilidade” posibilitarlle a redución do complemento específico	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 21/03/2022	Non aceptada	Q/9324/21
Q/1257/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Carballo de seguir o regulado na Lei Orgánica 11/1985, do 2 de agosto, de Liberdade Sindical e no Real Decreto Lexislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público	Concello de Carballo 07/04/2022	Non aceptada	Q/1257/22
Q/10532/21	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Educación no sentido de que a Administración debe resolver de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 20/04/2022	Aceptada	Q/10532/21
Q/92/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Educación no sentido de que a Administración debe resolver de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 20/04/2022	Aceptada	Q/92/22
Q/7058/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Mondariz Balneario que as Resolucións do concello expresarán ademais, os recursos que contra estas procedan, órgano administrativo ou xudicial diante o que houberen de presentarse e prazo para interpoñelos	Concello de Mondariz-Balneario 21/04/2022	Aceptada	Q/7058/21
Q/7453/21	Suxestións ao Concello de Mondariz Balneario no sentido de informar do desglose das puntuacións de todas as persoas participantes, para incrementar a transparencia dos mesmos e avaliar na publicación das actas e documentos dos procesos selectivos identificar ás persoas participantes	Concello de Mondariz-Balneario 21/04/2022	Aceptada	Q/7453/21
Q/646/22	Suxestión á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo de documentar (a través de videos, audios...) a realización das 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 a hora da súa adecuación os postos de traballo	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 02/05/2022	Parcialmente aceptada	Q/646/22
Q/625/22	Recomendación ao Concello de Sada de aprobar e implementar o Plan de Prevención de Riscos Laborais así como o Protocolo de Prevención de Acoso, introducindo a figura de mediación confidencial, promovendo a súa elección por parte do persoal e implementando a formación necesaria	Concello de Sada 03/05/2022	Aceptada	Q/625/22



Q/9643/21	Suxestión á Consellería de Educación de responder á solicitude presentada pola interesada notificándolle os recursos que pode presentar e os prazos dos mesmos	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 04/05/2022	Non aceptada	Q/9643/21
Q/9784/21 E 10 MAIS	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública de nos procesos selectivos e na xestión dos recursos humanos a Administración debe dar cumprimento aos principios de axilidade, obxectividade e eficacia na planificación recollidos na normativa citada anteriormente	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 05/05/2022	Aceptada	Q/9784/21 E 10 MAIS
Q/1459/22	Suxestión á Consellería de Facenda e Administración pública de axilizar no posible a convocatoria da Mesa Xeral para acadar un novo marco de desenvolvemento da carreira profesional	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 25/05/2022	Aceptada	Q/1459/22
Q/1748 /22 E 45 MAIS	Recomendación á Consellería de Presidencia de introducir novos baremos adaptando a xénero e idade as probas físicas para os corpos de policía locais de Galicia	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 30/05/2022	Aceptada	Q/1748 /22 E 45 MAIS
Q/675/22	Recomendación ao Concello de Vimianzo de garantir que a información que se publica por medios electrónicos ou tradicionais sexa lexible e comprensible para as persoas interesadas na mesma. Ao respecto das respostas obxecto desta queixa, publicalas de novo garantindo que sexan lexibles.	Concello de Vimianzo 31/05/2022	Aceptada	Q/675/22
Q/1743/22	Suxestión á Consellería de Facenda e Administración Pública de proceder coa maior celeridade posible á execución dos procesos selectivos pendentes	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 01/06/2022	Aceptada	Q/1743/22
Q/3313/22	Suxestión á Consellería de Facenda e Administración Pública de proceder coa maior celeridade posible á execución dos procesos selectivos pendentes da Administración da Comunidade Autónoma convocado pola Resolución de 25 de novembro de 2019	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 01/06/2022	Aceptada	Q/3313/22
Q/1805/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública de responder expresamente aos escritos e resolver segundo o disposto no artigo 103 da Constitución Española	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 03/06/2022	Aceptada	Q/1805/22
Q/1850/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Promoción de Emprego e Igualdade de responder expresamente aos escritos e resolver segundo o disposto no artigo 103 da Constitución Española	Xunta-Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade 06/06/2022	Aceptada	Q/1850/22



Q/1259/22	Recordatorios de deberes legais á Consellería de Sanidade no sentido que na convocatoria de comisións de servizos se sigan os principios de publicidade na convocatoria, mérito e capacidade na avaliación das persoas candidatas, motivación razoada da resolución e transparencia e información; que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución e recomendación de remitir cumprida información do solicitado polo interesado	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 10/06/2022	Aceptada	Q/1259/22
Q/3863/20	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Sanidade de que debe responder expresamente aos escritos presentados no sentido que estime oportuno e nos prazos legalmente establecidos	Xunta-Consellería de Sanidade 16/06/2022	Aceptada	Q/3863/20
Q/9533/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Salceda no sentido de respectar os termos das Bases de convocatorias e que debe responder expresamente aos escritos presentados no sentido que estime oportuno e nos prazos legalmente establecidos	Concello de Salceda de Caselas 16/06/2022	Aceptada	Q/9533/21
Q/3536/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade no sentido de atender as peticións de información feitas pola representación do persoal e recomendación de achegar a información solicitada pola persoa interesada	Xunta-Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade 04/07/2022	Aceptada	Q/3536/22
Q/9789/21	Suxestión ao concello de Vigo de, aínda velando pola confidencialidade nas probas selectivas, avaliar a adopción medidas para evitar retrasos e situacións semellantes ás descritas nesta queixa.	Concello de Vigo 08/07/2022	Aceptada	Q/9789/21
Q/10506/21	Suxestión ao Concello de Vigo de adoptar medidas para evitar retrasos nas probas selectivas e situacións semellantes ás descritas nesta queixa.	Concello de Vigo 08/07/2022	Aceptada	Q/10506/21
Q/10575/21	Suxestión ao concello de Vigo de, aínda velando pola confidencialidade nas probas selectivas, avaliar a adopción medidas para evitar retrasos e situacións semellantes ás descritas nesta queixa.	Concello de Vigo 08/07/2022	Aceptada	Q/10575/21
Q/3319/22	Recomendación á Consellería de Presidencia de cumprir os prazos do Protocolo de prevención de acoso laboral, manter informadas ás persoas interesadas e valorar a creación do/a asesor/a confidencial co fin de previr a cronificación das situacións	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 28/07/2022	Parcialmente aceptada	Q/3319/22
Q/3484/22	Recomendacións ao Concello de Cerdido de limitar a temporalidade artigo 26 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia e documentar a realización das probas prácticas nos procesos selectivos	Concello de Cerdido 07/09/2022	Aceptada	Q/3484/22
Q/548/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Ferrol de resolver os expedientes nos prazos legalmente establecidos e recomendación de finalizar con urxencia a tramitación da bolsa de traballo das distintas categorías	Concello de Ferrol 14/09/2022	Pendente	Q/548/22



Q/548/22	Recomendación ao Concello de Ferrol para que finalice con urxencia a tramitación da bolsa de traballo das distintas categorías, especificamente a bolsa de xuristas.	Concello de Ferrol 14/09/2022	Pendente	Q/548/22
Q/9366/21	Recomendacións á Consellería de Facenda e Administración Pública no sentido de poñer marcha medidas para evitar que os sistemas telemáticos alteren a tramitación prevista e controlar a calidade da información que se traslada por teléfono garantido que esta sexa clara e accesible, habilitando un sistema de axuda eficaz	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 19/09/2022	Aceptada	Q/9366/21
Q/3955/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública de que na tramitación dos distintos procedementos a Administración debe cumprir os prazos recollidos nas normas legais, evitando dilacións e actuando con dilixencia, transparencia e seguridade xurídica.	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 19/09/2022	Aceptada	Q/3955/22
Q/3319/22	Recomendación á Consellería de Presidencia de cumprir os prazos do Protocolo de prevención de acoso laboral, manter informadas ás persoas interesadas e valorar a creación do/a asesor/a confidencial co fin de previr a cronificación das situacións	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 20/09/2022	Parcialmente aceptada	Q/3319/22
Q/10491/21	Recomendacións á consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades de adaptar o 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 ás características da Consellería co fin de contar cun Protocolo específico; valorar a posta en marcha de figuras de prevención secundaria, como a de asesoramento confidencial; levar a cabo programas de formación continuada de prevención de acoso laboral, entre todo o persoal e, dun xeito específico, entre as persoas que teñen responsabilidades directivas e neste expediente en concreto solicitar ao Comité de Intervención a axilización da tramitación da denuncia	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 21/09/2022	Non aceptada	Q/10491/21
Q/3536/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade no sentido de atender as peticións de información feitas pola representación do persoal e recomendación de achegar a información solicitada pola persoa interesada	Xunta-Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade 04/07/2022	Aceptada	Q/3536/22
Q/4087/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública no sentido de tramitar os expedientes con celeridade e cumprir os prazos previstos nos procesos selectivos	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 22/09/2022	Pendente	Q/4087/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO

Q/5185/20	Recordatorio de deberes legais de tramitar os expedientes segundo o disposto no artigo 103 da Constitución Española e nos procesos selectivos axustarse ás normas legais e recomendacións de documentar as probas prácticas e facilitar copias dos exercicios ou publicando os mesmos	Concello de Outes 26/09/2022	Pendente	Q/5185/20
Q/1853/22	Recomendacións á Consellería de Sanidade de valorar a posibilidade de incorporar nos protocolos para a prevención, detección e resolución de situacións de acoso no ámbito laboral do persoal do Servizo Galego de Saúde a figura dun asesor confidencial e incorporar á formación continua módulos de prevención, detección e atención a situacións de acoso laboral	Xunta-Consellería de Sanidade 13/10/2022	Aceptada	Q/1853/22
Q/4309/22	Recomendacións á Consellería de Presidencia de, na tramitación de expedientes por posibles situacións de acoso, cumprir os prazos previstos no Protocolo, manter informadas ás persoas interesadas e avaliar a posibilidade de incorporar a figura de asesor/a confidencial	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 24/10/2022	Aceptada	Q/4309/22
Q/7525/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública no sentido de tramitar os expedientes con celeridade e cumprir os prazos previstos nos procesos selectivos	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 26/10/2022	Aceptado	Q/7525/22
Q/3691/22	Recomendación á Consellería de Educación de que se manteñan as reunións negociadoras e se prosigan as melloras retributivas do profesorado do ensino concertado	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 31/10/2022	Aceptada parcialmente	Q/3691/22
Q/7347/22	Suxestión á consellería de Xustiza de avaliar, neste expediente, a conveniencia de computar o curso de preparación para a obtención da certificación galega de competencias dixitais en ofimática como curso de formación en materia de informática	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 16/11/2022	Non aceptada	Q/7347/22
Q/907/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Educación de responder aos escritos, tramitar os expedientes segundo o disposto no artigo 103 da Constitución Española, ditar resolución expresa e notificala e achegar ao interesado nesta queixa a información solicitada	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 22/11/2022	Aceptada	Q/907/22
Q/9232/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Chantada no sentido de que debe rexerse polos principios de boa fe, confianza lexítima e lealdade institucional e, caso de apartarse das expectativas xeradas nun proceso selectivo en virtude da súa discrecionalidade, debe motivalo debidamente ás persoas interesadas	Concello de Chantada 22/11/2022	Pendente	Q/9232/22
Q/3874/22	Suxestión á Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade de habilitar unha fórmula ou data alternativa para as persoas que non poidan realizar as probas dos módulos por estar contaxiadas de Covid-19	Xunta-Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade 29/11/2022	Pendente	Q/3874/22



Q/9324/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Xustiza de que debe facer coñecedoras ás persoas interesadas dos motivos polos que lles outorgou unha determinada puntuación no momento en que publique as listaxes provisionais, respectar a orde atendendo aos criterios do baremo sen utilizar redondeo non incluído nas Bases e non pode corrixir as puntuacións nunha corrección de erros segundo o disposto na Lei 39/2015 de 1 de outubro.	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes 09/12/2022	Parcialmente aceptada	Q/9324/22
Q/3824/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Sanidade lembrando que a administración ten a obriga de evitar que os datos que trate se empreguen para finalidades distintas a aquelas que motivaron a súa recollida e recomendación de facer coñecedor ao seu persoal da necesidade de obter o consentimento expreso de calquera persoa antes de incluíla nun grupo de <i>WhatsApp</i> e habilitar modelos de autorización que lle permitan demostrar que se atendeu esta obriga	Xunta-Consellería de Sanidade 13/12/2022	Pendente	Q/3824/22
Q/9466/22	Suxestión á consellería de Política Social de avaliar a redución proporcional no coste repercutido ás persoas usuarias dos servizos do Consorcio de Igualdade e Benestar afectados por unha folga lícita, cando a franxa horaria recollida na Orde de servizos mínimos sexa en parte incompatible coa utilización dos mesmos nas condicións habituais	Xunta-Consellería de Política Social e Xuventude 16/12/2022	Pendente	Q/9466/22
Q/1266/22	Suxestión á Consellería de Medio Rural de avanzar na consecución de medios técnicos e habilitación de procedementos administrativos que permitan o seguimento e actualización continuada das prazas con cobertura temporal	Xunta-Consellería do Medio Rural 26/12/2022	Pendente	Q/1266/22
Q/3885/22	Recomendación á Universidade de Santiago de Compostela de levar a cabo unha nova avaliación do presente expediente atendendo á prolongación da vida laboral solicitada	Universidade de Santiago de Compostela 29/08/2022	Non aceptada	Q/3885/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

MEDIO AMBIENTE



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Ao longo do ano 2022 a institución realizou unha serie de actuacións de fomento e promoción dos dereitos humanos baseados nos principios que a Valedora do Pobo presentara perante o Parlamento de Galicia segundo o punto 10º do Decálogo que inspira os mesmos.

“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 Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable, establece unha visión transformadora cara á sustentabilidade económica, social e ambiental. Así é que nos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable aparecen referencias a cuestións medio ambientais. E en cinco, as referencias dedúcense da denominación do obxectivo:

Obxectivo 11: cidades e comunidades sustentables.

Obxectivo 12: produción e consumo responsables.

Obxectivo 13: acción polo clima

Obxectivo 14: vida submarina

Obxectivo 15: vida de ecosistemas terrestres

Atendendo aos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable, a Valedora do Pobo ven realizando dende o último cuatrimestre do 2019 numerosas actuacións de oficio dirixidas a verificar o cumprimento da lexislación medioambiental e de garantir o dereito humano ao medio ambiente. Expoñente do traballo desenvolvido o constitúen as dezasete actuacións de oficio incoadas no ano 2022 e moitas delas xa concluídas a peche do exercicio, das que darase conta de xeito sintético no apartado correspondente á actividade de supervisión; e tamén no apartado correspondente aos datos cuantitativos, toda vez que a cidadanía presentou case cen queixas máis este ano con respecto ao 2019.

No que atinxe á contaminación acústica, quen acode á Valedora do Pobo pon de manifesto que sofren nos seus domicilios, de maneira continua e diaria, ruídos e vibracións procedentes de focos moi diversos. As situacións máis frecuentes que deron lugar a actuacións son similares aos dos anos precedentes.

Cando reclamamos unha intervención eficaz dos concellos para preservar á cidadanía das inmisións de ruídos nos seus domicilios recordamos que trátase de preservar dereitos fundamentais, os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), e outros 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).



Os locais de hostalaría, polo uso de música amplificada non amparada pola licenza ou polo ruído e as molestias xeradas polas terrazas ou tamén polos sistemas de extracción de fumes, son o motivo máis habitual de queixa. As visitas de inspección a estes locais adóitanse demorar e a miúdo é preciso lembrar aos concellos que deben axilizar a resolución dos procedementos incoados, a adopción de medidas correctoras e, no seu caso, a imposición de sancións. O control desde o concello debe ser real e efectivo.

Con todo, é frecuente que as persoas promotoras das queixas mostren a súa impotencia pola persistencia das molestias por ruído, a pesar de denuncialas ante o órgano competente, e que soliciten unha actuación máis eficaz da Administración. Nos locais de lecer nocturno adóitase detectar que o illamento ou insonorización é insuficiente ou que se están utilizando equipos de música cun volume de emisión superior ao autorizado e mesmo, nalgún caso, cos sonómetros instalados máis desconectados.

Estas queixas, resólvense xeralmente, instando á Administración local a inspeccionar a actividade e a realizar medicións no local e nas vivendas afectadas. En ocasións, é preciso suxerir aos concellos que estas medicións se leven a cabo no período máis desfavorable ou en días de maior afluencia de público.

Foron varias as queixas presentadas este ano en relación á problemática de contaminación acústica e seguridade na zona de Orzán na cidade de A Coruña que motivaron que se ditaran varias resolucións e recordatorios de deberes legais, lembrando ao concello que ten que cumprir co deber legal de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións formuladas pola cidadanía, conforme ao disposto nas leis e normativa de aplicación.

O ruído das máquinas de aire acondicionado é outra causa frecuente de queixas. Nestes supostos, compróbase se a Administración local realiza análise sonométricos, adopta medidas correctoras se os niveis de ruído son superiores aos permitidos e inicia, de ser preciso, os procedementos para o restablecemento da legalidade ambiental e urbanística.

Nos supermercados e establecementos comerciais, a carga e descarga fora do horario autorizado e os sistemas de climatización transmiten ruído e vibracións ás vivendas superiores. É preciso suxerir aos concellos que realicen as inspeccións e medicións oportunas nos momentos nos que a cidadanía indica que se producen estas operacións, así como que se adopten medidas correctoras que nalgúns supostos poden levar a substitución completa da maquinaria por aparellos máis modernos e menos contaminantes.

Polo que respecta a ruídos xerados polo funcionamento de infraestruturas viarias, o responsable de corrixir o ruído e financiar, por conseguinte, as medidas correctoras é o titular da infraestrutura.



Xa noutro ámbito e no contexto da nova lexislación estatal, introducida pola *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular*, e toda vez que a disposición adicional decimocuarta establece o prazo dun ano para que os concellos elaboren un censo de instalacións e emprazamentos con amianto e un calendario para a súa retirada, cuxo prazo conclúe o 10 de abril do 2023, iniciamos a finais do 2022, unha investigación dirixida ás catro deputacións provinciais galegas co fin de coñecer se aprobaron axudas para facilitar aos municipios o cumprimento das súas obrigas e poñer en común as boas prácticas que desenvolvera cada un dos entes provinciais a este respecto.

A lectura da disposición adicional décimo cuarta da citada Lei 7/2022 puidera ser que precisara concrecións cara á súa aplicación. Xa sexa, no referido á determinación do grao de perigo ou de exposición ao amianto, ou sobre a definición de que debe entenderse por poboación máis vulnerable ou por instalacións públicas con maior risco. Mais as dúbidas interpretativas non deberan xustificar a pasividade administrativa nin a inacción. O Estado dita a lexislación básica en materia de residuos, a cal, como norma ambiental, ten carácter de mínimos. Pódense acordar criterios comúns de interpretación, pero non é en absoluto unha condición necesaria para que as comunidades autónomas, de consideralo oportuno, aproben, no seu caso, normas de desenvolvemento da lexislación básica en atención ás súas particularidades ou, en todo caso, planifiquen as actuacións e adopten as medidas precisas para cumprila, en aplicación das súas competencias de xestión ambiental (artigo 149.1.23.^a da Constitución).

O censo e o calendario teñen carácter público e deben ser remitidos ás autoridades sanitarias, ambientais e laborais competentes das comunidades autónomas, as cales deberán inspeccionar e verificar, respectivamente, que os materiais se retiraron e enviaron a un xestor autorizado. No calendario de retirada débense priorizar as instalacións e emprazamentos segundo o grao de perigo e exposición da poboación máis vulnerable. En todo caso, as instalacións e emprazamentos de carácter público con maior risco deberán estar xestionados antes de 2028.

Ao peche deste exercicio as catro actuacións de oficio continúan abertas para completar os datos que permitan unha avaliación global no seu conxunto.

Todas as cuestións xerais relativas ao coidado das zonas verdes situadas nas nosas cidades, pobos e vilas, son de especial interese, posto que tal coidado reflíctese directamente na calidade ambiental dos nosos municipios, na seguridade e na prevención de eventuais accidentes por caídas de ramas ou pólas, en consecuencia, incide na saúde e na vida da veciñanza. Por conseguinte o arborado urbano constitúe un elemento fundamental e a súa xestión e vixilancia cómpre ser abordada de xeito específico e profesional.

O coidado do arborado, a planificación e o desenvolvemento que se realiza polas administracións responsables dos traballos de poda e de tala a executar, ten efectos na saúde xeral do mesmo e na eventual perda de exemplares. A saúde vexetal das árbores, estaría vencellada pois, á planificación e execución de plans de xestión e mantemento.



Os espazos arborados das vilas, constitúen como sabemos, un punto de encontro da veciñanza, tanto da infancia que acode a xogar, como dos maiores que alí se reúnen, pasean, falan ou realizan múltiples actividades de lecer e relación cidadá.

Foi precisamente nese contexto que incoamos cinco queixas de oficio sobre caídas de árbores sobre as que se informará no epígrafe III apartado 6 desta área.

No que atinxe a residuos e verteduras urbanas vimos observando no desenvolvemento das nosas funcións, tanto polas queixas que solicitan a intervención da Valedora do Pobo como polas actuacións iniciadas de oficio, un crecemento exponencial da conciencia e reivindicación da cidadanía en relación coa necesidade de afrontar a diminución dos efectos contaminantes derivados de todo tipo de actividades humanas e esta reivindicación adóitase dirixir aos concellos como Administración máis próxima, reclamando a adopción de todo tipo de medidas que poidan contribuír a construír, entre toda a comunidade, unha forma de vida máis saudable e unha contorna máis sustentable.

O primeiro obxectivo de calquera política en materia de residuos debe ser reducir ao mínimo os efectos negativos da xeración e xestión dos residuos na saúde humana e no medio ambiente. Así mesmo e en consonancia cos principios que rexen a economía circular, dita política debe ter tamén por obxecto facer un uso eficiente dos recursos, cunha aposta estratéxica decidida do conxunto das administracións públicas, así como a implicación e compromiso dos axentes económicos e sociais.

Desde hai anos as normas europeas veñen marcando uns obxectivos en canto á redución dos residuos que xeramos, priorizando a súa posta en valor e impulsando as operacións de recollida selectiva, separación, reciclaxe e reutilización. A Directiva 2008/98/CE do Parlamento europeo e do Consello, de 19 de novembro, denominada Directiva marco de Residuos (en diante DMR), e a *Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados*, que incorporou as súas determinacións ao noso ordenamento xurídico, fixaron determinados obxectivos en relación coa prevención e xeración de residuos que se plasmaron en plans e programas de xestión.

A nova *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular* volve insistir nestes conceptos e fixa calendarios de cumprimento obrigatorio para establecer recollidas separadas de novos fluxos de residuos como téxtiles, domésticos perigosos, aceites de cociña usados e biorresiduos, o que sen dúbida impactará na organización deste servizo municipal e en toda a cidadanía, pola necesidade de atender aos novos sistemas que se implanten e pola maior presenza de dispositivos de recollida nas rúas.

A sociedade actual xera unha grande cantidade de residuos debido fundamentalmente ao modelo de produción e consumo de bens e servizos. A Unión Europea, que sempre se mostrou moi sensible en relación coa xestión de residuos urbanos, ven marcando dende



hai anos uns obxectivos ambiciosos de redución, priorizando a minimización e valorización dos mesmos mediante un impulso eficaz das operacións de recollida selectiva, separación, reciclaxe e reutilización dos residuos como recurso.

En materia de benestar animal, incoáronse dúas actuacións de oficio das que daremos conta de xeito resumido no apartado correspondente. Cómpre subliñar así mesmo, que no exercicio que agora informamos, incrementouse de xeito importante o número de queixas de asociacións de protección e defensa dos animais de compañía, relativas a situacións de maltrato animal e tamén de particulares concernidos polo benestar animal que solicitaron a intervención da Valedora do Pobo logo de efectuar, nalgún dos casos denuncia ante o ente local e non obter resultados satisfactorios.

Como sinala a Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, é “constatable a persistencia de maltrato aos animais, polo que dende os poderes públicos é obrigado responder con contundencia fronte a estas condutas reprobables”.

É necesario dar un papel significativo nesta materia ao labor educativo e de sensibilización á cidadanía de que maltratar non significa só violencia extrema, senón que abrangue actuacións máis habituais do desexable, tales como someter os animais a condicións hixiénicas e sanitarias moi cuestionables e o seu emprego en espectáculos prohibidos ou noutros nos que non se compren unhas mínimas condicións de benestar.

A pesar do importante labor que están a realizar os cada vez máis presentes colectivos e asociacións protectoras de animais, a problemática do maltrato persiste polo que resulta preciso combinar a disuasión que supón a imposición de fortes sancións administrativas co exercicio proactivo da sensibilización e concienciación, a través do impulso e da cooperación nas campañas de sensibilización que organicen os devanditos colectivos e asociacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas na área de medio ambiente durante o ano 2022 foi de 241. Formuláronse nesta área 97 queixas máis que no ano 2021.

A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 134 expedientes. Resolvéronse tamén 52 expedientes de anos previos, nomeadamente do ano 2021 relativas a queixas cuxa tramitación se iniciou nos últimos meses dese ano e dous do ano 2020.

Téñense inadmitido soamente 9 queixas, o 3,7 %. Reducíronse por tanto as inadmisións con respecto ao ano 2021 en 4,3 puntos porcentuais.

En 5 delas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención da Valedora do Pobo. Noutra a Administración competente na materia aínda non vira rematado o prazo legal establecido para responder a petición formulada polo promotor da



queixa, razón esta pola que non puido pronunciarse e, en consecuencia, non existía aínda actuación administrativa que puidese lesionar os seus intereses polo que sería prematuro actuar.

Noutro expediente o promotor se dirixira ao órgano, o órgano respondera e dita resposta foi aportada no momento de interposición da queixa, polo que ao valorar que a actuación administrativa fora correcta inadmitíuse.

Nun expediente, expoñíase unha problemática xeral e sen concretar polo que se orientou ao promotor da queixa na liña de que se dirixira ao órgano e de ser o caso que transcorrera o prazo sen recibir resposta que nolo comunicara para valorar a práctica de cantas actuacións corresponderan.

Finalmente outro expediente non era da competencia desta institución.

Non se remitiu ao *Defensor del Pueblo* ningún expediente de queixa.

Incoáronse así mesmo nesta área de Medio Ambiente durante o ano 2022, 17 investigacións de oficio, 11 máis que no ano 2021: 5 queixas se incoaron por caídas de árbores; 4 sobre substitución de tubaxes de fibrocemento nas redes de abastecemento de auga que se dirixiron ás 4 Deputacións Provinciais; 2 sobre verteduras e calidade das augas; 2 sobre presenza de roedores en rúas das cidades de Lugo e Vigo; 2 sobre protección e benestar animal; 1 sobre un vertedoiro irregular en Mollabao na cidade de Pontevedra; e 1 sobre unha compactadora de residuos ubicada na Travesa de Fonseca do Casco Histórico de Santiago de Compostela.

Todas estas intervencións resumíranse no epígrafe III apartado 6 onde se indicará o seu estado de tramitación e no seu caso na táboa de resolucións no epígrafe IV.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2242		241	
Admitidas	2233	99,6 %	232	96,3%
Non admitidas	9	0,4 %	9	3,7 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0 %	0	0 %



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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	193	8,3 %	98	42,5 %
En trámite	2040	91,7 %	134	57,5 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	3		3	2	1
2021	98		98	50	48

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A PROTECCIÓN DOS DEREITOS FRONTE Á CONTAMINACIÓN ACÚSTICA E ODORÍFERA

En decembro do 2021 iniciárase un expediente como consecuencia dun escrito no que a promotora queixábase referente a ruídos polo grupo electrógeno e música das instalacións dunha pista de xeo durante as festas de Nadal nunha praza da cidade da Coruña.

Concluíuse positivamente pouco tempo despois de iniciada a investigación, toda vez que segundo consta no informe remitido polo ente local, foi retirado o xerador de inmediato xa que non constaba no proxecto técnico, máis por mor de dificultades co punto de subministro da conexión eléctrica se estaba a utilizar.

Noutro expediente, unha veciña de Santiago de Compostela acudía á Valedora do Pobo por molestias producidas por local de ocio no Concello de Santiago e carencia de licenza de actividade. O café-bar lle estaba a provocar unha importante problemática, que mesmo afectaba á súa saúde segundo documentaba.

Logo dos requirimentos efectuados ao ente local e cantas actuacións de supervisión e control houberon de ser realizadas dende esta institución no tempo de tramitación do expediente, logrouse incorporar un informe do concello no que consta que apenas uns días despois de iniciada a investigación, por Decreto resolveuse incoar un procedemento de reposición da legalidade urbanística ordenando que no prazo de tres días se suspendera a



actividade de cafetería que se desenvolvía nese local. Finalmente executouse o precinto da actividade do local.

Unha veciña de Camariñas levaba moito tempo efectuando chamadas á Policía Local e presentando numerosos escritos no concello referente aos prexuízos causados polos rúidos e música na rúa dun local de hostalería a carón do seu.

En decembro do 2021 formulárase unha recomendación ao Concello de Camariñas:

“Que practique cantas actuacións de control de competencia municipal sexan precisas para dar cumprimento á normativa de protección fronte aos rúidos; se revise con urxencia o funcionamento do local tanto no relativo a horarios como como aos rúidos que xera coas actuacións musicais e que respectando a súa autonomía local, valore a conveniencia de aprobar unha ordenanza municipal de protección contra a contaminación acústica”.

En febreiro do 2022 recibíuse a resposta do concello, na que se fai constar esencialmente :

“...Asegúrolle que seguiremos tentando resolver a situación polo único medio real que si temos ao noso alcance, o diálogo e no futuro trataremos de tramitar a Ordenanza contra a contaminación acústica e se conseguíramos máis medios, podela aplicar con todas as garantías posibles...”

Toda vez que posteriormente á recepción dese informe, presentouse no mes de maio outra queixa pola mesma problemática, que está en curso de tramitación e na que á data de peche do exercicio aínda no se incorporou o preceptivo informe malia telo requirido sucesivamente; continuamos vixiantes supervisando as actuacións da administración local dese concello a fin de controlar que se dea cumprimento á normativa de protección fronte a contaminación acústica.

A promotora doutro expediente expoñía unha queixa referente á denuncia por unha saída de gases no Concello de Narón, da que non obtivera resposta. En corto período de tempo incorporouse ao expediente o informe que lle trasladamos, no que o ente local fai constar que na data da súa emisión efectuouse notificación á promotora da queixa dando resposta ao escrito que presentara.

Nun expediente relativo ao Concello de Cambre, varios asinantes queixábanse sobre a instalación de locais de hostalería no Concello de Cambre e molestias derivadas da actividade.

Recibido o informe do ente local, concluímolos de xeito positivo unha vez coñecemos que se iniciara procedemento sancionador á razón social do establecemento para determinar a súa responsabilidade e no seu caso a sanción correspondente como consecuencia da vulneración expresa do requirimento efectuado polo concelleiro delegado da área de Urbanismo e Obras para a corrección das deficiencias observadas no local denominado pub XXX, sito na XXX, O Temple, que ordenaba reubicar o micrófono do sonómetro do local; repoñer os elementos desgastados nas patas do mobiliario do local; achegar informe de datos sonoros e Rexistro de incidencias do sonómetro; e dispoñer dunha copia da comunicación previa de actividade no local, estando cualificados tales feitos coma infracción grave polo artigo 77.2.22 da Ordenanza municipal reguladora da protección do medio ambiente contra a emisión e recepción de rúidos e vibracións.



Noutro expediente con motivo dunha queixa relativa a ruídos ocasionados por veciñanza nunha comunidade de propietarios formulouse unha suxestión ao Concello de Lugo, que non foi aceptada e cuxo contido pode consultarse na ligazón correspondente á táboa de resolucións do apartado IV desta área.

Formulouse unha suxestión ao Concello de Pontevedra logo de que a promotora dun expediente queixárase dos ruídos e uso de amplificadores en actuacións musicais nos espazos públicos das rúas desa cidade. Pódese consultar na súa integridade a mesma na táboa que figura no apartado antedito. Cómpre sinalar que foi aceptada o que lle foi comunicado á promotora.

A promotora doutro expediente queixábase de falta de resposta do Concello de Barro á reclamacións veciñais polas verteduras e olores dunha fábrica en A Cancela.

Solicitáronse informes a distintos órganos de distintos niveis: Concello de Barro, Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia).

Unha vez incorporados ao expediente e practicadas cantas actuacións corresponderon logrouse que:

- Se creara no Servizo de Intervención Ambiental da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación Ambiental, a inspección núm. 56292 á empresa XXX.
- Se xirara visita de inspección á empresa polos inspectores do Servizo de Intervención Ambiental da Consellería de Medio Ambiente, levantándose acta de inspección ambiental.

Solicitada información sobre o resultado da inspección de comprobación efectuada á citada empresa e no seu caso, as actuacións practicadas ou previstas a fin de mitigar a problemática coñecemos que:

- Se incoara expediente sancionador por parte da Xefatura Territorial de Medio Ambiente de Pontevedra á empresa XXX por irregularidades na xestión de residuos ao abeiro do disposto na lei 22/2011 de 28 de xullo de Resíduos e Solos Contaminados, e de que se dera traslado da acta de Inspección ao organismo autónomo Augas de Galicia para a valoración dos cambios efectuados pola empresa na liña de depuración das augas residuais.
- Augas de Galicia efectuara inspeccións periódicas que indican que os límites de vertido non se estaban a acadar, de xeito que esa entidade incoou diferentes procedementos sancionadores por incumprimento da autorización de vertido.
- No expediente por infracción do art. 85 b) da Lei 9/2010, en data 15 de xuño de 2021 ditouse proposta de resolución con sanción de 7.500 € que deveu executiva e firme, ao non seren impugnada en vía administrativa.



-Polo que atinxe ás augas residuais depuradas, a razón social comunicou a Augas de Galicia que en data 24.08.21 puxo en marcha o decantador lamelar. En función do resultado dos autocontrois que remita o interesado en relación coa eficacia do novo tratamento, Augas de Galicia procederá, no seu caso, á modificación da autorización de vertido.

Unha queixa que sendo do ano 2021, continúa en curso de tramitación á peche do exercicio ten que ver cunha empresa de corte de pedra que ocasiona ruídos á veciñanza e contaminación por po de sílice ubicada en Vigo. O concello remitiu xa varios informes e practicou actuacións e inspeccións, máis a peche de exercicio falta recibir a información complementaria solicitada. As vivendas foron construídas estando xa alí esas instalacións empresariais e contan con licencia de primeira ocupación outorgada polo ente local.

Varias foron as queixas que veciñanza e asociacións da Coruña expuxeron en relación a diferentes cuestións problemáticas da zona de Orzán. Logo de recibir os diferentes informes formulouse unha recomendación conxunta ao ente local e tamén un recordatorio de deberes legais. Recibimos a resposta do concello con respecto a algunha das queixas e coñecemos que practicaron algunha actuación na liña das resolucións formuladas, máis toda vez que aínda permanecemos vixiantes sobre a efectividade das actuacións practicadas ao recibir posteriormente novas queixas sobre o asunto, na táboa que incluimos neste informe onde se poden consultar as resolucións ditadas figura por ese motivo como pendente.

Unha veciña da rúa San Martín de Ribadavia queixábase como afectada referente á denuncia por ruídos ocasionados por un local sito no baixo de onde vivía.

Formulouse unha suxestión á Deputación Provincial de Ourense e un recordatorio de deberes leais ao Concello de Ribadavia. Ambas resolucións foron aceptadas e os dous órganos coordináronse e colaborarán a fin de dar solución á problemática de contaminación acústica. Pódense consultar ambas no epígrafe IV na ligazón correspondente.

2. A DEFENSA DA TRANSPARENCIA OU INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL

A promotora dun expediente queixábase referente ao posible incumprimento da exposición pública de proxectos eólicos no Concello do Irixo. Admitiuse a trámite o 13 de maio e o 15 de xuño incorporouse ao expediente o informe do ente local que trasladamos no que manifesta a posibilidade de facilitarlle á promotora un soporte coa documentación a fin de que se o desexa, poda proceder a impresión do que ela considerara.

Noutro expediente, o promotor refería falta de resposta da daquela, Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación sobre solicitude de personación nun expediente relativo ao parque eólico de Vilartoxo por considerarse afectado. O 21 de abril, admitida a trámite a queixa iniciouse a investigación solicitando o preceptivo informe



ao órgano autonómico competente. O 13 de maio incorporouse ao expediente o informe que lle trasladamos ao promotor, no que se da conta das actuacións xa practicadas e da notificación efectuada polo órgano autonómico, que da solución ao problema polo que solicitara a intervención da Valedora do Pobo.

Tramitouse tamén e concluíuse positivamente unha queixa referente a falta de resposta do Concello das Somozas ante reclamacións de un propietario por danos medioambientais e analíticas de terreos contaminados. O 25 de outubro acudía a esta institución. O 4 de novembro admitiuse a trámite a queixa, iniciando investigación nesa mesma data e solicitando informe ao Concello das Somozas. Xa o 7 de novembro o concello notificoulle a resposta ao escrito que presentara o promotor da queixa o que foi posto de seguido en coñecemento da Valedora do Pobo.

Continuamos practicando actuacións a peche do exercicio nunha queixa presentada xunto con 1900 sinaturas amosando a desconformidade sobre a ubicación da depuradora no lugar da Ponte – Queiruga – Porto do Son, cerca das casas da Ponte e verter as augas da mesma ó Río Maior / “Dedia do Dique” segundo manifestaban. Estanse a efectuar actuacións de supervisión e control sobre administracións de dous niveis, local e autonómico.

Significar, finalmente que no informe da anualidade 2021, (e na táboa de resolucións incluíase a ligazón para consultala), dábase conta dunha suxestión efectuada á Consellería de Sanidade para que publicara no portal web de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, o informe final que dea resposta razoada á totalidade das proposicións ou suxestións formuladas polas entidades no trámite de audiencia e información pública do Decreto 28/2021, do 21 de xaneiro, polo que se adoptan medidas sobre a subministración directa de caza maior silvestre abatida na Comunidade Autónoma de Galicia e para que no sucesivo valore a conveniencia de dar publicidade no Portal de Transparencia e Goberno aberto ao informe final común previsto no artigo 42.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia. Dita resolución foi aceptada pola Consellería de Sanidade no mes de marzo do ano do que se informa.

3. A CONTAMINACIÓN DA ATMOSFERA, SOLO E AUGA

Nun expediente o promotor documentaba á denuncia contra Augas de Galicia, e a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda pola construción dun depósito de auga en servidume de leito fluvial.

Iniciamos investigación solicitando os preceptivos informes aos dous órganos autonómicos afectados pola problemática. Recibido o Informe de Augas de Galicia, (Consellería de Infraestruturas e Mobilidade) nel consta que ao día seguinte da denuncia efectuada polo promotor da queixa realizouse visita pola gardería fluvial.



Ese organismo notificoulle a vostede a incoación dun expediente sancionador contra o Concello de Moeche por corta de vexetación de ribeira e abandono de restos en zona de servidume do rego de San Xurxo.

Pola súa banda, a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, logo das actuacións practicadas polo Servizo Territorial da Zona Norte de Augas de Galicia, contestoulle ao promotor da queixa dando resposta ao escrito que presentara, tan só un día despois de iniciada a investigación desde esta institución.

Noutra queixa a resolvemos formulando dúas suxestións, unha ao Concello de Moaña e outra a AXI, aínda está pendente de resposta. Tratábase de que un colectivo ecoloxista refería falta de resposta do Concello de Moaña á denuncia por verteduras incontroladas de entullos e lixo nun lugar dese municipio. Nas ligazóns da táboa de resolucións pódese acceder aos informes proporcionados por ambos órganos e a suxestión formulada que está pendente ao fin do 2022.

Iniciouse expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente á canalización de augas depuradas dunha finca en A Golada. Carecían de subministro de auga e de rede de sumidoiros. Solicitaran a Augas de Galicia autorización de verteduras de augas residuais, que fora concedida. Aboaran taxas a Augas de Galicia e as das licenza municipal, máis a problemática non se daba solucionado.

En maio do 2020 Augas de Galicia autorizara a modificación do sistema de depuración, máis o Concello de Agolada, malia licenza municipal outorgada, amosaba desconformidade coa autorización concedida por ese ente.

Logrouse concluír positivamente logo de diferentes solicitudes de informes ao ente local, sucesivos requirimentos e cantas actuacións de mediación se efectuaron co Concello de Agolada durante o tempo en que se estendeu a tramitación deste expediente a fin de procurar un achegamento das diferentes partes en conflito, e finalmente logrouse incorporar o informe que lle transcribimos ao promotor da queixa.

Froito desas actuacións, foi convocado a unha xuntanza no concello a fin de aproximar posturas na busca dunha solución.

Finalmente, o Concello de A Golada procedeu a enviar unha Memoria Técnica de "entubado de fosa séptica de vivenda nº 6 de XXX ata XXX" ao órgano autonómico correspondente a fin de obter os informes sectoriais necesarios que permitan acometer as obras co que a problemática que pola que acudira á Valedora do Pobo quedaría resolta.

4. PARQUES EÓLICOS

A presidenta da Asociación Vento Libre formulou queixa relativa aos parque eólicos de Vilartoxo, Troitamil e Barrosino.



Como conclusión da mesma formulouse unha suxestión que diriximos ao órgano substantivo: á Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación:

“Que valore a conveniencia de que, sen comprometer o necesario proceso de transición enerxética, se exploren eventuais vías para que de xeito algún, se compense ás persoas propietarias de terreos non expropiados máis con afeccións polo trazado da poligonal, pola depreciación a que se expoñen os seus dereitos patrimoniais, contribuíndo á socialización dos beneficios derivados da implantación dos parques eólicos en Galicia.”

Non foi aceptada e pódese consultar a resolución formulada na súa integridade no epígrafe correspondente a resolucións.

5. BENESTAR ANIMAL

Un representante dun colectivo de defensa dos animais documentaba terse dirixido ao ente local e refería falta de resposta do Concello de Cervantes sobre campañas informativas das obrigas dos donos de animais domésticos. Con data 21 de setembro, iniciouse a investigación e o 5 de outubro o Concello de Cervantes remite informe á Valedora do Pobo dando conta de que xa publicara unha campaña informativa sobre o asunto na web municipal así como que remitira ao promotor da queixa unha resposta sobre o escrito que presentara, polo que concluíuse a tramitación.

Ese mesmo colectivo tamén queixouse de falta de resposta a un escrito que presentara no Concello de Monforte. Neste caso formulamos un recordatorio de deberes legais a ese concello que foi aceptado e que se inclúe na táboa de resolucións, no último apartado deste informe.

Formulouse un recordatorio de deberes legais ao Concello de Castroverde referente á falta de resposta sobre campañas informativas das obrigas dos donos de animais domésticos que formulara unha asociación, que foi aceptado así como tamén outro efectuado ao Concello de Carballo tamén aceptado. Ambos pódense consultar na ligazón da táboa do último epígrafe do informe desta área.

Figuran non obstante pendentes, sobre a mesma problemática os recordatorios de deberes legais efectuados aos Concellos de Burela e Sober efectuados nos meses de novembro e decembro respectivamente.

Noutro expediente, a promotora dunha queixa solicitaba a intervención da Valedora do Pobo referente a falta de control das colonias felinas no Concello de Cariño e ausencia de resposta ao escrito que presentara uns meses antes. Formulamos unha suxestión no sentido de que *“do xeito que considere oportuno e conveniente, en uso das súas competencias, valore a posibilidade de crear colonias felinas e previo acordo de colaboración coas asociacións de protección e defensa destes animais, as autorice e acredite para o coidado diario, captura, esterilización o solta, e que de ser o caso, solicite a colaboración da Deputación Provincial”*.



E tamén formulamos un recordatorio de deberes legais para cumprir co deber de contestar expresamente e por escrito ás peticións e solicitudes que lle sexan formuladas pola cidadanía. Aínda que ambas resolucións foron formuladas no mes de xullo, a peche do exercicio aínda no recibimos resposta polo que formulamos requirimento.

6. QUEIXAS DE OFICIO

Incoáronse cinco queixas de oficio sobre caídas de árbores: dous en Santiago de Compostela e outras en Vilagarcía de Arousa, Ourense e A Coruña. En todos os casos, tivemos coñecemento dos feitos a través da información publicada nos medios de comunicación.

En relación coa caída dunha árbore na Avenida de Castelao da cidade de Santiago de Compostela que alcanzou a un autobús urbano así coma a un vehículo que circulaba pola citada avenida, o ente local remitiu un amplo informe, no que se determina como causas do acontecido a combinación dunha podremia de avance rápido xunto aos fortes refachos de vento, toda vez que a árbore non mostraba evidencia ou signo de problemática previa segundo consta en dito informe. Como causa remota se significa que no ano 2010 efectuáranse obras nas beirarrúas polo que cortáranse as raíces da árbore moi preto do tronco polo que entrou a descomposición.

No informe se inclúe ampla reportaxe fotográfica antes das obras executadas no 2010 e despois e un cadro de avaliación de risco.

Logo do acontecido e da incoación desta investigación o Concello de Santiago efectuou unha revisión exhaustiva do arborado da Avenida de Castelao e programou actuacións necesarias en función do nivel de risco segundo os cálculos de cada caso, para vehículos, peóns, propiedades etc.

Tamén se incoou outra investigación de oficio pola caída dunha árbore na Carballeira de San Lourenzo, que se atopa en curso de valoración ao peche do exercicio.

A caída dunha árbore o 1 de xuño do 2022 no parque de A Concha, no Paseo Marítimo de Vilagarcía de Arousa motivou o inicio doutra investigación de oficio.

O arborado situado nas contornas urbanas atende esencialmente á unha utilidade social e a súa plantación realízase co fin de aumentar o benestar das persoas residentes na poboación. Entre os seus beneficios atópanse os de brindar sombra, refrescar o aire circundante mellorando ostensiblemente a calidade ambiental na súa contorna, producir osíxeno, regular a humidade ambiente, diminuír ruídos, atenuar ventos, reter partículas sólidas e os xermes ambientais, embelecer as vías de tránsito, ou reter a auga de choiva e moderar os seus efectos indesexables. Por iso, os plans de xestión municipais han de abordar tres aspectos básicos:

- Inventario (avaliación das árbores existentes para poder planificar as tarefas de mantemento e conservación)
- Protocolo de actuación para conservación e mantemento (plans de poda)



- Plans de xestión de riscos e perigos a efectuar sobre a base do inventario do arborado elaborado

No que atinxe, á avaliación do arborado existente, a elaboración dun inventario xeral dos exemplares do arborado existente, serve non so para coñecer o seu estado, senón que tamén contribúe á planificación das tarefas a executar para o seu mantemento e conservación para a diagnose preceptiva antes de realizar novas plantacións e axuda así mesmo a establecer os programas ou plans de renovación e de seguridade.

Así pois, a elaboración dun inventario destas características é unha tarefa ardua e progresiva, pero básica e esencial para efectuar unha xestión moderna do arborado. As principais labores a efectuar para a adecuada conservación e mantemento dos elementos do arborado urbano pasan pola elaboración de directrices que atendan principalmente aos labores de rego, poda, actuacións no entorno do arborado, e transplante, entre outras.

Con posterioridade á incoación desta investigación de oficio o 14 de xullo tivemos coñecemento que dúas árbores máis, caeran en Vilagarcía de Arousa. Unha delas estragou un vehículo na rúa Moreira Casal e a outra caeu na zona de A Coca.

Segundo consta no informe remitido polo ente local, o concello efectúa seguimentos ordinarios a fin de detectar anomalías e en novembro do 2021 os servizos municipais realizaron actuacións extraordinarias en tres das alamedas máis antigas da vila. Tamén en abril do ano en curso técnicos da Estación Fitopatolóxica do Areeiro visitaran o Paseo Marítimo nas inmediacións do Parque da Concha onde o 1 de xuño caeu a árbore que motivou o inicio desta investigación de oficio.

A intervención dos servizos municipais ten que ser diferenciada e adecuada á particular situación do arborado no relativo ao mantemento e plan de regos, toda vez que os plans de conservación deben contemplar os principais problemas de conservación plantexando as iniciativas e actividades que semellen máis oportunas cunha axeitada programación no tempo.

Para finalizar, formulamos unha recomendación

“Que considere a posibilidade de elaborar un inventario municipal no que se avalíen a totalidade das árbores urbanas existentes na vila, se planifiquen as correspondentes tarefas de mantemento e conservación, axilizando a elaboración dun plan de xestión do arborado, valorando a inclusión das propostas expostas e determinando con presteza as zonas de risco e as medidas a adoptar, todo elo, garantindo a seguridade do entorno, os dereitos da cidadanía á vida, á saúde e a un medio ambiente adecuado”.

Dita resolución foi aceptada totalmente polo ente local, e o contido íntegro pódese consultar na ligazón do apartado IV. Resolucións do informe desta área.

A caída dunha árbore, o 22 de xuño na cidade de Ourense, ferindo a unha muller que foi trasladada ao CHOU, motivou o inicio doutra investigación de oficio, concluída positivamente.

O concello remitiu un informe no que consta que o control de estabilidade estrutural dos 4.300 árbores da cidade de Ourense efectúase polo persoal propio de concello e máis por



persoal das empresas adxudicatarias do contrato de "Mantemento e mellora das zonas verdes públicas del Concello de Ourense", observando os exemplares e efectuando inspeccións visuais ou estudos máis pormenorizados en función da problemática existente.

No suposto de que sexa detectado un exemplar en risco de caída o ente local impulsa as medidas que sexan precisas para minimizar o risco de fallo estrutural, mesmo contemplando o apeo, de ser o caso que as posibles medidas a adoptar non permitan garantir a seguridade de persoas e bens.

O Concello de Ourense conta con Plan de arboricultura e as incidencias de avisos recibidas son avaliadas por persoal técnico do concello, propoñendo as posibles medidas que se podan adoptar para minimizar o risco de fallo estrutural ou externalízanse a empresas especializadas baseándose na singularidade da problemática existente.

O exemplar que ocasionou as feridas á muller foi obxecto de labores de mantemento durante todo o ano por parte dunha empresa Adxudicataria do servizo de "Mantemento e mellora das zonas verdes públicas" destacando as podas de seguridade segundo dispón o Pliego de Prescricións Técnicas.

As árbores que presenten elevadas inclinacións, notables descompensacións de copa, grandes danos ou se atopen nun estado fitosanitario que comprometa a súa supervivencia ou a súa estabilidade estrutural, son retiradas e tratados na planta de tratamento de restos vexetais de propiedade municipal, sempre e cando non sexa viable o transplante.

O Plan de valoración do risco do arborado urbano consta de distintas fases. A pesar de que os alcorques viarios son revisados periodicamente tanto por persoal do concello coma por parte da empresa contratada para o mantemento, neste caso produciuse o accidente.

En base ás inspeccións visuais, á valoración do risco e outras actuación realizadas con posterioridade ao accidente procedeuse a retirar varios exemplares problemáticos, e se estuda as medidas máis adecuadas para os exemplares que presentan síntomas/signos que potencialmente puideran aumentar o risco a derrubar ou a fallar estruturalmente nalgunha das súas partes.

O Concello de Ourense fai constar no informe remitido a esta institución que traballa na mellora e mantemento das zonas verdes incrementando os recursos económicos adicados cada ano ao mantemento e conservación do arborado e os elementos que as integran.

A última investigación de oficio neste ámbito material, dirixiuse ao Concello da Coruña pola caída dunha árbore, na incorporación da Avenida Alfonso Molina á Ronda de Outeiro que tería alcanzado a un taxi en circulación.

A intervención de efectivos do corpo de Bombeiros permitiu liberar a dito vehículo e reanudar o tráfico que houbo de permanecer interrompido.

Así mesmo, o pasado día 31 de maio a Policía Local houbo de intervir tras a caída doutra árbore na rúa Orillamar nas proximidades do Cemiterio de San Amaro. O concello xa remitiu o preceptivo informe que estamos a valorar a fin de determinar as actuacións a practicar.

Mencionar finalmente que este ano 2022 foi aceptada totalmente unha recomendación efectuada no ano 2021 ao Concello de Mondariz-Balneario polo pasamento dunha muller



a causa da caída dunha árbore. No informe anual 2021, na páxina 357 pódese consultar dita recomendación. (<https://www.valedordopobo.gal/informes-anuais/>)

A Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular que recentemente entrou en vigor, dispón na súa: “Disposición adicional decimocuarta. Instalaciones y emplazamientos con amianto.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la ley, los ayuntamientos elaborarán un censo de instalaciones y emplazamientos con amianto incluyendo un calendario que planifique su retirada. Tanto el censo como el calendario, que tendrán carácter público, serán remitidos a las autoridades sanitarias, medioambientales y laborales competentes de las comunidades autónomas, las cuales deberán inspeccionar para verificar, respectivamente, que se han retirado y enviado a un gestor autorizado. Esa retirada priorizará las instalaciones y emplazamientos atendiendo a su grado de peligrosidad y exposición a la población más vulnerable. En todo caso las instalaciones o emplazamientos de carácter público con mayor riesgo deberán estar gestionadas antes de 2028.”.

Foi precisamente nese contexto que incoáronse catro investigacións de oficio dirixidas ás Deputacións Provinciais, en relación coa substitución das tubaxes de fibrocemento das redes de abastecemento de augas. A peche do exercicio non se recibiran a totalidade dos informes. Unha vez incorporados, efectuarase unha valoración global.

Incoáronse tamén dúas investigacións de oficio xa concluídas ambas, unha sobre o que publicaba un medio de comunicación ao respecto de que *“residentes de varias zonas de la ciudad alertan de que el agua del grifo sabe y huele a gasóleo. Los vecinos han expresado sus quejas desde varios puntos de A Coruña y O Burgo. Se han registrado episodios de mal sabor y olor del agua en el centro y en la Ronda de Nelle entre otros puntos.*

La empresa municipal de agua (Emalcsa) confirmó que esta semana se produjo un vertido de gasóleo en el río Mero, entre la planta potabilizadora de A Telve y el embalse de Cecebre”.

Recibido o informe de Emalcsa que remitiu o Concello da Coruña, tomamos coñecemento do seu contido e da documentación que achegaba, e concluímos lembrándolle que permaneceremos vixiantes ante novas problemáticas que se puideran producir e nomeadamente sobre as campañas de seguimento que contribúan a minimizar a incidencia e garantir non só a calidade da auga de consumo e a súa salubridade segundo os correspondentes parámetros que a lexislación exige, senón a mitigar os efectos medioambientais que as verteduras de hidrocarburos comportan para as augas do río e o ecosistema.

A aparición de verteduras incontroladas no río Martagona nas proximidades da estación de recollida de auga para a rede municipal de abastecemento do Concello de Melide da que deron conta os medios de comunicación, motivou que tamén iniciáramos unha investigación que diriximos á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia) e ao Concello de Melide.

Recibidos os correspondentes informes e valoradas as explicacións e cantos datos se aportaban, concluímos valorando no sentido de que, dedúcese que logo da incoación desta



queixa de oficio por parte de Augas de Galicia efectuouse visita de inspección co resultado de que non se atoparon restos de vertedura, e tamén se procedeu a inspeccionar e observar a zona de bombeo de extracción de augas no río Furelos.

Por parte do ente local, tamén se efectuara no seu momento, visita de comprobación e inspección por parte da Policía Local do Concello de Melide, unha vez foron alertados polo 112, sen que se atoparan os supostos plásticos nin outro material análogo que puidera estar contaminando o leito fluvial.

No relativo á salubridade tamén se incoaron dous investigacións de oficio sobre presenza de roedores nunhas rúas das cidades de Lugo e Vigo. Ambas investigacións quedaron xa concluídas antes do peche do exercicio.

No primeiro caso de Lugo, tomamos coñecemento do informe remitido polo ente local, nomeadamente no que atinxe a que contan cun Servizo permanente para o Control de Pragas (Servizo de Desinfección, Desinsectación e Desratización, DDD), en distintas zonas de actuación do termo municipal, como son a rede de saneamento público, contedores soterrados, rede semaforica, rede de iluminación pública, solares, punto limpo e espazos abertos de titularidade municipal, dependencias e locais de titularidade municipal, e todos aqueles lugares nos que sexa necesario á demanda dos Servizos Técnicos do Concello, así como tamén das distintas actuacións, programadas e non programadas senón por avisos da veciñanza, que veñen practicando nesa cidade de Lugo.

Toda vez que nos correspondentes partes e informes quedan reflectidos as datas e observacións realizadas durante a atención do aviso e fanse constar as posibles deficiencias estruturais ou de conducta observadas que poidan favorecer a proliferación de roedores: tapas de sumidoiros rotas ou defectuosas, alimentación descontrolada de animais (gatos, pombas), bolsas de lixo depositadas fóra de contedores, contedores rotos, solares con maleza, inmobles abandonados, etc. e que pónense ditos feitos en coñecemento do responsable do Servizo correspondente, para proceder á súa emenda; dende esta Institución concluímos, comunicando ao ente local que permaneceremos atentos e vixiantes e, de ser o caso, que coñezamos de eventuais problemáticas que puideran afectar á salubridade, que precisaran desratizar e inspeccionar algunha zona en concreto desa cidade de Lugo, revisando e repoñendo raticida nos puntos de control, poñeríamonos novamente en contacto con ese ente local, dándolle conta das circunstancias do acontecido que coñezamos.

No co caso de Vigo, tamén iniciada de oficio tras ter coñecemento do que publicaba un medio de comunicación relativo á presenza de roedores na rúa Purificación Saavedra desa cidade, formulamos unha recomendación dirixida ao Concello de Vigo para que a través da Xerencia Municipal de Urbanismo ou de cantos departamentos municipais considere, practiquen cantas actuacións correspondan a fin de garantir e protexer a salubridade na antiga fábrica de pinturas da rúa Purificación Saavedra 11-13, (TEIS), de xeito que se reverta



a problemática que a presenza de roedores estaba a ocasionar á veciñanza da zona. Foi aceptada polo ente local e pódese consultar integramente a mesma na ligazón inserida na táboa de resolucións.

En materia de benestar animal tamén se incoaron dúas actuacións de oficio, ambas xa concluídas sen precisar formulación de resolución. Unha incoada en novembro do 2022, foi sobre o estado de abandono e maltrato de cans no Concello de Cabanas, nomeadamente sobre o estado de tramitación dunha denuncia remitida por ese concello á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, en marzo do 2021, seguindo a resolución que formulara a Valedora do Pobo no seu momento, e da que a asociación denunciante INDICAN malia o tempo transcorrido non recibira notificación algunha.

Recibido o informe, soubemos que poucas datas despois, o órgano autonómico competente remitira oficio, dirixido á Sección de Biodiversidade do Servizo do Patrimonio Natural da Coruña, para que ordenara ao persoal facultativo medioambiental unha inspección no lugar dos feitos, segundo o relatado na denuncia que se presentara no Concello de Cabanas, así como tamén que se requirira a INDICAN para que achegaran o poder de representación da persoa que presentara a denuncia.

A outra intervención neste ámbito material, foi en relación coas problemáticas que coñecemos polas queixas e consultas formuladas por diferentes asociacións e colectivos de protección e defensa dos animais de compañía, relativas ás situacións de maltrato animal.

Como sinala a Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, é *“constatable a persistencia de maltrato aos animais, polo que dende os poderes públicos e obrigado responder con contundencia fronte a estas condutas reprobables”*.

É necesario dar un papel significativo nesta materia ao labor educativo e de sensibilización á cidadanía de que maltratar non significa só violencia extrema, senón que abrangue actuacións máis habituais do desexable, tales como someter os animais a condicións hixiénicas e sanitarias moi cuestionables e o seu emprego en espectáculos prohibidos ou noutros nos que non se compren unhas mínimas condicións de benestar.

A pesar do importante labor que están a realizar os cada vez máis presentes colectivos e asociacións protectoras de animais, a problemática do maltrato persiste polo que resulta preciso combinar a disuasión que supón a imposición de fortes sancións administrativas co exercicio proactivo da sensibilización e concienciación, a través do impulso e da cooperación nas campañas de sensibilización que organicen os devanditos colectivos e asociacións.

O artigo 32 de dita lei prevé no que atinxe a divulgación, educación e formación o seguinte:



“1. A Administración autonómica está obrigada á divulgación dos contidos desta lei. Para tal efecto, promoverá especialmente campañas periódicas de sensibilización e de promoción sobre a tenza responsable, campañas divulgativas sobre a obriga de identificación animal e a adopción de medidas para evitar a reprodución incontrolada e o abandono dos animais domésticos, así como campañas de fomento das adopcións nos centros de recollida autorizados.

2. A Administración xeral da Comunidade Autónoma divulgará o contido desta lei entre o alumnado escolar e a cidadanía e velará pola inclusión de contidos relacionados coa protección animal nos programas educativos que se desenvolvan no seu ámbito territorial.

Así mesmo, promoverá a realización de campañas de formación destinadas ás persoas propietarias e posuidoras de animais, co fin de garantir unha tenza acorde coas súas necesidades etolóxicas e fisiolóxicas e mais de obter unha óptima inserción e convivencia dos animais no medio.

3. As asociacións de protección e defensa dos animais, especialmente as declaradas entidades colaboradoras, cooperarán coas administracións públicas de Galicia na observancia e difusión do establecido nesta lei.”

E o artigo 33. Asesoramento e colaboración coa Administración local, di:

“A Administración xeral da Comunidade Autónoma prestará asesoramento e colaboración técnica para a axeitada execución polas administracións locais das actuacións de divulgación e formación en materia de protección dos animais.”

Foi nese contexto que incardinamos esa investigación de oficio promovida para lograr coñecer que actuacións se están a practicar ou que actuacións puideran estar previstas ou planificadas a fin de dar efectividade ao preceptuado pola Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia no aspecto sinalado.

Ao recibir o informe do órgano e coñecer que se practicaron diferentes actuacións divulgativas, campañas, xornadas e programas, así como que se concederon diferentes axudas ao abeiro de distintas ordes que se foron convocando con liñas de actuación diversas logo da entrada en vigor da Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, todas elas dirixidas tanto a alumnado como a asociacións protectoras de animais e cidadanía en xeral e que teñen previsto realizar outras cara o ano 2023, concluímos a investigación valorando que semellaba acaído continuar practicando ditas actuacións, e no seu caso reforzar ou intensificar aquelas que puideran contribuír en maior medida a dar cumprimento ao espírito de dita norma; nomeadamente co obxectivo de garantir que as persoas propietarias e posuidoras de animais, desenvolvan unha tenza acorde coas necesidades etolóxicas e fisiolóxicas dos animais e que estes acaden unha óptima inserción e convivencia no medio e sobre todo, que se coñeza o contido de dita lei segundo establece o seu artigo 32.2.

Outra investigación de oficio xa concluída e que culminou coa formulación dunha suxestión e un recordatorio de deberes legais ao Concello de Santiago de Compostela, ambos xa aceptados incoouse ao ter coñecemento a través de diferentes medios de comunicación



de que veciñanza do casco histórico desa cidade queixábanse sobre a instalación dunha máquina de compostaxe de residuos ubicada no casco histórico na Travesa de Fonseca.

A Asociación Veciñal Fonseca refería, que no seu momento a colocación da compactadora nese emprazamento o fora con carácter provisional, co fin de dar servizo aos establecementos de hostalería da zona da Rúa do Franco; máis na actualidade, a pesar do tempo transcorrido, continuaba alí ubicada.

O Concello de Santiago de Compostela remitiu o preceptivo informe que pode consultarse na súa literalidade na ligazón correspondente da táboa que segue a este apartado.

En dito informe, malia que consta a “grande cantidade” de residuos xerados polos numerosos locais de restauración e hostalería da rúa do Franco, e que como é coñecido, na época estival a problemática increméntase tanto pola maior afluencia de usuarios dos locais como polas temperaturas rexistradas habitualmente e de xeito excepcional pola vaga de calor que estíbese a producir no mes de xullo cando iniciábamnos a investigación; non se concreta o prazo en que será retirada a máquina de compostaxe ubicada no casco histórico nin que se dera resposta ao escrito que presentara a asociación polo que formulamos un recordatorio de deberes legais, toda vez que esta institución, atópase especialmente vinculada polo disposto no artigo 20, último parágrafo, da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, segundo o cal en calquera caso velará por que a Administración resolva expresamente, en tempo e forma, as peticións e recursos que lle foron formulados.

Sobre a base das argumentacións expostas, resolveuse formular ao Concello de Santiago de Compostela a seguinte suxestión:

“Primeira: Que proceda coa presteza que a problemática exposta require, polo impacto visual, patrimonial e medioambiental que comporta, e logo das actuacións administrativas que correspondan, a retirar a compactadora de residuos ubicada na rúa Travesa de Fonseca do Casco histórico da cidade de Santiago de Compostela.

Segunda: Que no marco previsto pola Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para unha economía circular, valore a conveniencia de abordar o establecemento de medidas para favorecer a redución dos residuos alimentarios, en colaboración cos establecementos de restauración e distribución de alimentos da cidade.”

E o seguinte recordatorio de deberes legais

“Cumprir co deber legal de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, nos termos que estime oportunos nos tempos establecidos, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación e nomeadamente no



caso desta investigación de oficio, contestar ao escrito presentado pola Asociación Veciñal Fonseca, no suposto de que non o tivera feito a data de recepción desta resolución.”

A resposta do ente local a esta resolución foi manifestando a aceptación total da mesma e dándolle efectividade ao nela indicado, de xeito que a compactadora foi retirada e implantouse un novo modelo de recollida selectiva de residuos nesa zona.

Finalmente outra investigación tamén concluída xa e de xeito positivo foi a dirixida ao Concello de Pontevedra co gallo dun vertedoiro irregular en Mollabao.

Segundo puidemos saber pola información publicada nun medio de comunicación, nese emprazamento acumularíanse de xeito irregular, dende hai certo tempo, e en importantes cantidades: lixo, residuos de diferente tipoloxía e mesmo vehículos e colchóns.

Na parcela, que no seu tempo fora depósito municipal de vehículos, estaríanse acumulando progresivamente lixo e enxoval doméstico de distinta tipoloxía e en grandes cantidades.

Ante iso requirimos información ao ente local. O Concello de Pontevedra remitiu o preceptivo informe. Trala investigación realizada, na que se avaliou o contido do exposto no informe dese Concello de Pontevedra, dedúcese que a intervención da Valedora do Pobo nesta investigación incoada de oficio propiciou que se practicasen dende o ente local as actuacións correspondentes a fin de reverter a problemática do vertedoiro, nomeadamente inspeccionouse a parcela, deuse traslado ao departamento municipal de Urbanismo, toda vez que verificouse que se trataba dunha parcela de titularidade privada e deuse trámite de audiencia previo á orde de execución para proceder á limpeza e retirada de residuos do predio denunciado, constando xa a notificación de tal acto administrativo á propiedade, polo que quedou concluída de xeito positivo esta actuación.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE



Q/10543/21	Suxestión ao Concello de Lugo para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil que resolva a problemática da veciñanza, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Lugo 08/03/2022	Non aceptada	Q/10543/21
Q/135/22	Recordatorio de deberes legais de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/135/22
Q/135/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que valore a conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre o sector da hostalería, veciñanza, xuventude e demais persoas usuarias dos establecementos de ocio nocturno da zona do Orzán a fin de concienciar sobre a importancia de compatibilizar o descanso nocturno coas actividades empresariais que se desenvolven nas rúas Sol e Socorro e que na vindeira “ <i>Junta Local de Seguridade</i> ” que se convoque, os representantes municipais expoñan a problemática de contaminación acústica e seguridade pública do Orzán, co obxectivo de reforzar o desenvolvemento de cantas actuacións de prevención, vixilancia e control propias das Forzas e Corpos de Seguridade poidan contribuír a mitigar a situación denunciada pola veciñanza e que se efectúe un seguimento dos acordos adoptados a tal fin por dito órgano.	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/135/22



Q/384/22 e 12 máis	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que valore a conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre o sector da hostalería, veciñanza, xuventude e demais persoas usuarias dos establecementos de ocio nocturno da zona do Orzán a fin de concienciar sobre a importancia de compatibilizar o descanso nocturno coas actividades empresariais que se desenvolven nas rúas Sol e Socorro e que na vindeira “ <i>Junta Local de Seguridade</i> ” que se convoque, os representantes municipais expoñan a problemática de contaminación acústica e seguridade pública do Orzán, co obxectivo de reforzar o desenvolvemento de cantas actuacións de prevención, vixilancia e control propias das Forzas e Corpos de Seguridade poidan contribuír a mitigar a situación denunciada pola veciñanza e que se efectúe un seguimento dos acordos adoptados a tal fin por dito órgano.	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/384/22 E 12 MAIS
Q/384/22 e 12 máis	Recordatorio de deberes legais de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/384/22 E 12 MAIS
Q/740/22	Recomendación ao Concello da Coruña para que valore a conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre o sector da hostalería, veciñanza, xuventude e demais persoas usuarias dos establecementos de ocio nocturno da zona do Orzán a fin de concienciar sobre a importancia de compatibilizar o descanso nocturno coas actividades empresariais que se desenvolven nas rúas Sol e Socorro e que na vindeira “ <i>Junta Local de Seguridade</i> ” que se convoque, os representantes municipais expoñan a problemática de contaminación acústica e seguridade pública do Orzán, co obxectivo de reforzar o desenvolvemento de cantas actuacións de prevención, vixilancia e control propias das Forzas e Corpos de Seguridade poidan contribuír a mitigar a situación denunciada pola veciñanza e que se efectúe un seguimento dos acordos adoptados a tal fin por dito órgano.	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/740/22
Q/740/22	Recordatorio de deberes legais de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/740/22



Q/1280/22 ata Q/1284/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que valore a conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre o sector da hostalería, veciñanza, xuventude e demais persoas usuarias dos establecementos de ocio nocturno da zona do Orzán a fin de concienciar sobre a importancia de compatibilizar o descanso nocturno coas actividades empresariais que se desenvolven nas rúas Sol e Socorro e que na vindeira “Junta Local de Seguridade” que se convoque, os representantes municipais expoñan a problemática de contaminación acústica e seguridade pública do Orzán, co obxectivo de reforzar o desenvolvemento de cantas actuacións de prevención, vixilancia e control propias das Forzas e Corpos de Seguridade poidan contribuír a mitigar a situación denunciada pola veciñanza e que se efectúe un seguimento dos acordos adoptados a tal fin por dito órgano.	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/1280/22 ata Q/1284/22
Q/1280/22 ata Q/1284/22	Recordatorio de deberes legais de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación	Concello de A Coruña 13/04/2022	Pendente	Q/1280/22 ata Q/1284/22
Q/597/22	Suxestión dirixida á Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación, para que valore a conveniencia de que, sen comprometer o necesario proceso de transición enerxética, se exploren eventuais vías para que dalgún modo, se compense ás persoas propietarias de terreos non expropiadas pero con afeccións polo trazado da poligonal, pola depreciación á que se expoñen os seus dereitos patrimoniais, contribuíndo á socialización dos beneficios derivados da implantación dos parques eólicos	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 15/07/2022	Non aceptada	Q/597/22
Q/3905/22	Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que proceda coa presteza que a problemática require, polo impacto visual, patrimonial e medioambiental que comporta e logo das actuacións administrativas que correspondan, a retirar a compactadora de residuos ubicada na rúa Travesa de Fonseca do Casco histórico da cidade e que no marco previsto pola Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para unha economía circular, valore a conveniencia de abordar o establecemento de medidas para favorecer a redución dos residuos alimentarios, en colaboración cos establecementos de restauración e distribución de alimentos da cidade	Concello de Santiago de Compostela 18/07/2022	Aceptada	Q/3905/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

Q/3905/22	Recordatorio de deberes legais para que cumpra co deber legal de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, nos termos que estime oportunos nos tempos establecidos, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación e nomeadamente no caso desta investigación de oficio, contestar ao escrito presentado pola Asociación Veciñal Fonseca, no suposto de que non o tivera feito a data de recepción desta resolución	Concello de Santiago de Compostela 18/07/2022	Aceptada	Q/3905/22
Q/1902/22	Suxestión dirixida ao Concello de Cariño para que do xeito que considere oportuno e conveniente, en uso das súas competencias, valore a posibilidade de crear colonias felinas e previo acordo de colaboración coas asociacións de protección e defensa destes animais, as autorice e acredite para o coidado diario, captura, esterilización ou solta, e que de ser o caso, solicite a colaboración da Deputación Provincial	Concello de Cariño 20/07/2022	Pendente	Q/1902/22
Q/1902/22	Recordatorio de deberes legais para que cumpra co deber legal de contestar expresamente e por escrito as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, nos termos que estime oportunos nos tempos establecidos, conforme ao disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas ou na normativa de aplicación, e que nomeadamente no caso desta queixa conteste ao escrito presentado pola promotora deste expediente, no suposto de que non o tivera feito a data de recepción desta resolución	Concello de Cariño 20/07/2022	Pendente	Q/1902/22
Q/3744/22	Recomendación ao Concello de Vilagarcía de Arousa, para que respectando a autonomía local considere a posibilidade de elaborar un inventario municipal no que se avalíen a totalidade das árbores urbanas, planifíquense as correspondentes tarefas de mantemento e conservación, axilizando a elaboración dun plan de xestión do arborado, valorando a inclusión das propostas expostas e determinando as zonas de risco e as medidas para adoptar, todo iso, garantindo a seguridade da contorna, os dereitos da cidadanía á vida, á saúde e a un medio ambiente adecuado	Concello de Vilagarcía de Arousa 09/08/2022	Aceptada	Q/3744/22



Q/10543/21	Suxestión ao Concello de Lugo para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil que resolva a problemática da veciñanza, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Lugo 19/10/2022	Non Aceptada	Q/10543/21
Q/7383/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Monforte para que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública conteste expresamente sobre o escrito presentado polo promotor de este expediente de queixa e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Monforte de Lemos 17/11/2022	Aceptada	Q/7383/22
Q/7092/21	Suxestión dirixida ao Concello de Pontevedra para que respectando a autonomía municipal e para facilitar a convivencia entre as expresións artísticas e os dereitos da veciñanza, dea efectividade á suxestión aceptada no ano 2021 e se contemple a posible regulación das actividades musicais-artísticas na vía pública promovidas por particulares	Concello de Pontevedra 22/11/2022	Aceptada	Q/7092/21
Q/7314/21	Suxestión dirixida ao Concello de Moaña para que respectando a súa autonomía municipal, valore a conveniencia, de que previas cantas actuacións considere e co fin de solucionar o conflito exposto, colabore coa Consellería de Infraestrutura e Mobilidade (AXI), a fin de que se determine a titularidade do terreo afectado polas verteduras é por tanto quen é a administración competente da súa limpeza, co obxectivo de que se minore a problemática que afecta ao medio ambiente e se eviten no futuro conflitos desta natureza	Concello de Moaña 22/11/2022	Pendente	Q/7314/21
Q/7314/21	Suxestión á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade para que respectando a súa autonomía, valore a conveniencia, de que previas cantas actuacións considere e co fin de solucionar o conflito exposto, colabore co Concello de Moaña a fin de que se determine a titularidade do terreo afectado polas verteduras é por tanto quen é a administración competente da súa limpeza, co obxectivo de que se minore a problemática que afecta ao medio ambiente e se eviten no futuro conflitos desta natureza	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 22/11/2022	Pendente	Q/7314/21



Q/7483/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Burela a fin de que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, o Concello de Burela conteste expresamente sobre o escrito presentado polo promotor deste expediente de queixa e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Burela 22/11/2022	Pendente	Q/7483/22
Q/3711/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Ribadavia para que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, o Concello debe contestar expresamente sobre os escritos presentados pola promotora desde expediente de queixa en tempo e forma e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Ribadavia 29/11/2022	Aceptada	Q/3711/22
Q/3711/22	Suxestión á Deputación Provincial de Ourense para que respectando a autonomía provincial, valore a conveniencia, de que previas cantas actuacións considere e co fin de solucionar o conflito exposto, colabore co Concello de Ribadavia, a fin de que se proporcionen os medios necesarios, coa finalidade de mitigar a problemática relativa a emisión de rúidos ocasionados no local "XXX" sito na rúa San Martin de Ribadavia e se eviten no futuro conflitos desta natureza	Deputación Provincial Ourense 29/11/2022	Aceptada	Q/3711/22
Q/3711/22	Recordatorio de deberes legais á Deputación Provincial de Ourense para que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, á Deputación Provincial de Ourense debe contestar expresamente sobre os escritos presentados pola promotora desde expediente de queixa en tempo e forma e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Deputación Provincial Ourense 29/11/2022	Aceptada	Q/3711/22
Q/3711/22	Suxestión ao Concello de Ribadavia para que respectando a autonomía provincial, valore a conveniencia, de que previas cantas actuacións considere e co fin de solucionar o conflito exposto, colabore coa Deputación Provincial de Ourense, a fin de que se proporcionen os medios necesarios, coa finalidade de mitigar a problemática relativa a emisión de rúidos ocasionados no local "XXX" sito na rúa San Martin de Ribadavia e se eviten no futuro conflitos desta natureza	Concello de Ribadavia 29/11/2022	Aceptada	Q/3711/22



Q/7372/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Carballedo para que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, o Concello de Carballedo debe contestar expresamente sobre o escrito presentado polo promotor desde expediente de queixa e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Carballedo 29/11/2022	Aceptada	Q/7372/22
Q/700/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Rúa para que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, conteste expresamente aos escritos presentados polo promotor desde expediente de queixa e en xeral, no seu caso, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de A Rúa 30/11/2022	Aceptado	Q/700/22
Q/3970/22	Recomendación dirixida ao Concello de Vigo para que a través da Xerencia Municipal de Urbanismo ou de cantos departamentos municipais considere, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de garantir e protexer a salubridade na antiga fábrica de pinturas da rúa XXX, (TEIS), de xeito que se reverta a problemática que a presenza de roedores está a ocasionar á veciñanza da zona	Concello de Vigo 30/11/2022	Aceptada	Q/3970/22
Q/3724/22	Recomendación dirixida ao Concello de A Coruña para que respectando a autonomía municipal e para facilitar a convivencia entre o descanso nocturno e as actividades empresariais que se desenvolven na rúa XXX, se reforce o desenvolvemento de cantas actuacións de prevención, vixilancia e control propias da Policía Local poidan contribuír a mitigar a situación reiteradamente denunciada pola veciñanza afectada; se valore a posibilidade de realizar unha medición acústica e no caso de que esta supere os niveis de decibelios permitidos na Ordenanza de Protección contra a Contaminación Acústica de A Coruña, se proceda a practicar cantas actuacións correspondan a fin de poñer fin a esta situación; que considere a posibilidade de intensificar as campañas de sensibilización sobre un ocio nocturno cívico, dirixida tanto ao sector dos establecementos de ocio coma ao público asistente aos mesmos, nomeadamente ante as vindeiras festas de Nadal	Concello de A Coruña 02/12/2022	Aceptada	Q/3724/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

Q/7435/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Castroverde recordándolle que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, debe contestar expresamente sobre o escrito presentado polo promotor desde expediente de queixa e en xeral, sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Castroverde 19/12/2022	Aceptada	Q/7435/22
Q/7374/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Sober recordándolle que de conformidade co disposto na normativa de réxime local, de procedemento administrativo e de transparencia e acceso á información pública, debe contestar expresamente sobre os escritos presentados pola cidadanía	Concello de Sober 20/12/2022	Pendente	Q/7374/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

URBANISMO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Como é habitual, a denominada Lei de acompañamento dos orzamentos xerais da Comunidade Autónoma para 2022, Lei 18/2021, do 27 de decembro (DOG nº 251, do 31 de decembro), de medidas fiscais e administrativas, introduce unha serie de novidades na normativa urbanística.

Así, co fin de garantir a seguridade xurídica na aplicación da normativa urbanística vixente, modifícase a Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, aclarando as dúbidas que se están a xurdir na práctica en relación coa implantación no solo rústico de campamentos de turismo e zonas de especial acollida para caravanas e auto-caravanas en tránsito, engadindo este uso expresamente entre os admisibles no solo rústico. A Lei establece que as referencias na Lei do Solo a campamentos de turismo, deben entenderse referidas a todas as instalacións, obras e servizos que se recollen na normativa vixente en materia de turismo ao abeiro de licenza municipal.

Habílitase un procedemento que permite simplificar o cambio de uso, non só dos equipamentos públicos, senón de calquera dotación pública a outro uso dotacional público distinto, e se clarifica que o carácter público non ten que derivar necesariamente de tal cualificación no planeamento urbanístico, senón que o feito de ser de titularidade pública, xa avalaría o dito cambio.

Por outra banda, preténdese facilitar a implantación de usos industriais ou terciarios nos pequenos concellos que non contén con planeamento urbanístico xeral ou plan básico autonómico, sen limitar a que tales actuacións teñan que ser necesariamente de carácter público e nas que se esixe, en todo caso, o cumprimento dos límites de sustentabilidade e das reservas previstas na normativa urbanística vixente para tales ámbitos.

A Lei trata ademais de dar resposta ás diferentes interpretacións que se están a adoptar nos diferentes concellos no que se refire á existencia de proxecto básico ou de execución para o outorgamento da licenza urbanística municipal. Establecese expresamente que é suficiente con achegar o proxecto básico, de acordo co artigo 61.3 do Código técnico da edificación, que define proxecto completo como básico e de execución, e no que para solicitar a licenza municipal será suficiente o proxecto básico.

En materia de infraestruturas e mobilidade, o Capítulo V da Lei, contén unha serie de preceptos para dar cobertura á execución de determinadas infraestruturas de fomento da mobilidade sustentable (sendas peonís e/ou ciclistas, aparcadoiros disuasorios, plataformas reservadas para o transporte público, paradas e estacións de transporte público...), que actualmente carecen dunha lexislación específica que as regule.

A execución dese tipo de actuacións require a súa acomodación ao planeamento urbanístico municipal, o que, habitualmente, esixe a súa modificación previa ou ben a tramitación dalgún tipo de instrumento de ordenación do territorio que se impoña sobre aquel, e que lle dea cobertura á actuación proposta, polo que é necesario que a súa



execución se poida tramitar segundo procedementos máis áxiles que os previstos con carácter xeral, na lexislación sobre ordenación do territorio.

Recóllense tamén unha serie de modificacións da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia, regulando o réxime xeral autorizatorio suxeito a declaración responsable das obras e instalacións ou da realización de calquera actividade na zona de dominio público viario e nas súas zonas de protección, cuxa competencia corresponde á administración titular da estrada en todo o referente aos accesos á estrada ou aos elementos funcionais que afectan directamente a calzada, correspondendo a súa autorización, incluso aos que se realicen nos treitos urbanos, á administración titular da estrada.

En relación coas parcelacións e segregacións de parcelas lindeiras coas estradas, incluso nos seus treitos urbanos, establece que tamén quedan suxeitas á autorización da administración titular da estrada, coa finalidade de previr a proliferación de novos accesos nos treitos non urbanizados das estradas, en aplicación do principio de limitación de accesos establecido no actual artigo 52 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia e para controlar que os novos predios xerados, mesmo nos treitos xa urbanizados, cumpran as condicións para dispoñer posteriormente, de acceso ás estradas no caso de que o necesitaren, evitando desa forma situacións indesexables nas que se realicen parcelacións urbanísticas que puidesen levar á perda da condición de soar dalgunha das novas parcelas xeradas, ao non cumprirse as condicións para que se lle puidese outorgar a necesaria autorización de acceso.

Modifícase así mesmo a Lei 8/2009, do 22 de decembro, pola que se regula o aproveitamento eólico en Galicia e se crean o canon eólico e o Fondo de Compensación Ambiental, engadíndose unha nova disposición adicional que regula as distancias respecto dos núcleos de poboación das instalacións eólicas, como medio para asegurar a compatibilidade do desenvolvemento do dito aproveitamento coa ordenación do territorio e o urbanismo.

Por outra banda, no ano 2022, entrou en vigor o Decreto 36/2022, do 10 de marzo, polo que se crea e regula a Xunta Consultiva en Materia de Ordenación do Territorio e Urbanismo (DOG nº 57, do 23 de marzo), adscrito formalmente á consellería competente en materia de ordenación do territorio e urbanismo, como órgano de asesoramento e interpretación para a aplicación da normativa vixente relativa á ordenación do territorio e urbanismo e como instrumento para a elaboración de proxectos de disposicións legais e adopción das medidas necesarias para a adecuada coordinación e normalización dos distintos instrumentos de ordenación do territorio e urbanísticos de Galicia. Este órgano, asumirá ademais as funcións da Comisión Superior de Urbanismo de Galicia.

Na súa composición, atribucións e funcionamento, prima o seu carácter representativo, así como a cualificación profesional dos seus membros.

A Xunta Consultiva ten como obxectivo, contribuír á axilización dos procedementos administrativos de obtención de permisos, autorizacións ou licenzas necesarios para as actividades produtivas, na medida en que se prestará colaboración ante as dúbidas e



cuestións que puidesen suscitarse na súa tramitación, no marco do principio de colaboración coas distintas entidades e administracións que así o precisen, a través do asesoramento naqueles aspectos que sexan requiridos.

A Xunta Consultiva terá como competencia a de emitir informes preceptivos nas disposicións legais e regulamentarias cuxa iniciativa lle corresponde ao centro directivo competente en materia de ordenación do territorio e urbanismo, co fin de contribuír a asegurar que a normativa e a súa interpretación sexa coherente co resto do ordenamento xurídico, creando un marco normativo estable que facilite o seu coñecemento e comprensión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Figuran a continuación o número total de queixas presentadas no ano 2022 en materia de urbanismo, 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 2022 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 2022.

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación se realiza tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	177		177	
Admitidas	172	97.17%	172	97.17%
Non admitidas	5	2.83%	5	2.83%
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	75	43.60%	75	43.60%
En trámite	97	56.40%	97	56.40%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2017	1		1	1	0
2018	3		3	2	1
2019	1		1	1	0
2020	15	4	19	10	9
2021	66		66	50	16

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Na área de urbanismo, as materias sobre as que a cidadanía presentou escritos de queixa durante o ano 2022, poden clasificarse nas seguintes materias:

- 1) Expedientes de tramitación de licenzas
- 2) Disciplina Urbanística.
- 3) Mantemento das edificacións en condicións adecuadas de salubridade, seguridade e ornato.
- 4) Bens de dominio público
- 5) Acceso á información en materia urbanística.

1. EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENZAS

Para os actos de edificación e uso do solo e do subsolo é necesaria a presentación dunha comunicación previa ante o concello, ou a obtención dunha licenza urbanística. A Administración debe comprobar que a actuación proxectada se axusta á ordenación urbanística, logo da comprobación de que reúnen as condicións exixibles de seguridade, salubridade, habitabilidade e accesibilidade. Como acto administrativo de autorización ou declarativo de dereitos, de natureza regrada, a Administración realiza un control preventivo sobre a actividade dos administrados e no que se esixirá a obtención das autorizacións sectoriais que procedan (en materia de estradas, costas etc..).



A normativa establece que están suxeitos a licenza municipal, sen prexuízo das autorizacións que fosen procedentes de acordo ca lexislación sectorial aplicable, os actos que conforme a normativa xeral de ordenación da edificación, precisen proxecto de obras de edificación, quedando suxeitos ao réxime de intervención municipal de comunicación previa os demais actos de edificación e uso do solo e subsolo e os que así se establezan nas leis.

Débese ter sempre en conta que as licenzas outorgáranse, tras a emisión dos informes xurídicos e técnicos que correspondan, de acordo coa normativa e o planeamento urbanístico que lle sexa de aplicación, debendo ser a súa denegación, de ser o caso, motivada e con explícita referencia ás normas ou determinacións do planeamento urbanístico que se incumpran no proxecto para o que se solicita.

No caso de que un terceiro cuestione a legalidade dunha licenza, deberá alegar e probar a ilegalidade da mesma apelando ás normas urbanísticas vixentes no momento da súa concesión.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2022 na área de urbanismo, poden encadrarse nesta materia 27 expedientes.

Ante o Concello de Teo, solicitouse licenza para a construción dunha vivenda tras a segregación dunha finca, para a que o concello esixiu como condición previa, a cesión dos terreos correspondentes a viarios, a formalización da cesión en escritura pública e inscrición no rexistro da propiedade a favor do concello libre de cargas.

A interesada púxose en contacto coa secretaría do Concello para solicitar que a cesión se formalizase en acta administrativa en vez de en escritura pública, dado que así o permite a Lei Hipotecaria, é supón unha menor carga económica para a solicitante, que unicamente conta con ingresos procedentes dunha reducida pensión. Ante a falta de contestación por parte do concello, e tras varias comunicacións coa concelleira encargada do departamento de Urbanismo no que se lle contestou que o feito de que fose mais xusto ou inxusto, non significaba que non fose legal, e que é a Secretaría do concello a que marca a documentación esixida para facer o informe favorable, para o que considera necesaria a escritura pública de cesión, que se ven solicitando dende o ano 2015, ao igual que no resto dos concellos, a interesada presentou escrito de queixa ante esta Institución.

A interesada púxose en contacto con varios Concellos limítrofes, nos que lle informaron que as cesións as formalizan mediante acta administrativa e que no caso de que pola carga de traballo a persoa encargada tarde en facer a acta administrativa, se lle da a elixir ao cedente se prefire esperar ou se pola contra prefire facela a través dun notario, pero nunca se lle esixe a escritura pública como condición previa.

A interesada comunicou que na solicitude licenza, asinou un acordo co concello no que se se comprometía a formalizar a cesión en escritura pública, e que en ningún momento se lle ofreceu a alternativa de formalizar a cesión en acta administrativa, polo que considera que a actuación do concello non foi transparente, ao darlle unicamente a posibilidade de



formalizar a cesión en escritura pública, e que se lle debería ter informado das alternativas para formalizar a cesión, dándolle a opción de elixir a que lle representase un menor custo, ao ter todas os mesmos efectos xurídicos, e que cobra especial importancia nos casos nos que se dispón de escasos recursos.

Solicitado informe ao concello, este manifesta que entre as funcións dos funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, en concreto as correspondentes á secretaría, están actuar como fedatario na formalización de todos os contratos, convenios e documentos análogos en que interveña a Entidade Local e que de acordo coa normativa Hipotecaria sobre Inscrición no Rexistro da Propiedade de actos de natureza urbanística, a inscrición das cesións obrigatorias poden efectuarse mediante acta administrativa ou mediante escritura pública.

A Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia establece a obriga de realizar cesións gratuítas cando se realicen parcelacións, construción de novas edificacións, substitución ou rehabilitación integralmente das construcións existentes. A concesión da licenza á solicitante, condicionouse á formalización da cesión dos terreos en favor do concello, en escritura pública e á súa inscrición no Rexistro da Propiedade libre de cargas.

Na tramitación do expediente de queixa valorouse que a interesada manifestou que en ningún momento se lle ofreceu a alternativa de formalizar a cesión en acta administrativa, feito este que non foi negado polo concello e que se confirma no informe emitido por esta Administración, que fai constar que efectivamente existen as dúas alternativas, ambas igualmente válidas de acordo coa normativa hipotecaria e con idénticos efectos xurídicos.

Considérase que as Administracións públicas deben servir con obxectividade os intereses xerais, e a súa actuación debe estar guiada pola procura e prosecución do interese público coa utilización das medidas menos gravosas de entre as existentes para a cidadanía, debendo utilizar a medida máis moderada para a consecución do fin perseguido (xuízo de necesidade), e da que non se deriven dela máis beneficios ou vantaxes para o interese xeral que prexuízos sobre outros bens ou valores en conflito. Neste caso, a Lei contempla dúas formas de formalización da cesión, como recoñece tanto o concello como a interesada, e coas mesmas garantías e efectos xurídicos para ambas partes, sen que pola Administración local se fixese referencia a que a formalización en acta administrativa provoque inconvinte ou prexuízo algún ao interese público, que si provoca un prexuízo económico innecesario a unha persoa con recursos económicos limitados.

Por tanto, aínda que o procedemento de outorgamento da licenza axustouse a dereito, debeuse dar á solicitante de licenza a posibilidade de facer a formalización da cesión polo método da súa elección, ben en escritura pública co custe que elo conleva, ou en acta administrativa, actuación que se considera convinte que se estenda a todos os expedientes de licenzas ou autorizacións nos que a normativa que lle sexa de aplicación, así o permita. De acordo co anterior, fíxose ao Concello de Teo unha recomendación non senso de que valorase, dada a falta de ofrecemento da posibilidade formalización da cesión en acta administrativa co menor custe que supón para unha persoa con recursos limitados, a



modificación da resolución pola que se impón á interesada a formalización da cesión en escritura pública, dándolle a posibilidade de formalizala en acta administrativa e que en todos os expedientes municipais que se tramiten e nos que existan trámites que poidan realizarse de forma menos gravosa para o cidadán cos mesmos efectos xurídicos, se opte por estes ou, en todo caso, e se oferten as posibilidades existentes aos cidadáns para que poidan optar ao que mellor lles conveña.

O concello deu resposta a estas recomendacións, sinalando que a materialización das cesións urbanísticas obrigatorias en escritura pública, é unha actuación axustada á dereito e se aplica á totalidade dos expediente urbanísticos tramitados, sen distinción algunha, polo que, considera que excepcionalo para un caso concreto, suporía unha clara discriminación, sen axuste algún ao ordenamento xurídico.

Considera o concello que a posibilidade de facer a formalización da cesión polo método da elección da interesada, na medida en que non se fai con ningún administrado, daría lugar a unha actuación arbitraria dificilmente compatible con principio constitucional de igualdade, e claramente discriminatorio cos interesados dos expedientes urbanísticos que veñen dando cumprimento á necesidade de escritura pública para documentar as cesións urbanísticas, polo que considera evidente a imposibilidade de dar cumprimento ao solicitado pola Valedora en relación á modificación da resolución pola que se impón á interesada a formalización da cesión en escritura pública.

Esta institución non comparte os argumentos do concello para rexeitar a recomendación por canto, como recoñece o propio concello, a normativa aplicable contempla dúas formas de formalización da cesión, coas mesmas garantías e consecuencias xurídicas para o concello e para a interesada, e que a elixida unilateralmente polo concello, provoca un prexuízo económico innecesario a unha persoa con recursos económicos limitados.

Non se comparte a afirmación do concello de que facer a formalización da cesión polo método da elección da interesada, daría lugar a unha actuación arbitraria non compatible co principio de igualdade, xa que as dúas vías de formalización son as que establece a normativa, e debería dársele a todos os administrados a posibilidade de elixir entre as posibilidades legais existentes, aos efectos de que puidesen optar polo que que mellor lles conveña, opción que en ningún caso vulneraría o principio de igualdade.

Non se comparte tampouco a afirmación feita polo concello de que modificar a resolución sexa un acto non susceptible de ser revisado sen atentar contra o ordenamento xurídico, xa que o artigo 109 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, establece a posibilidade de revogación de actos de gravame ou desfavorables, sempre que tal revogación non constitúa dispensa ou exención non permitida polas leis, nin sexa contraria ao principio de igualdade, ao interese público ou ao ordenamento xurídico, requisitos que se considera que se cumpren no presente caso.

Por estes motivos, considerouse que non se obtivo unha xustificación adecuada para a non actuación de acordo coa recomendación indicada, na que era posible unha solución



positiva para a interesada e esta non se deu por parte do concello, impoñendo unha carga económica que se podería ter evitado, a unha cidadá con escasos recursos e impoñendo unha carga económica aos cidadáns dese concello, sen darlle a alternativa sen cargas económicas e permitida pola Lei, que produce exactamente os mesmos efectos xurídicos.

Noutro expediente, ante a falta de resolución dunha solicitude de obtención de licenza presentada no Concello de Oza-Cesuras por non obterse a sinatura dun veciño nunha acta de cesión de terreos para viais, acudiu unha cidadá ante a institución da Valedora do Pobo.

A interesada presentou a súa solicitude de licenza de obra para a construción dunha vivenda unifamiliar coa documentación necesaria para a súa concesión. Tras a solicitude, recibiu dous requirimentos aos que deu resposta e posteriormente, a técnica-arquitecta do concello púxose en contacto telefónico para comunicarlle que toda a tramitación estaba rematada, a falta de asinar a acta de cesión de terreos para viais. Indicoulle que debía ser a solicitante a que se debía poñer en contacto cos veciños que debían asinar esa acta de cesión debido a que teñen unha servidume de paso no predio no que se solicita a licenza de obra. Despois de tentar poñerse en contacto coa veciña titular da servidume, o único que obtivo foi unha negativa por resposta.

Tentou en varias ocasións que desde o concello se lle dera outra solución sen obtela, causándolle o atraso na concesión desta licenza, prexuizos tanto a nivel económico, en canto á sinatura da hipoteca e na súa vida familiar.

Solicitado informe ao concello por esta institución, a Administración municipal remitiu informe no que fai constar que para o outorgamento da licenza é necesaria a cesión obrigatoria dunha superficie de 54,25 m², sobre a que consta rexistralmente un dereito de servidume de paso en favor dun predio dominante inscrita no Rexistro da Propiedade.

Indica o concello que a cesión debe ser libre de cargas, e formalizarse en acta administrativa para a súa inscrición no rexistro e a sinatura da acta de cesión unicamente polos propietarios do predio servinte non extinguiría a servidume e o predio mantería as cargas e gravames existentes, co que non se daría cumprimento á normativa de aplicación, nin se podería inscribir no Rexistro da Propiedade, e por tanto, non se podería conceder a licenza municipal por non axustarse á normativa legalmente aplicable.

O concello tentou mediar en varias ocasións entre as dúas propiedades, sen conseguir ningún resultado.

Na conclusión do expediente de queixa, razónase que a cesión da porción de terreo sobre o que existe un dereito de servidume de paso que o predio dominante ten sobre o predio servinte, non sufriría modificación algunha polo feito da cesión, xa que o contido do dereito, que é o paso a través do mesmo, se conservaría exactamente igual, variando unicamente a titularidade de dita parte da parcela, que pasaría de titularidade privada a titularidade pública, e por tanto, de libre tránsito por parte de calquera cidadá. Por este motivo, non pode considerarse que exista sobre a porción da cesión carga algunha sobre o terreo que debe ser obxecto de cesión, xa que se convertería en terreo en dominio público



(destinado a viais), destinado a ser utilizado como paso por calquera persoa, teña ou non constituído un dereito real de servidume no mesmo.

Considerouse que o feito de que a propiedade do predio dominante non queira chegar a un acordo voluntario para a extinción da servidume de paso na superficie obxecto de cesión, non pode ser causa da denegación da licenza para a construción da vivenda, polo que debía continuarse coa tramitación do expediente de concesión da licenza, formalizándose a acta de cesión de terreo para vial, facendo constar na mesma, que existe unha servidume de paso, non constituíndo esta unha carga para o futuro vial, xa que o contido do dereito de paso será exactamente igual para a propiedade do predio dominante que para calquera outro cidadá.

Formulouse de acordo co anterior unha suxestión ao concello, para que se procedese á sinatura da acta de cesión, facendo constar que sobre parte dos terreos obxecto de cesión, existe unha servidume de paso que non constitúe unha carga para a futura execución dos viais públicos, ao non supoñer para a propiedade do predio dominante, un dereito de paso distinto ou superior ao que desfrutaría o resto da cidadanía.

Se ben o concello non aceptou a suxestión formulada, por considerar que de acordo coa normativa urbanística, a servidume sobre a porción do terreo supón unha carga polo que non pode ser aceptada a cesión, ao existir a normativa d que unicamente pode aceptarse libre de cargas, no mes de novembro de 2022, comunicou que finalmente procedeuse á sinatura da acta de cesión de terreos destinados a viais por todos os afectados (titulares do dereito de servidume e propietarios do terreo) e en sesión do pleno municipal do 21 de novembro de 2022, concedeuse a licenza de obra solicitada.

Un expediente de concesión de licenza no Concello de Cedeira, solicitado no mes de abril de 2019, estaba paralizado pola existencia de varios condicionantes, entre os que se atopaba a necesidade de que por parte da propiedade, se retirase previamente á cesión do terreo ao Concello, un poste de telefonía situado a beira da pista, ao considerarse o mesmo unha carga para a dita cesión. O interesado, dado que sobre o dito poste, ninguén lle pediu permiso para poñelo na súa propiedade, descoñecía como debía actuar, xa que a súa retirada, prexudicaría a tódolos colindantes ao ter que voar o fío ou cable por arriba das súas propiedades e se pola contra, se leva pola liña do fiel que se estableza para a cesión, tería que poñer catro postes en lugar de un.

Presentou varios escritos no concello para tentar que lle desen unha solución, sen obter resposta, polo que solicito a apertura dun expediente de queixa ante esta Institución a fin de poder dar unha solución ao seu expediente de concesión de licenza.

Solicitado informe ao concello, este o remite e fai constar nel que tras a subsanación de distintos aspectos do expediente, unicamente queda pendente a emisión dun informe xurídico sobre a cesión, e que non é posible a súa emisión por estar en situación de incapacidade temporal o técnico que debe elaboralo.



Emitiuse dende esta Institución un recordatorio de deberes legais para que por parte do concello se realizasen as actuacións administrativas que correspondan á maior celeridade posible, para a emisión do informe xurídico que estaba pendente, e resolución sobre a situación do poste que se atopa na finca obxecto de cesión para a concesión da licenza solicitada.

O concello remitiu oficio no que acepta expresamente o recordatorio de deberes legais formulado e comunica que con data do 10 de febreiro de 2022, aprobouse a listaxe definitiva de admitidos/as e excluídos/as no proceso selectivo para formar unha lista para o nomeamento de persoal funcionario interino como Técnico/a de Administración Xeral, para solventar a situación de retraso na tramitación deste e doutros expedientes de concesión de licenza urbanística.

Posteriormente, tras a incorporación do técnico, o concello remitiu oficio ao que acompaña un informe xurídico en relación coa existencia do poste de telefonía na zona de cesión, que establece que aos efectos da obriga establecido na Lei do Solo de Galicia e na normativa en materia de telecomunicacións, os operadores de telefonía teñen dereito á ocupación da propiedade privada cando resulte estritamente necesario para a instalación, despregamento e explotación da rede, e igualmente teñen dereito a ocupar o dominio público que sexa preciso, polo que o despregamento de redes de telecomunicacións, no que se pode incardinar un poste telefónico, parte do amparo normativo que o lexislador estatal ofrece na normativa específica, de xeito que pode entenderse que o dito poste non ten a consideración de carga (xa que pode ocupar tanto propiedade privada como dominio público) e se podería asinar a acta de cesión de viaís.

Aclarado este extremo coa emisión do informe, o concello continuou coa tramitación do expediente para a concesión da licenza solicitada.

Noutros expedientes de solicitudes de licenza que estaban paralizados, reactiváronse tras a presentación da queixa e a solicitude de informe por esta institución, como o caso de solicitude de concesión de licenza de primeira ocupación no Concello de Camariñas, que de acordo co informe do concello, sufriu retrasos pola súa complexidade, pola chegada da pandemia da COVID-19 e polo cambio do posto de Secretaría municipal; expediente de concesión de licenza no Concello de Ames para vivenda unifamiliar, que estaba pendente da emisión de informen xurídico e reactivouse; expediente por falta de devolución polo Concello de Ferrol do importe correspondente aos recibos de IBI por cobro indebido; expediente pola falta de contestación polo Concello de Culleredo á solicitude de obtención de licenza urbanística, ou expediente aberto como consecuencia dos retrasos inxustificables na tramitación do permiso por parte da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) para instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo nunha vivenda unifamiliar situada no Concello de Amoeiro (Ourense).

.



2. DISCIPLINA URBANÍSTICA

As Administracións públicas deben garantir que o deseño, planificación e xestión do espazo urbano e rural sexa habitable, seguro, sostible e equitativo para os seus habitantes. Nos casos nos que se estea a facer algún acto de uso do solo ou do subsolo sen título habilitante esixible ou sen axustarse ás condicións sinaladas nel, as Administracións públicas competentes en materia de urbanismo (administración autonómica e local), deben exercer as competencias que a normativa lles atribúe, adoptando as medidas necesarias para impedir eses usos, ben instando á súa legalización nos casos nos que sexa posible, ben realizando as actuacións administrativas necesarias para que se leve a cabo a restitución das cousas ao estado anterior aos usos contrarios ao título obtido (comunicación previa ou licenza) ou á normativa que lle é de aplicación.

A cidadanía conta cun instrumento de gran utilidade cando a Administración non detecta, ou non actúa ante un uso do solo contrario á normativa, que é a acción pública en materia de urbanismo. Calquera cidadá, sen necesidade de ter que acreditar a súa condición de prexudicado, pode exercitar a acción pública en materia de urbanismo, denunciando as irregularidades urbanísticas das que teña coñecemento, de acordo 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.

A Administración ante unha denuncia nesta materia, debe realizar as investigacións necesarias para a determinar as circunstancias do caso e decidir motivadamente sobre a conveniencia de iniciar o procedemento de reposición da legalidade urbanística, a fin de determinar as persoas presuntamente responsables, os feitos que poidan ser contrarios á legalidade urbanística e coordinar a súa actuación con outras administracións competentes cando proceda. No caso de que proceda iniciar expediente de reposición da legalidade urbanística, a Administración actuante poderá dispoñer a suspensión inmediata dos actos de uso do solo ou do subsolo realizados sen contar co título habilitante esixible ou sen axustarse ás condicións sinaladas no mesmo e de ser necesario, pode adoptar as medidas cautelares necesarias para garantir a total interrupción da actividade e dos usos que se lle estean dando ao solo, podendo proceder ao precintado das obras, á retirada de materiais e maquinaria, á suspensión de subministracións ou calquera outra medida que sexa necesaria para garantir a efectividade da suspensión.

O exercicio desta potestade é complementario das obrigas da Administración urbanística de realizar as inspeccións necesarias para comprobar que as edificacións e os usos do solo se axustan ao ordenamento urbanístico, debendo actuar fronte a todas as anomalías que se observen, mediante a adopción das medidas cautelares, correctivas e sancionadoras que procedan.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2022 na área de urbanismo, poden encadrarse nesta materia 68 expedientes.



Entre os mais relevantes, pódese destacar o dun cidadán que se dirixiu á Institución polo que considerou falta de actuación do Concello de Pobra de Trives ante as súas denuncias polas obras realizadas nunha edificación medianeira polo aire nordés da súa vivenda, que consideraba que constituían irregularidades urbanísticas e lle estaban a causar danos na súa vivenda.

O interesado presentou mais de quince denuncias dende o ano 2013, sen ter ningún tipo de información nin comunicación, e sen que lle constase actuación algunha por parte do concello referente á dita situación.

O concello informou que, como consecuencia das solicitudes de informe pola Valedora do Pobo, solicitouse ao arquitecto asesor municipal a emisión dun informe sobre o obxecto da queixa. No citado informe faise constar que, iniciadas as obras no edificio colindante, o denunciante presentou escrito instando a garantir as normas de seguridade, dado o risco que ao seu entender presentaban, co que achegou fotos do estado da súa vivenda en colindancia coa edificación en demolición.

Como consecuencia do anterior, por parte do concello incoouse expediente no que se emitiron reiterados informes técnicos, case todos sobre cuestións referentes á seguridade das obras durante o seu desenvolvemento e os presuntos danos producidos na vivenda do denunciante, e no que instouse polo concello ao titular e responsables das obras a adoptar diversas medidas que evitasen danos por filtracións na vivenda do reclamante. Así mesmo, constatouse a necesidade de que se tramitase pola propiedade a correspondente modificación da licenza para recoller os cambios introducidos no proxecto con respecto á licenza inicial, ao existir unha modificación substancial por cambio a terraza dunha superficie proxectada de cuberta inclinada do edificio.

Neste punto, o retraso na resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística veu producido pola discrepancia técnica entre o actual arquitecto municipal e os informes emitidos polos servizos técnicos municipais e a secretaria do concello, no senso de que polo primeiro, considérase que os cambios introducidos no proxecto son irrelevantes no desenvolvemento da obra, polo que considera innecesaria a tramitación de expediente de modificación da licenza. Os servizos técnicos e a Secretaría municipal consideran que a modificación é relevante e que debe solicitarse informe á Dirección Xeral de Patrimonio na tramitación da modificación do expediente de licenza.

Dende a institución remitiuse ao concello un recordatorio de deberes legais no senso de que debía procederse á maior brevidade posible, a realizar as actuacións administrativas para a resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística, outorgando, se procede a licenza do modificado de proxecto presentado, ou adoptando en caso contrario, as medidas que correspondan. O recordatorio foi aceptado expresamente polo concello, que comunicou a concesión da licenza de primeira ocupación para a referida vivenda, acordando así mesmo o arquivo do expediente de reposición da legalidade.



Nos expedientes de reposición da legalidade urbanística é importante que, ante unha denuncia dun particular, a Administración actúe con dilixencia, evitando que en aqueles casos nos que se teña producida unha infracción, esta poda prescribir e non sexa posible actuar contra ela. Por ese motivo, nun expediente de queixa pola falta de actuación do Concello de Vilaboa ante denuncias presentadas por unha veciña por unhas obras que consideraba ilegais, solicitouse informe ao concello. A Administración municipal indicou que o expediente estaba en trámite, sen especificar en que fase se atopaba, e que a persoa denunciada falecera e os bens aínda estaban sen adxudicar.

A fin de que a presunta infracción non prescribise, emitíuse un recordatorio de deberes legais coa finalidade de que o concello, en base ás competencias que lle atribúe o artigo 371 do Decreto 143/2016, de 22 de setembro, polo que se aproba o regulamento da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do Solo de Galicia, realizase a oportuna inspección para comprobar o cumprimento da legalidade urbanística, e tramitase, de proceder, o correspondente expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se puidese producir a caducidade do mesmo, e no caso de terse producida esta, previa declaración, que se procedese á incoación dun novo expediente.

O concello aceptou o recordatorio de deberes legais que se lle fixo chegar e remitiu informe no que comunicou que se realizou a correspondente inspección urbanística e emitíuse informe técnico no que constátase a existencia de obras rematadas, consistentes en peche de postes e malla na finca denunciada, que son actuacións non amparadas en título habilitante municipal de natureza urbanística, polo que procedeuse á incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística, dando traslado ao Rexistro da Propiedade para a correspondente anotación preventiva.

Nos expedientes de urbanismo, ás veces concorren competencias de dúas administracións que poden provocar que a inactividade ou retraso nas actuacións dunha delas impida á outra o exercicio das súas competencias. Así sucedeu nun expediente de queixa no que un cidadán considerou que o Concello de Meaño e a Deputación Provincial de Pontevedra non lle estaban dando o adecuado trámite a un expediente de reposición da legalidade urbanística nunha finca perfectamente identificada no que, unha vez incoado expediente polo concello, requiríuse por este á Deputación Provincial para que emitise informe sobre as obras denunciadas e realizadas na estrada propiedade da Deputación por un colindante.

Solicitado informe a ambas Administracións, o Concello informou que o expediente estaba en tramitación, pendente da emisión de informe pola Deputación Provincial de Pontevedra. A Deputación Provincial informou que o expediente estaba nese momento en fase de proposta de resolución, e sufrira retrasos por non ser posible practicar notificacións ao ser estas rexeitadas, e terse que facer a notificación do acordo de incoación mediante publicacións no Taboleiro Edital Único do BOE, despois de dous intentos de notificación no domicilio da interesada.

Para evitar a posible caducidade do expediente e a prescrición da infracción, remitiuse á Deputación un recordatorio dos seus deberes legais de impulsar de oficio as actuacións



administrativas necesarias para a tramitación do expediente ata a súa finalización e execución, recordatorio que foi aceptado polo organismo provincial.

O Concello de Ponte Candelas tiña iniciado no ano 2018, un expediente de reposición da legalidade urbanística como consecuencia dunha denuncia presentada por obras de reconstrución dun muro sen gardar retranqueo establecido na normativa a un camiño público, sen que a tramitación do mesmo avanzase. Solicitado informe ao concello, este reactivou a tramitación do expediente, ditando decreto polo que se incoou novo expediente de reposición da legalidade, ao comprobarse tras visita de inspección, que se levaron a cabo obras de demolición dun muro de peche de pedra existente e construción dunhas columnas de pedra sen axustarse á comunicación previa outorgada, incumprindo ademais o retranqueo esixido ao eixo do vial municipal.

Noutro suposto, abriuse expediente de queixa pola falta de actuación tras a denuncia presentada ante o Concello de Coristanco no ano 2021, reiterada en varias ocasións, para que investigase a legalidade dunha construción, non só polo seu estado inacabado, senón por considerala totalmente incompatible co ordenamento urbanístico e polo seu estado ruinoso. Como consecuencia da solicitude de informe por esta Institución ao concello, emitíuse o informe técnico que estaba pendente, e remitiuse polo concello o expediente completo á Axencia Galega da Protección da Legalidade Urbanística (APLU), por ser a competente para a súa tramitación, de conformidade co disposto no artigo 155 da Lei 2/2016 do solo de Galicia.

3. MANTEMENTO DAS EDIFICACIÓNS EN CONDICIÓNS ADECUADAS DE SALUBRIDADE, SEGURIDADE E ORNATO

Os propietarios dos terreos, construcións e edificacións, teñen a obriga de realizar as actuacións necesarias para mantelos nas condicións legais de seguridade, salubridade, ornato e as demais que poida esixir a lexislación que lle sexa de aplicación para o uso ao que están destinados, de conformidade co disposto nos artigos 135 e seguintes da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, 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.

Os concellos, de conformidade co disposto no artigo 25 2. da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, teñen atribuídas e por tanto deben exercer como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, entre outras, as de control da conservación da edificación nas adecuadas condicións de seguridade, salubridade e ornato.

Segundo establece o artigo 136 da citada Lei do Solo de Galicia, os concellos poden ditar ordes de execución que obriguen aos propietarios de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos ditos deberes, debendo en caso de



incumprimento, proceder á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas reiterables e acudindo de ser preciso, á execución subsidiaria.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2022 na área de urbanismo, poden encadrarse nesta materia 21 expedientes.

Pola falta de actuación do Concello de Forcarei ante a situación de ruína na que se atopa unha casa na que se produce caída de escombros ao tellado, escaleiras e terraza da vivenda colindante, iniciouse expediente de queixa no que se solicitou da Administración Municipal a remisión de informe sobre a situación.

O concello informou que se procedeu a revisar o expediente no que se tiñan ordenada a adopción de determinadas medidas de seguridade, e se tiñan autorizadas as obras necesarias tras a declaración de ruína parcial no ano 2019 (licenza urbanística para consolidación da dita edificación). Xirada visita de inspección, comprobouse que as obras autorizadas non foron realizadas nin se adoptaron as medidas de seguridade, polo que procedía a iniciación de novo expediente, coa comunicación pertinente os propietarios.

Como consecuencia do anterior, remitiuse ao concello un recordatorio dos seus deberes de realizar as actuacións administrativas necesarias para que as obras acadasen as necesarias condicións de seguridade, salubridade e ornato legalmente esixible. O recordatorio foi aceptado polo Concello, que informou que tiña iniciados os trámites a fin de solucionar o problema en cuestión sobre a ruína, coa correspondente imposición de multas coercitivas aos responsables.

Ante a falta de contestación polo Concello de O Porriño ás denuncias presentadas por unha colindante, referentes a determinadas construcións consistentes en gaiolas e cubertas pegadas ao muro lindante coa súa propiedade e utilizando o propio como parte de la edificación, que consideraba que carecían de licenza ou que non se tiñan executado conforme á mesma, abriuse expediente de queixa.

Ante a solicitude de emisión de informe por esta institución, xirouse visita polo arquitecto municipal que emitiu informe no que se constataron varias infraccións urbanísticas. O arquitecto comprobou que na parcela, situada dentro dunha área clasificada polo Plan Xeral de Ordenación Municipal do Porriño como solo de Núcleo Rural-Grao 2, existía unha construción rectangular formada por fábrica de bloque de formigón imitación pedra e con cuberta de panel metálico imitación tella, ocupando uns 12 m² aproximadamente, contendo un aseo e un recinto pechado con reixas metálicas no cal se atopaban oito cans. O titular exhibiu resolución da Consellería de Medio Ambiente, de inscrición ao seu nome dun núcleo zoolóxico para a tenza de mais de cinco cans. Mostrou que tiña instalado un sistema antiladridos por aspersión de auga, manifestando que o tiña activado polas noites. A construción está acaroada, sen manter recuado algún coa parcela veciña polo oeste, non constando licenza ou comunicación previa para a súa execución e, sendo un curral para animais, non pode ter a consideración de edificación auxiliar segundo o previsto no Plan Xeral de Ordenación Municipal para o solo de núcleo rural, por non tratarse dun alpendre,



cobertizo ou bodega. O Plan Xeral establece que para as construcións nos núcleos rurais de grao 2 deben gardarse un recuado de 3 metros aos lindeiros, incumprindo o edificado esta condición, polo que a execución das obras constituiría unha infracción grave, sendo incompatible co ordenamento urbanístico e, por tanto, tería a consideración de non legalizable.

Noutra das parcelas do mesmo propietario constatase a existencia dunha construción rectangular formada por listóns de madeira, reixas e malla metálica e con cuberta de chapa metálica, de aproximadamente 10 m², contendo galiñas e outros animais pequenos, tamén en área de Núcleo Rural-Grao 2, mantendo un recuado entre 1,40 e 2,00 metros coa parcela veciña, non constando licenza ou comunicación previa para a súa execución. Como no caso anterior, non podendo considerarse como edificación auxiliar, debe gardar un recuado de 3 metros aos lindeiros, incumprindo o construído esta condición, así como o feito de que se están a utilizar materiais non acordes co ambiente ou paisaxe dos núcleos rurais. A parcela, cuxa superficie é de 286 m², non ten a condición de edificable ao carecer da superficie mínima esixible (600 m²) polo que a execución das obras constitúe unha infracción grave e non legalizable, ao non ser compatible co ordenamento urbanístico.

Noutra parcela do mesmo propietario constátase a existencia dun cobertizo rectangular con estrutura apoiada en dúas construcións laterais e cuberta de panel metálico imitando tella, de aproximadamente 26 m², utilizado para a garda dun automóbil, acaroada coa parcela veciña polo noroeste, non constando licenza ou comunicación previa para a súa execución, sen que poida ter a consideración de edificación auxiliar, por non existir vivenda algunha edificada sobre esta parcela catastral, que non ten a condición de edificable por non acadar a superficie mínima esixible de 600 m² e non cumprir o recuado de 3 metros aos lindeiros, polo que constituiría unha infracción grave, sendo incompatible a dita construción co ordenamento urbanístico e, por tanto, non legalizable.

Noutra parcela da mesma propiedade constátase a existencia dunha obra de reconstrución e rehabilitación dunha edificación tradicional, de pedra e con cuberta a dúas augas, ocupando uns 35 m² aproximadamente, non constando licenza ou comunicación previa para a súa execución. Estímase que as obras poderían resultar compatibles co ordenamento urbanístico e por tanto ser legalizables, pero por ter sido executadas sen título habilitante, constituirían unha infracción leve.

En todos estes 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, iniciando os correspondentes expedientes de reposición da legalidade urbanística e expedientes sancionadores.



4. BENS DE DOMINIO PÚBLICO

Os entes públicos, do mesmo xeito que as persoas privadas, son titulares dun conxunto de bens mobles ou inmobles e de dereitos reais ou persoais. Estes bens e dereitos, calquera que sexa a súa natureza e o título da súa adquisición ou aquel en virtude do cal lles foran atribuídos, como calquera outro medio de que dispoñan, están orientados á satisfacción dos fins públicos que a Administración ten asignados.

O dominio público é título xurídico de intervención, un soporte xurídico de potestades que permite á Administración titular disciplinar as condutas de quen utilice as cousas cualificadas como públicas, ordenándoas consonte as esixencias xerais.

A demanialidade dos bens implica unha vinculación cunha finalidade de interese xeral, por tanto ao marxe do tráfico xurídico privado e co seu goce e disposición ordenados polo Dereito administrativo. En consecuencia, predícase destes bens a inalienabilidade, que supón a prohibición absoluta de allear os bens de dominio público.

Pero iso non significa a imposibilidade de transmisión do ben, xa que, se a inalienabilidade é consecuencia da afectación, cabe tal transmisión a outra entidade administrativa, sempre que o ben siga afectado ao mesmo ou a distinto uso ou servizo público; do mesmo xeito, se se produce a desafectación, o ben deixará de estar integrado no dominio público e será posible a súa transmisión.

A inalienabilidade implica que, en canto manteñan tal carácter, os bens de dominio público non son susceptibles de prescrición adquisitiva. Tamén como consecuencia da inalienabilidade prodúcese a inembargabilidade destes bens, no senso de que non poden ser obxecto de embargos, gravames hipotecarios ou similares.

As Administracións municipais, de acordo coa normativa de réxime local, teñen obriga de exercer as accións necesarias para a defensa dos seus bens e dereitos, polo que a defensa dos bens de dominio público non é só un dereito, senón un deber de inescusable cumprimento, previa a tramitación dos expedientes que procedan para a súa recuperación.

Como establece a xurisprudencia dos nosos tribunais, a reivindicación municipal sobre ben que, como a vía pública está destinado ao uso público, non pode suxeitarse a prazo de prescrición para o exercicio de tal dereito, dispoñendo a Administración de potestades exorbitantes para a defensa do dominio público municipal; dado que de acordo co disposto no artigo 103.1 da Constitución Española, están chamadas a servir con obxectividade os intereses xerais. A potestade de recuperación de oficio, habilita á Administración para recuperar a posesión dos seus bens por si, e en calquera tempo.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2022 na área de urbanismo, poden encadrarse nesta materia 12 expedientes.



Entre os expedientes mais salientables neste ámbito, pode destacarse o dun veciño do Concello de Cambre, que solicitou a apertura dun expediente de queixa por acometerse a rede principal de sumidoiros do concello, deixando sen facilitar a conexión á súa urbanización, composta por catro vivendas, ás que lles informou o concello que, para conectarse á rede, debían facer o enganche a mais de 100 metros e cun tramo importante pola estrada pública. A posibilidade de diminuír a distancia, e por tanto o seu custe, sería posible mediante o inicio dun expediente para determinar a titularidade dun camiño, para despois levar a conexión da rede de sumidoiros ata a entrada da súa propiedade, asfaltando posteriormente.

O concello informou durante a tramitación da queixa que a conexión á rede de sumidoiros está pendente do informe do departamento de Patrimonio e Urbanismo, e que as obras estaban incluídas no proxecto dun colector con dous tramos, e no que o tramo que lle daría servizo ao interesado discorre polo camiño municipal, debéndose conectar ao pozo mais próximo que, de non existir, debera ser executado polo solicitante.

Constatado que o concello tiña pendente de emitir un informe sobre a titularidade do camiño, emitíuse un recordatorio de deberes legais para que se lle dera impulso de oficio á emisión do informe sobre a titularidade do camiño, mediante as actuacións administrativas que procedesen, informando ao interesado sobre as posibilidades de conexión da súa vivenda á rede de sumidoiros municipal.

O concello aceptou o recordatorio remitido, informando que, tras consultar o Inventario de Bens Municipais, o camiño ao que se fai referencia en ningún momento aparece como público, polo que cómpre entender que o seu carácter é privado e se informou ao interesado das posibilidades de conexión á rede pública existente, e das responsabilidades do seu mantemento e conservación.

Abriuse un expediente de queixa ante a falta de resposta do Concello de Curtis a unha solicitude de obtención de copia do informe emitido polos servizos técnicos municipais asinado no mes de marzo de 2021, no cal se recolle que non figura nunha determinada zona, un camiño público, no Inventario de Bens Municipais, nin grafiado como tal no Plan Xeral de Ordenación Municipal, polo que non concorren as condicións para a apertura dun expediente de investigación, sen que se lle dera acceso á dita copia.

O concello informou que a solicitude parecía poñer de manifesto unha presunta usurpación de camiño público, achegando imaxes de *Google Maps* e uns planos e que, de acordo co informe emitido polos servizos técnicos municipais, o camiño indicado non figura como camiño público no Inventario de Bens Municipal, nin grafiado como tal na Plan Xeral de Ordenación Municipal, polo que non concorrerían as condicións para a apertura dun expediente de investigación. Volveuse a solicitar pola interesada o inicio de expediente de investigación e copia do informe técnico antes referenciado.

O concello considera que no escrito que se lle remitiu ao interesado no mes de febreiro de 2021, xa se lle manifestou que non cabería a apertura do expediente pretendido de



investigación, polo que unicamente quedaría darlle traslado do informe íntegro, xa que a conclusión do mesmo se lle trasladara nese mesmo escrito.

Na tramitación da queixa considerouse que tras a comunicación ao concello por parte da interesada sobre a posible usurpación dun camiño público, polo persoal técnico do Concello emitíuse informe no que se fai constar que o camiño non ten tal carácter, e non concorren as condicións para a apertura dun expediente de investigación, polo que emitíuse recordatorio da obriga do concello de remisión á solicitante da copia do informe técnico emitido no que se fai constar esta circunstancia, recordatorio que foi aceptado polo concello, remitindo o solicitado.

Un cidadán solicitou ao Concello de Melide a iniciación de expediente de recuperación dun camiño público veciñal existente e próximo ao núcleo histórico dunha parroquia en pleno Camiño de Santiago, e sobre o que considera que, tal como figura en diferentes documentos administrativos (antigo Catastro do Reino de Galicia, voo americano ou diferente ortografía de diferentes bases de datos de acceso gratuito), existiu un camiño público de uso veciñal que desde o propio Camiño de Santiago conducía á igrexa e ao cemiterio parroquial, e que en datas recentes o camiño foi anulado, incorporándose o seu uso á unha parcela privada, eliminándose o camiño ancestral, sen que fose obxecto de ningunha alteración catastral.

O concello informou que non consta proba da existencia do dito camiño público no catastro actual e nos planos da Dirección Xeral do Catastro do ano 2000; que a parcela citada pola interesada linda con outra parcela sen que medie camiño ningún, polo que o terreo ao que se refire a denunciante e que foi obxecto de peche forma parte dunha das parcelas. Sobre a mesma, presentouse comunicación previa e memoria valorada para construción de peche de parcela e autorización sectorial para a execución das obras de peche da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, así como acordo formalizado ante notario co lindeiro para proceder ao peche frontal conxunto das parcelas.

Dado que non consta proba da existencia de camiño público, constando no catastro que entre as parcelas lindeiras non media camiño algún, e que sobre o terreo que foi obxecto de peche consta comunicación previa, memoria valorada para construción, pagamento de imposto, autorización sectorial e acordo formalizado ante notario para proceder ao peche frontal conxunto das parcelas, non habendo indicios da existencia de camiño público, e si documentación acreditativa do carácter privado dos terreos sobre os que se pretende a existencia dun camiño público, concluíuse o expediente ao terse comprobado que o concello realizou as investigacións oportunas, e constatou que o camiño non era público.

5. ACCESO Á INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA

O urbanismo foi unha das materias pioneiras nas que se recoñeceu o acceso por parte dos cidadáns á información en poder das Administracións, vinculado ao dereito de exercer a



acción pública para facer respectar a normativa territorial e urbanística, incluídas as decisións resultantes dos procedementos de avaliación ambiental dos instrumentos que as conteñen e dos proxectos para a súa execución.

O vixente artigo 5 do Real Decreto Lexislativo 7/2015, do 30 de outubro, Lei do Solo e Rehabilitación Urbana, recoñece a todo cidadán o dereito a acceder á información sobre a ordenación do territorio, a ordenación urbanística e a súa avaliación ambiental, así como de obter copia ou certificación das disposicións ou actos administrativos adoptados nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora e 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, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora.

Así mesmo recoñécese a calquera cidadán o seu dereito de participar efectivamente nos procedementos de elaboración e aprobación de calquera instrumento de ordenación do territorio ou de ordenación e execución urbanísticas, formulando non so alegacións, senón calquera observación ou proposta que poida ser incorporada ao instrumento urbanístico.

Dende esa perspectiva, o dereito de acceso á información é fundamental tanto para poder denunciar incumprimentos da legalidade urbanística, como para o coñecemento por parte dos cidadáns dos instrumentos de planeamento urbanístico e os usos que os propietarios dos inmobles poden darlles.

O dereito de acceso á información urbanística reforzase coa normativa estatal básica en materia de transparencia, Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de Transparencia, Acceso á Información Pública e Bo Goberno, e na Lei galega de desenvolvemento, a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de Transparencia e Bo Goberno, que configuran o dereito de acceso como un dereito de gran amplitude, no que a norma xeral debe ser a concesión do acceso á información, e a excepción, de forma xustificada e motivada, sería un acceso limitado á mesma ou a súa denegación.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2022 na área de urbanismo, poden encadrarse nesta materia 24 expedientes.

Un cidadán solicitou no mes de xuño de 2022 ao Concello de Baiona, a obtención de certificación ou copia autenticada do documento dun convenio entre propietarios lindantes para a alteración da rasante natural colindante que consta nun expediente de reposición da legalidade tramitado polo referido concello, e do que ao non obter contestación, presentou escrito de queixa ante esta institución.

No informe remitido polo concello faise constar que a documentación que solicita o interesado forma parte dun expediente administrativo municipal, ao cal xa tivo acceso a través dunha solicitude de acceso á información amparada pola normativa de transparencia polo que, ante a solicitude do mes de xuño de 2022, ditouse pola alcaldía resolución de inadmisión.



Na tramitación da queixa considerouse que, se ben a documentación solicitada formaba parte do mesmo expediente ao que tivera acceso con anterioridade, neste caso o interesado solicitou unha certificación ou copia autenticada dun convenio, e con anterioridade o que se lle proporcionou foi a copia dunha licenza de obras de execución dos muros de peche da parcela.

Como estableceu a recente sentenza do Tribunal Supremo 670/2022, do 2 de xuño, a inadmisión por terse xa concedido o acceso a unha información pública, require identidade na información que se solicita, identidade que non existe neste caso por canto ao interesado se lle tiña proporcionado acceso a unha copia dunha licenza, e a solicitude non contestada refírese á certificación dun convenio, que aínda que formen parte do mesmo expediente, son documentos distintos, polo que deben proporcionarse ao solicitante.

Emitiuse en consecuencia un recordatorio do deber legal do concello de proporcionar ao interesado a certificación ou copia do convenio solicitado, recordatorio que foi aceptado.

Ante o Concello de Vilaboa presentouse unha solicitude de obtención de informe urbanístico da situación dunha parcela, para coñecer se existía algunha construción ou uso contrario á normativa urbanística ou expediente de reposición da legalidade en tramitación, sen obter contestación. O concello informou na tramitación do expediente de queixa que o que lle constaba era a solicitude dun informe urbanístico da parcela, é dicir, das condicións de edificabilidade, necesidade de autorizacións sectoriais etc, sen que constase que se tivera solicitado información sobre se existía aberto algún expediente de infracción urbanística. Indicou o concello que a resposta á solicitude estaba pendente de resolución, para o que se remitiu a un técnico externo para que emitira informe.

En base á obriga establecida na normativa de réxime local de proporcionar aos cidadáns a información urbanística dentro dos prazos legalmente establecidos, necesaria neste caso para que os cidadáns poidan tomar decisións sobre aspectos de gran importancia na súa vida, como pode ser a decisión de iniciar a construción dunha vivenda, emitíuse un recordatorio de deberes legais no senso da necesidade de dar unha resposta expresa á solicitude. O concello aceptou expresamente o recordatorio remitido, informando á institución da remisión da información á solicitante.

Ante a falta de contestación a unha solicitude de información sobre a existencia dunha nova solicitude de licenza para un local destinado a tanatorio sobre o que anulouse unha licenza anterior no Concello de O Carballiño para o mesmo uso, solicitouse a emisión de informe pola Administración local. O concello informou que, nesa data, non se estaba a realizar actividade algunha no local, acompañando os informes de visitas de inspección realizados, sen que constase que a dita información se remitise ao solicitante.

En base ao dereito recoñecido á cidadanía na normativa de réxime local e de transparencia de ser informados dos expedientes que se estean a tramitar, emitíuse un recordatorio de deberes legais no senso de que polo concello debía darse contestación expresa á solicitude



presentada. O concello aceptou o recordatorio emitido e informou da remisión da información ao solicitante, polo que procedeuse á conclusión do expediente de queixa.

Ante o Concello de Bueu solicitouse por un cidadán información sobre se un camiño, que identifica perfectamente, estaba incluído no Inventario de Bens Municipais, así como as súas dimensións. O concello informou que no expediente de solicitude, non figuraba xustificante de pago da preceptiva taxa de conformidade coa súa ordenanza fiscal que se requiriu ao interesado pola prestación dos servizos técnicos e administrativos xerados pola concesión ou denegación das licenzas, a realización das actividades administrativas de control, ou a prestación de calquera outro servizo urbanístico. Na tramitación da queixa, valorouse que o interesado non solicitou un certificado ou informe urbanístico sobre o camiño, senón que solicitou información sobre si estaba incluído ou non no Inventario de Bens Municipais, polo que non se pode considerar que solicitou a prestación dun servizo técnico ou administrativo e por tanto non existe o feito impoñible que xere unha taxa por prestación de servizos técnicos ou administrativos.

As corporacións locais están obrigadas a formar inventario de todos os seus bens e dereitos, calquera que sexa a súa natureza ou forma de adquisición, e os bens inmoebles das Administracións que sexan da súa propiedade ou sobre os que exerzan algún dereito real deben ser publicados, de acordo coa normativa de transparencia, sendo o acceso á información pública gratuíto, podendo dar lugar ao cobro de taxas unicamente nos casos nos que se solicite expedición de copias ou sexa necesaria a transposición da información a un formato diferente do orixinal, que non foi o caso.

Por tanto, emitíuse un recordatorio de deberes legais no senso de que debía proporcionarse a información pública ao solicitante, sen que sexa esixible o abono de taxa por prestación de servizos urbanísticos nin acreditación da representación que figura na solicitude. O concello aceptou o recordatorio remitido, facilitándolle ao efecto o informe que consta no expediente, e informando que o concello non dispón de Inventario de camiños de titularidade municipal da parroquia onde se atopa o camiño, se ben e certo que se está traballando na súa elaboración.

Noutros expedientes destacables, como a queixa iniciada por falta de resolución dunha solicitude de acceso á información ante a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) á copia dun expediente de novas obras nunha parcela no Concello de Vilagarcía de Arousa; o acceso á licenza da terraza dun mesón que causa molestias a vivendas nunha comunidade de propietarios no Concello de Sanxenxo; o acceso a un informe xurídico que figura nun expediente de licenza do Concello de Ourense sobre un suposto incumprimento dos usos domésticos da auga; ou o acceso á información urbanística e sobre a licenza de actividade dun local comercial presentada ante o Concello da Coruña, foron concluídos positivamente ao resolver expresamente as Administracións as solicitudes pendentes, unha vez que recibiron a solicitude de informe sobre o problema, remitidas por esta institución.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9758/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cedeira para que realice as actuacións administrativas que correspondan á maior celeridade posible, emitindo o informe xurídico que está pendente, e resolvendo sobre a situación do poste que se atopa na finca obxecto de cesión e sobre a concesión da licenza con proxecto de parcelación solicitada.	Concello de Cedeira 17/01/2022	Aceptada	Q/9758/21
Q/4532/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Portas para que realice as actuacións administrativas que correspondan para impulsar os expedientes de reposición da legalidade urbanística e sancionador ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade dos mesmos.	Concello de Portas 21/01/2022	Aceptada	Q/4532/20
Q/4634/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Nigrán para que realice as actuacións administrativas que correspondan respecto dos proxectos reformados presentados, e de ser o caso, as medidas provisionais ou os expedientes de reposición da legalidade que correspondan, a fin de que as obras se axusten ás licenzas e autorizacións concedidas e ao ordenamentos urbanístico que se sexa de aplicación	Concello de Nigrán 21/01/2022	Aceptada	Q/4634/20
Q/6945/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Sanxenxo para que resolva sobre a solicitude de acceso do interesado ao expediente de reposición da legalidade urbanística	Concello de Sanxenxo 21/01/2022	Aceptada	Q/6945/21
Q/9060/21	Suxestión dirixida ao Concello de Teo para que se valore a modificación da resolución pola que se impón á interesada a formalización da cesión en escritura pública, dándolle a posibilidade de formalizala en acta administrativa e que en todos os expedientes municipais que se tramiten e nos que exista a trámites que poidan realizarse de forma menos gravosa para o cidadán cos mesmos efectos xurídicos, se opte por estes ou en todo caso, se oferten as posibilidades existentes aos cidadáns para que poidan optar ao que mellor lles conveña	Concello de Teo 15/02/2022	Non Aceptada	Q/9060/21
Q/10612/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á APLU para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución do recurso de reposición presentado contra a resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística.	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 18/02/2022	Aceptada	Q/10612/21



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO

Q/41/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Tui para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo	Concello de Tui 22/03/2022	Aceptada	Q/41/22
Q/1350/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de O Carballiño para que remita aos interesados contestación expresa sobre as súas solicitudes de información sobre materias competencia do Concello.	Concello de O Carballiño 25/04/2022	Aceptada	Q/1350/22
Q/1326/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Dodro para que impulse un expediente de resolución da comunicación previa para a construción de piscina e peche, toda vez que os prazos para a súa resolución se cumpriron amplamente, e o informe do servizo competente da Deputación Provincial emitíuse hai máis de seis meses.	Concello de Dodro 02/05/2022	Aceptada	Q/1326/22
Q/1432/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello do Carballiño para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo, e no caso de terse producido a caducidade, previa declaración, iniciando se procede novo expediente de reposición.	Concello de O Carballiño 03/05/2022	Non Aceptada	Q/1432/22
Q/517/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Meaño para que impulse de oficio as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo. e no caso de terse producido a caducidade, previa declaración, iniciando se procede novo expediente de reposición.	Concello de Meaño 18/05/2022	Pendente	Q/517/22
Q/517/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Deputación de Pontevedra para que impulse de oficio as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo. e no caso de terse producido a caducidade, previa declaración, iniciando se procede novo expediente de reposición.	Deputación Provincial Pontevedra 18/05/2022	Aceptada	Q/517/22
Q/1554/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Medio Ambiente Territorio e Vivenda (APLU) para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución do recurso de reposición presentado contra a resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística.	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 19/05/2022	Aceptada	Q/1554/21
Q/1667/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Negreira para que de conformidade co disposto na normativa de Transparencia citada, debe resolverse no senso indicado, sobre a solicitude de acceso da interesado ao expediente de reposición da legalidade urbanística.	Concello de Negreira 10/06/2022	Aceptada	Q/1667/22



Q/3511/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilaboa para que remita á interesada, contestación expresa sobre a súa solicitude de información urbanística presentada.	Concello de Vilaboa 10/06/2022	Aceptada	Q/3511/22
Q/1432/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello do Carballiño para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo, e no caso de terse producido a caducidade, previa declaración, iniciando se procede novo expediente de reposición.	Concello de O Carballiño 04/07/2022	Non Aceptada	Q/1432/22
Q/902/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que adopte, á maior brevidade posible, as medidas necesarias para que a circulación por unha vía da cidade non provoque danos nos inmobles e iniciar o correspondente expediente de responsabilidade patrimonial para o abono, se procede, dos danos causados na vivenda, informando e asesorando á interesada dos trámites e documentación precisa para a tramitación do mesmo	Concello de Ferrol 08/07/2022	Pendente	Q/902/22
Q/3720/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Culleredo para que de conformidade coa normativa, o Concello realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución expresa dun expediente de solicitude de licenza e notificarlo ao interesado	Concello de Culleredo 27/07/2022	Pendente	Q/3720/22
Q/3680/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Portas para que de conformidade co disposto na normativa, se tramiten coa debida dilixencia os expedientes de reposición da legalidade urbanística e de recuperación dos bens de dominio público, de forma que non se produza a caducidade do primeiro, e que cesen os prexuízos que esta situación esta a causar na interesada e na cidadanía en xeral.	Concello de Portas 13/09/2022	Aceptada	Q/3680/22
Q/3818/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Abegondo para que de conformidade co disposto na normativa en materia urbanística e na normativa en materia de Administración local, se lle remita ao interesado unha resposta motivada sobre a situación actual e as actuacións que vai a realizar o Concello respecto do camiño incluído no inventario municipal	Concello de Abegondo 13/09/2022	Aceptada	Q/3818/22
Q/4245/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cabanas para que remita á interesada, contestación expresa sobre a súa solicitude de información referente á comunicación das obras de demolición ao Rexistro da Propiedade	Concello de Cabanas 14/09/2022	Pendente	Q/4245/20
Q/150/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ordes para que por parte do Concello de Ordes realicen as actuacións necesarias para determinar cal é a causa da recondución das augas pluviais á parcela do interesado, adoptando as medidas necesarias para que a dita recondución deixe de producirse e tamén se dea acceso ao solicitante, á información en poder do Concello sobre a licenza ou comunicación previa das obras de substitución dun portal con execución dunha nova cimentación de formigón armado no predio de referencia	Concello de Ordes 15/09/2022	Pendente	Q/150/22



Q/1431/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilaboa para que de conformidade co disposto na normativa, o Concello impulsar de oficio as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo, e no caso de terse producido a caducidade, previa declaración, debe iniciarse, se procede, novo expediente de reposición	Concello de Vilaboa 16/09/2022	Aceptada	Q/1431/22
Q/3879/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mondoñedo para que incoe expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización, resolvendo o que proceda sobre o muro e evitando que se produza a caducidade do mesmo. Así mesmo, debe iniciar dilixencias de investigación para a determinación de si o muro invadiu un camiño público, e de ser o caso, proceder á súa recuperación	Concello de Mondoñedo 16/09/2022	Pendente	Q/3879/22
Q/3880/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mondoñedo para que incoe expediente de reposición da legalidade urbanística, requirindo se procede á propiedade para que no prazo de tres meses presente a solicitude da oportuna licenza, e se lle dea información á Asociación denunciante das actuacións e dilixencias emprendidas e sobre o estado de tramitación da denuncia.	Concello de Mondoñedo 16/09/2022	Pendente	Q/3880/22
Q/3719/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Culleredo para que de conformidade coa normativa, o Concello realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución expresa do expediente de solicitude de licenza e notificarlo ao interesado	Concello de Culleredo 19/09/2022	Aceptada	Q/3719/22
Q/3811/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cambre para que se dea impulso á emisión do informe sobre a titularidade do camiño, mediante as actuacións administrativas que procedan, e se informe ao interesado sobre as posibilidades de conexión da súa vivenda á rede de sumidoiros municipal.	Concello de Cambre 21/09/2022	Aceptada	Q/3811/22
Q/3854/22	Suxestión dirixida ao Concello de Oza-Cesuras para que se proceda á sinatura da acta de cesión, na que se faga constar que sobre parte dos terreos obxecto de cesión, existe unha servidume de paso que non constitúe unha carga para a futura execución dos viais públicos, ao non supoñer para a propiedade do predio dominante, un dereito de paso distinto ou superior ao que desfrutaran o resto da cidadanía.	Concello de Oza-Cesuras 04/10/2022	Non aceptada	Q/3854/22
Q/9459/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilaboa para que se remita ao interesado a informe solicitado sobre a parcela, e se proceda á incoación de expediente para a determinación do carácter público dun camiño	Concello de Vilaboa 06/10/2022	Aceptada	Q/9459/21
Q/4402/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Culleredo para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución expresa do expediente de solicitude de licenza e notificarlo á interesada.	Concello de Culleredo 06/10/2022	Aceptada	Q/4402/22



Q/5346/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Arzúa para que impulse de oficio as actuacións administrativas que correspondan para determinar se procede a incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística, procedendo á súa incoación, de ser o caso	Concello de Arzúa 06/10/2022	Aceptada	Q/5346/22
Q/9327/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cabanas para que remita á interesada, contestación expresa sobre a súa solicitude de información referente aos motivos polos que non inscribe no Rexistro da Propiedade a nova estrutura da 1ª fase do edificio para modificar a actual división da propiedade horizontal á comunicación das obras de demolición ao Rexistro da Propiedade.	Concello de Cabanas 14/10/2022	Pendente	Q/9327/21
Q/313/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Fene para que de conformidade co disposto no artigo 152 da Lei do Solo de Galicia e 71 da Lei 39/2015, o Concello impulse de oficio as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación dos expedientes de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade dos mesmos, e do que se ten producido, previa a súa declaración, debe iniciarse, se procede, novo expediente de reposición.	Concello de Fene 14/10/2022	Aceptada	Q/313/22
Q/3655/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Riós para que de conformidade coa normativa, o Concello dea contestación expresa á denuncia presentada pola propiedade colindante da parcela na que se esta a rehabilitar a edificación para uso de albergue turístico do Camiño de Santiago	Concello de Riós 20/10/2022	Aceptada	Q/3655/22
Q/5334/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Baiona para que de acordo coa normativa de transparencia, debe proporcionarse ao interesado a certificación ou copia dun convenio solicitado, e no caso de non constar este no expediente, informar ao interesado desta circunstancia	Concello de Baiona 24/10/2022	Aceptada	Q/5334/22
Q/9239/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Boiro para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución expresa do expediente de solicitude de licenza á maior celeridade posible e notificarlo ao interesado..	Concello de Boiro 24/10/2022	Pendente	Q/9239/22
Q/9306/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Amoeiro para que tramite coa debida dilixencia os expedientes de reposición da legalidade urbanística, de forma que non se produza a caducidade do mesmo, e como consecuencia, a prescrición da infracción.	Concello de Amoeiro 16/11/2022	Pendente	Q/9306/22
Q/9640/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Santiago de Compostela para que se realice a correspondente inspección e emitirse informe polo departamento competente sobre os prexuízos e molestias que a existencia dun galiñeiro pode estar a provocar na finca colidante.	Concello de Santiago de Compostela 25/11/2022	Aceptada	Q/9640/22



Q/9409/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Laracha para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a comprobación de si a actividade realizada nun local, esta a provocar olores, vibracións e calor no chan da vivenda da interesada, adoptando en función das comprobacións que se realicen, as medidas que procedan.	Concello de A Laracha 15/12/2022	Pendente	Q/9409/21
Q/9555/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Nigrán para que realice á maior brevidade posible as actuacións administrativas que correspondan para a resolución e notificación dunha licenza solicitada	Concello de Nigrán 15/12/2022	Pendente	Q/9555/21
Q/7351/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda para que de conformidade coa normativa, pola Axencia se impulse as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución.	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 16/12/2022	Aceptada	Q/7351/22
Q/9251/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ares para que de conformidade co disposto na normativa urbanística e de procedemento administrativo citada, informe á interesada sobre o estado de tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística que está a tramitar o Concello	Concello de Ares 16/12/2022	Pendente	Q/9251/22
Q/9515/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Poio para que de acordo coa normativa resolva sobre a solicitude de iniciación de expediente de comprobación da legalidade urbanística sobre uns peches presentada polo interesado.	Concello de Poio 16/12/2022	Pendente	Q/9515/22
Q/9515/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Deputación de Pontevedra para que dea resposta ao escrito presentado polo interesado informando sobre o incumprimento das condicións duns peches.	Deputación Provincial Pontevedra 16/12/2022	Pendente	Q/9515/22
Q/7488/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cuntis para que de conformidade co disposto na normativa citada, se lle proporcione aos interesados a documentación completa solicitada, ou se procede se lle xustifique de forma expresa e detallada, os motivos para a denegación de parte da información solicitada.	Concello de Cuntis 22/12/2022	Pendente	Q/7488/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/4990/20	Falta de actuación do Concello de Ponte Caldelas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/07/2022
Q/10585/21	Reclamación ante o Concello do Grove da revisión dunha licenza municipal concedida para agrupación e segregación de parcelas	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2022



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/10620/21	Retraso na resolución polo Concello de Ames dunha solicitude de licenza de obra para vivenda unifamiliar	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2022
Q/10632/21	Inactividade da Xerencia municipal de Urbanismo de Vigo ante unha denuncia urbanística	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2022
Q/10697/21	Denuncia por irregularidades urbanísticas no lugar de Barral en Santiago de Compostela	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/02/2022
Q/602/22	Retraso nun informe urbanístico e de edificabilidade nunha parcela do Concello de Brión	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/04/2022
Q/3539/22	Falta de resposta do Concello de Ourense a un informe xurídico	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/09/2022
Q/3700/22	Solicitude de licenza urbanística no Concello de Culleredo.	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/09/2022
Q/3749/22	Molestias por rúidos de construcións lindantes coa súa vivenda no Concello de O Porriño	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/11/2022
Q/9298/22	Falta de resposta do Concello de Ares á solicitude de certificación urbanística para deslinde de propiedades.	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/12/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Tal e como expuxemos en precedentes informes anuais, o acceso a unha vivenda digna continúa sendo un motivo de preocupación que a cidadanía galega traslada á Valedora do Pobo solicitándolle a súa intervención, ben a través dos seus escritos de queixa como das consultas formuladas.

As dificultades para acceder á unha vivenda de protección pública así como as controversias entre as persoas arrendatarias ou propietarias coa administración arrendadora ou promotora sobre deficiencias que dificultan e ás veces comprometen a habitabilidade con frecuencia motivan a interposición de queixas.

Concibindo o dereito á vivenda como un dereito da cidadanía a gozar dunha vivenda digna e adecuada e o correlativo deber da Administración de promover as condicións necesarias e as normas pertinentes para facer efectivo ese dereito, ante a dificultade para acceder á vivenda das persoas vulnerables, a administración autonómica e as administracións locais han de fornecer dunha vivenda ou alternativa habitacional que cumpra as condicións para garantir o libre desenvolvemento da personalidade, o seu dereito á intimidade e o resto dos dereitos vinculados á vivenda.

A administración autonómica conta con dous procedementos de adxudicación diferentes e paralelos: un procedemento ordinario para facilitar o acceso ao uso e desfrute dunha vivenda a persoas cuxos recursos económicos non son suficientes para obtelas no mercado e un procedemento extraordinario destinado a situacións de emerxencia social habitacional de adxudicación directa.

Nalgúns dos casos de desafiuzamentos dos que soubemos ao longo deste exercicio, os servizos sociais municipais propuxeron, nos informes de vulnerabilidade ou risco de exclusión emitidos, unha adxudicación directa de vivenda pública, máis en ningún deles obtívose dito resultado, o que semellaría que o parque público de vivenda non conta coas suficientes para as situacións de urxencia social.

O establecemento dun mecanismo de satisfacción deste dereito á vivenda, consistente no recoñecemento dunha axuda económica ao aluguer mensual para aqueles casos de vulnerabilidade social, como é o Bono de Alugueiro Social, están a mitigar nalgúns casos a problemática inherente aos desafiuzamentos; malia que ás veces algunhas familias que foron desafiuzadas da súa residencia habitual, trasladan a esta institución dificultades para atopar vivenda en arrendamento e mesmo os e as propietario/as das vivendas, retrasos nos pagos da mensualidade.

Os problemas de acceso á vivenda evidéncianse a través dos datos que reflicten a maneira en que afectan especialmente ás persoas novas, a mulleres e a quen teñen menos recursos.



A problemática xorde tanto polos prezos de adquisición da vivenda como polo sobre esforzo de afrontalo en termos económicos ou de atopar vivenda en aluguer e poder satisfacer con regularidade a renda mensual.

Ao tempo de redacción deste informe constan 16.000 inscricións no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia, das cales 11.895 corresponden ás 7 cidades, coa seguinte desagregación:

En Vigo, 6.182, en Pontevedra 1.019, en A Coruña 1.742; na cidade de Santiago de Compostela 801, en Ferrol 397; en Lugo 1.353 solicitantes e en Ourense 401.

Despréndese pois deses datos, a alta demanda de vivenda pública existente en Galicia, nomeadamente nas contornas urbanas, posto que da totalidade das inscricións nese rexistro, o 74 % corresponde ás cidades.

Segundo a información proporcionada polo Rexistro Único de Demandantes, maioritariamente demándanse vivendas protexidas públicas en réxime de arrendamento.

Os prezos de venda, a pesar de non alcanzar os máximos do ano 2007, son elevados e experimentaron un incremento nos últimos anos. Tamén no caso das vivendas en aluguer sucedeu o mesmo.

Así, e toda vez que das queixas que coñecemos a principal inqueda no suposto de desafiuamento é atopar unha vivenda en arrendamento, exporemos uns datos proporcionados polo Observatorio da Vivenda de Galicia, con esa finalidade que indicamos.

Segundo este Observatorio os prezos medios dos alugueres nas 7 principais cidades de Galicia, incrementáronse ao longo do 2022.

-Se en febreiro do 2022 un aluguer na cidade de A Coruña, por termo medio situábase en 552 € un ano despois, cando se está a redactar este informe elevouse ata os 582 € o que supón un incremento do 5,4 %.

-Na cidade de Santiago de Compostela nese período pasouse de 473 € no 2022 a 530 €. Suba do 12 %.

-En Ferrol tamén se pasou de 385 € no 2022 a 417 € en febreiro 2023. Incremento do 8,3% %.

-En Lugo o incremento do prezo medio do aluguer foi do 10,2 % pasando de 389 € a 429 €.

-Na cidade Ourense de 427 € a 435 €, un 1,87 % de incremento.

-Na cidade de Pontevedra incrementouse un 4,2 % pasando de 514 € en febreiro 22 a 536 € en febreiro 23.

-E finalmente en Vigo pasouse de 532 € a 561 €, por tanto elevouse un 5,4 %

Por conseguinte a suba media nese período foi dun 6,7 % nas sete cidades de Galicia.



Santiago de Compostela, Lugo e Ferrol foron as cidades de Galicia onde máis se incrementaron os prezos do aluguer no último ano.

Neste contexto de suba e altos prezos dos arrendamentos unido á escaseza de inmobles no mercado libre referida polas persoas que promoven os expedientes de queixas, semella acaído que facilitar o acceso á vivenda debера ser unha prioridade si se quere facer realidade o mandato que o artigo 47 da Constitución dirixe aos poderes públicos de promover as condicións necesarias e as normas pertinentes para facer efectivo o dereito a unha vivenda digna e adecuada.

Toda vez que as persoas que acoden a esta institución, relatan as dificultades e atrancos para acceder a unha vivenda e que diferentes estatísticas e datos dos observatorios de vivenda, tanto do ámbito estatal como autonómico, reflicten que esta é unha das principais preocupacións da cidadanía, incrementar o parque público residencial devén unha necesidade e unha prioridade.

As persoas que acoden á institución relatan as dificultades de acceder a unha vivenda no mercado libre, debido como acabamos de expoñer aos altos prezos tanto de aluguer como de venta e quéixanse da larga agarda e a prolongación no tempo que implican os procedementos de adxudicación de vivenda pública protexida.

En resumo, que as listas de espera son prolongadas no tempo por mor da escaseza e insuficiencia do número de vivendas públicas de protección respecto ás persoas que compren os requisitos para ser adxudicatarias e a consecuencia disto é que poden pasar anos ata acceder a unha vivenda de protección pública, caso de que finalmente se logre.

Neste contexto, cómpre agardar o desenvolvemento na práctica e a efectividade do Pacto de Vivenda 2021-2025, asinado o 20 de xaneiro do 2021 no seno do Observatorio da Vivenda de Galicia, que, entre as medidas previstas no seu eixe 1. Acceso á vivenda, prevé as seguintes actuacións relacionadas co censo de vivendas baleiras:

Acción 4.- Alugueiro con opción de compra para menores de 35 anos

"Así mesmo, o IGVS impulsará a utilización neste programa dos inmobles inscritos no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, creado polo decreto 17/2016, do 18 de febreiro, o que favorecerá a súa ocupación. Para tal fin, a persoa propietaria poderá ofertar as vivendas baleiras inscritas (propiedade das entidades de crédito, e das súas filiais inmobiliarias e das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria) ao IGVS para a súa adxudicación a través do Rexistro Único de Demandantes de Vivenda da Comunidade Autónoma de Galicia, tamén en alugamento con opción de compra nas condicións antes sinaladas."

Acción 5.- Mobilización de vivendas baleiras



"Así mesmo, o IGVS impulsará que os inmobles inscritos no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, creado polo decreto 17/2016, do 18 de febreiro, poidan utilizarse neste programa, o que favorecerá a súa ocupación."

Polo que atinxe á colaboración das entidades bancarias nas problemáticas de vivenda das que coñecemos durante o ano 2022, dicir que foi boa en termos xerais. As persoas afectadas continúan acudindo á institución solicitando a nosa intervención na asistencia á negociación, na designación dunha persoa responsable da entidade bancaria para os casos concretos que formulan queixa ou consulta etc.

En definitiva, que a crise sanitaria e económica derivada do SARS-CoV-2, agravou a problemática de vivenda que se ven padecendo estes últimos anos. A alza dos prezos dos arrendamentos, nomeadamente nas sete cidades de Galicia como expuxemos e concellos das áreas de influenza, a perda do poder adquisitivo dos salarios medios e a escaseza de vivendas en alugueiro segue a motivar que moitos fogares con baixos ingresos non podan acceder a unha vivenda digna e adecuada si non é con axuda pública, xa sexa vivenda social, axudas directas ou outros instrumentos.

Deixando á marxe as cifras e os datos, e centrándonos nas persoas, cómpre sinalar que nos desafiuzamentos, a cidadanía acode á institución con verdadeira necesidade de expoñer e ser escoitados sobre a desesperación que viven ao ter coñecemento de que en data próxima serán desaloxados xunto ás súas unidades familiares das súas vivendas habituais sen dispoñer doutro aloxamento ou alternativa habitacional o que continúa motivando un ano máis a tramitación prioritaria e urxente deste tipo de problemáticas.

Da mera formulación da queixa despréndense indicios de urxencia habitacional e premura na procura dunha solución, polo que o obxectivo do traballo que desenvolvemos dende a institución é dar unha resposta inmediata e axeitada para cada caso concreto, poñendo en marcha cantas medidas áxiles de coordinación e cooperación sexan precisas a fin de previr e evitar situacións de exclusión residencial.

Ás veces son as propias persoas afectadas as que solicitan a intervención da Valedora do Pobo, noutros casos as queixas preséntanse a través de plataformas ou asociacións veciñais.

É habitual que as persoas afectadas presenten a queixa en data tan próxima á do lanzamento xudicial, que non da nin tempo material a que podan recibir o escrito desta institución con carácter previo. Por elo, ademais da prioridade que a institución lle confire na súa tramitación, son atendidas telefonicamente tan pronto como se rexistra a súa entrada. Primeiramente se lles orienta dos órganos autonómicos e locais aos que han de acudir e de ser o caso que xa dirixiran as solicitudes ás administracións competentes, iniciamos rapidamente as actuacións e compróbase de diferentes modos a intervención dos servizos sociais municipais e os órganos autonómicos na busca dunha solución habitacional rápida.



O desafiuçamento das persoas vulnerables constitúe unha situación de emerxencia social e o que coñecemos dende esta institución é que as necesidades actuais de vivenda da cidadanía, superan as posibilidades da Administración. Dito isto queremos salientar a boa colaboración dos servizos sociais municipais que coa prontitude que a problemática esixe, emiten os preceptivos informes, nos casos de vulnerabilidade social e eventual risco de exclusión, tanto para trasladalos ao órgano xudicial como a esta institución estatutaria.

Resulta unha circunstancia especialmente preocupante cando existen desaloxos de unidades familiares con menores de idade. Nos casos en que actuamos durante o ano sobre o que informamos, priorizamos sobre calquera outra queixa a resolución da problemática que afectaba a estas familias.

As problemáticas de desafiucementos sobre as que traballamos ao longo deste ano afectaron maioritariamente a mulleres de unidades familiares monomarentais e persoas maiores. Ambos colectivos consideramos deberan ser de atención preferente nas políticas públicas de desenvolvemento de vivenda pública e protexida que se implementen.

En termos xerais, as administracións locais e a administración autonómica que actúan neste ámbito de vivenda cumpriron de xeito aceptable o seu deber de colaborar coa institución da Valedora do Pobo, en tempos razoables, aínda que nalgúns casos con máis lentitude que na anualidade precedente, o que comportou que en casos determinados se houberan de efectuar recordatorios de deberes legais á Administración a fin de incorporar os preceptivos informes.

Nesta área, nalgún caso, a tardanza nas remisións das contestacións ou a escasa información recibida motivaron que a tramitación do expediente se alongara, máis isto non aconteceu nunca en queixas sobre desafiucementos. É por elo, que convén insistir unha vez máis en que a falta de resposta en tempo ou o envío dunha resposta insuficiente supoñen un importante obstáculo ao normal desenvolvemento das funcións legalmente atribuídas a esta institución e menoscaban os dereitos das persoas que acoden á Valedora do Pobo.

Unha problemática que coñecemos este ano a través de queixas que se presentaron e que se atopan en curso de tramitación neste momento, ten que ver coas situacións expostas por parte de propietarios/as de vivendas arrendadas nas que suspendeuse o lanzamento das persoas arrendatarias con base ao establecido no artigo segundo do Real Decreto-lei 21/2021, de 26 de outubro, que modifica o Real Decreto-lei 11/2020, de 31 de marzo, polo que se adoptan medidas urxentes complementarias no ámbito social e económico para facer fronte ao COVID-19, alegando encontrarse en situación de vulnerabilidade social e económica extrema e posteriormente alegando o Real Decreto-Lei 2/2022, de 22 de febreiro, polo que se adoptan medidas urxentes para a protección dos traballadores autónomos, para a transición cara os mecanismos estruturais de defensa do emprego, e para a recuperación económica e social da illa da Palma, e se prorrogan determinadas medidas para facer fronte a situacións de vulnerabilidade social e económica, alegando



encontrarse en situación de vulnerabilidade social e económica extrema e as sucesivas prórrogas que permiten que as persoas arrendatarias malia o procedemento xudicial incoado pola propiedade continúen residindo nas vivendas.

Ampliouse ata o 30 de xuño do 2023 a suspensión dos procedementos xudiciais e lanzamentos de persoas en situación de vulnerabilidade en determinados supostos, así como a posibilidade, ata o 31 de xullo do 2023, de solicitar unha compensación por parte da persoa arrendadora ou propietaria.

Persoas propietarias e arrendadoras acudiron á Valedora do Pobo para expoñer a súa discrepancia coa suspensión do procedemento de desafiuzamento e dos lanzamentos para persoas vulnerables, os límites ao incremento da renda dos arrendamentos e as prórrogas dos contratos de alugueiro.

Nalgunha das queixas refírense incidencias concretas nos procedementos de concesión da compensación á parte arrendadora ou propietaria, e estamos practicando actuacións a peche deste exercicio.

Finalmente sinalar que no mes de outubro do 2022 renovábase o acordo de colaboración rubricado co IGVS (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 ou risco de exclusión social.

A continuación insírese a ligazón ao 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>

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2022, achegouse á cifra de 77 expedientes.

Concluíronse un 46 % das queixas cuxa tramitación se iniciou nese ano.

Das queixas admitidas este ano, continúan en tramitación a peche de exercicio 36 expedientes, correspondentes maioritariamente a queixas nas que non se logrou incorporar o informe solicitado ao órgano polo que houbéronse de efectuar sucesivos requirimentos, se continúan a practicar actuacións cando se redacta este informe ou se atopan en curso de valoración.



Inadmitíronse 10 queixas e non se remitiu ningunha ao *Defensor del Pueblo*.

As causas de inadmisión obedeceron como vén sendo habitual nesta área a que se trataban de asuntos de natureza privada (5 queixas); outras eran de competencia xudicial (3 queixas), outra queixa non era competencia da Valedora do Pobo e finalmente unha queixa sobre unha cuestión xenérica sen concretar.

As queixas relativas a outros anos que se resolveron durante o ano 2022 supoñen un total de 19.

Así mesmo incoáronse 12 actuacións de oficio nesta área de vivenda e desafiuзamentos ao longo do ano, que se atopan maioritariamente xa concluídas á data de redacción deste informe e naquelas que se concluíu coa formulación dunha resolución, na meirande parte dos casos, xa foi aceptada pola Administración a que ía dirixida.

Afondando na liña iniciada no 2020 sobre a problemática da abordaxe das persoas con “Síndrome de Diógenes” e “Síndrome de Noé”, investigáronse dous casos concretos nas cidades de Vigo, que afectaba a unha muller e que culminou coa formulación dunha resolución que xa foi aceptada polo ente local e outro que tamén afectaba a unha muller na cidade de Ferrol e que quedou concluída no mes de xaneiro do 2023, cando se redacta este informe.

Tamén se incoaron queixas de oficio sobre a abordaxe de conflitos de convivencia entre a veciñanza de edificios. En Lugo e Pontevedra se tramitaron queixas a instancia de parte, por casos concretos nos que as persoas afectadas solicitaron a intervención da Valedora do Pobo e nos que se formularon sendas suxestións aos entes locais das que se informará no apartado relativo a resolucións; e en Ourense, Santiago de Compostela, Ferrol, A Coruña e Vigo de oficio, que concluíron coa formulación dunha resolución e das que se dará conta no apartado 5 do epígrafe actividade de supervisión.

Tamén se incoaron actuacións de oficio coa SAREB, sobre diferentes problemáticas de vivenda nas cidades de A Coruña e Vigo, así como en Narón relativas a certo número de contratos de arrendamentos de vivenda.

Outra investigación iniciouse de oficio ao coñecer a problemática dun posible desafiuзamento a unha muller de Lugo por un fondo estranxeiro e finalmente outra queixa de oficio se centrou na problemática das vivendas públicas do barrio ferrolán de Recimil, actualmente en curso de tramitación e sobre a que se valorará a formulación dunha resolución.

Considerando que nesta área durante o ano 2022 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	77		77	
Admitidas	67	87 %	67	87 %
Non admitidas	10	13 %	10	13 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0 %	0	0 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	31	46 %	31	46 %
En trámite	36	54 %	36	54 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2018		1	1		1
2020	2	3	5	4	1
2021	25		25	15	10

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. DESAFIUZAMENTOS EN VIVENDA HABITUAL

A. Mediación con entidades bancarias



Nun expediente de queixa presentado por unha plataforma, relatábanse as dificultades para o pago da cota hipotecaria dunha familia de Ribeira, con ingresos unicamente procedentes da pensión de xubilación de aproximadamente 1.100 euros, con hipoteca formalizada no seu momento cunha entidade bancaria e pola que viñan satisfacendo mensualmente uns 700 euros.

Iniciamos mediación coa entidade a fin de propiciar unha solución negociada que puidera ser axeitada ás circunstancias económicas actuais concorrentes neste caso.

Logo de procurar unha solución negociada viable e practicando cantas actuacións foron precisas no tempo da súa tramitación, propiciouse que ambas partes achegaran posturas de xeito que logo da tramitación correspondente se asinara a operación bancaria que permita que as cotas hipotecarias sexan asumibles e acordes ás circunstancias económicas.

Noutro expediente, unha plataforma anti-desafiuamentos, presentou queixa ante a Valedora do Pobo en nome dunha muller relatando a problemática de vivenda que lle afectaba a ela e máis a súa filla de 18 anos de idade, toda vez que ían ser desafiuadas da súa residencia habitual en vindeiras datas. O lanzamento estaba sinalado para o 4 de novembro.

Uns días antes desa data, logrouse incorporar informe remitido pola entidade solicitando a suspensión temporal do lanzamento da vivenda habitual ao xulgado e sinalando que estaba a valorar un aluguer social unha vez se documentaran cantos extremos corresponderan polas circunstancias que concorran no caso, polo que quedou concluído dito expediente de xeito positivo.

B. Mediación con outras entidades

Nun expediente, a plataforma que representaba aos afectados formulaba queixa como consecuencia dun novo sinalamento para desafiuamento da vivenda que afectaba a dúas persoas maiores no Concello de Ribeira.

No ano 2020 tramitárase xa outro expediente de queixa, no que lográrase suspender o lanzamento da vivenda sinalado para o 26 de novembro dese ano.

A orixe da problemática derivaba da execución hipotecaria 70/2013 seguida no Xulgado de 1ª Instancia e Instrución nº 1 de Ribeira contra o fillo dos afectados e máis a súa nora.

Este expediente iníciase logo de ter recibido comunicación electrónica do voceiro da Plataforma “Stop Desahucios” Barbanza.

No mesmo dábase conta da Dilixencia de Ordenación do Xulgado de 1º Instancia e Instrución de Ribeira, dimanante do procedemento de execución hipotecaria 70/2013, pola que se decretaba a toma de posesión da finca para o día 13 de setembro de 2022.

Se expoñía que en dita vivenda residían dúas persoas maiores, de mais de oitenta anos e con graves enfermidades crónicas; así como que a entidade bancaria vendera a propiedade



a un grupo inmobiliario e que este non tiña intención de manter os acordos no sentido de permitir a residencia do matrimonio na vivenda ata a data do seu falecemento.

O Concello de Ribeira emite, a solicitude desta institución, un informe dos Servizos Sociais municipais.

Houberon de establecerse diferentes canles de comunicación e interlocución a fin de acadar a suspensión de desafiuçamento en tanto non se atopara alternativa habitacional para as persoas afectadas.

Así mesmo iniciouse interlocución telefónica e posteriormente electrónica co responsable de Política social de vivenda, da entidade xestora do activo a fin de explorar a viabilidade dun aluguer social.

Finalmente deuse traslado á esta institución da Dilixencia de Ordenación ditada polo xulgado de primeira instancia e instrución nº 1 de Ribeira, de 1 de setembro de 2022, pola que se acordaba a suspensión da toma de posesión sinalada para o día 13 de setembro.

C. Actuacións ante a SAREB

Nun expediente de queixa, o promotor acudía á institución con motivo da problemática referente ao desafiuçamento da residencia habitual da súa nai, en Bertamiráns, (Concello de Ames), como consecuencia do procedemento que se seguía no Xulgado de Primeira Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido pola SAREB.

A muller afectada estaba viúva, tiña 74 anos de idade e cunha discapacidade recoñecida do 33 % e era usuaria dos servizos sociais municipais do Concello de Ames. O fillo indicaba que dende marzo do ano 2021 a preocupación e a incerteza que o procedemento xudicial comportaba, lle estaba a afectar seriamente a saúde da súa nai.

Así pois, iniciouse mediación coa sociedade demandante nos autos seguidos no Xulgado, a fin de explorar vías de solución á problemática exposta, dous días despois do inicio das actuacións por esta institución, recibíuse comunicación escrita da SAREB na que se fai constar que o aluguer social fora aprobado e que amosaban compromiso a fin de que a solución ao caso fora a mellor das posibles.

Tamén iniciamos de oficio varias actuacións coa SAREB. Unha delas ao ter coñecemento pola información publicada nun medio de comunicación da problemática de vivenda que afectaba a unhas 7 familias residentes no municipio coruñés de Narón, outra sobre a problemática relativa a certo número de unidades familiares arrendatarias de vivendas no barrio vigués do Calvario, da que tivemos coñecemento tamén polos medios de comunicación e que aínda se atopa en curso de tramitación e outra a fin de coñecer os activos inmobiliarios que SAREB ten na cidade da Coruña, susceptibles de uso como vivendas sociais e dispoñibles para unha eventual cesión ao concello, de acordalo así ambas partes.



De todas estas actuacións de oficio se informará no apartado 6 de este epígrafe.

2. DEFICIENCIAS EN VIVENDA DE TITULARIDADE PÚBLICA

A promotora dun expediente queixábase sobre deficiencias en vivenda de protección oficial de obra nova. Indicaba que desde marzo eran arrendatarios dunha vivenda de protección oficial de obra nova, ubicada en Vigo. Xa se queixaran de que na habitación principal había humidade. Referían que ao abrir o circuío da calefacción empezara a saír auga pola parede preto do radiador da habitación. Non atopaban solución nin resposta á problemática.

Unha vez remitiu a documentación precisa para valorar a admisión a trámite da queixa, o 5 de agosto foi admitida a trámite e iniciouse a investigación solicitando o preceptivo informe ao IGVS. Unha vez requirido o informe, finalmente en novembro logrouse incorporar e no mesmo dase conta das actuacións practicadas para mitigar a problemática de humidades e doutros tipos. Efectuáronse diferentes visitas de inspección á vivenda e practicáronse diferentes probas encamiñadas a mitigar a problemática nomeadamente no dormitorio principal, polo que concluíuse de xeito positivo.

3. DENUNCIA ANTE O IGVS POR VIVENDA DE USO TURÍSTICO NUN EDIFICIO DE VPO

O promotor dun expediente de queixa, solicitaba a intervención da Valedora do Pobo, neste caso porque no ano 2005 mercaran un piso en Ponteareas, de VPO, e no inmovible da planta superior, no 4ª D, sostiñan que nunca residira ninguén ata o ano 2018, que lles parecía que estaba a ser utilizado como vivenda de uso turístico.

A consecuencia da denuncia presentada e logo da tramitación da queixa, ante unha posible infracción administrativa en materia de vivenda, o órgano competente abriu actuacións informativas, presentáronse alegacións e o IGVS comunicou que estíbese a dar a oportuna tramitación administrativa ao procedemento sancionador, que, de ser o caso, imporá a sanción correspondente.

4. RETRASOS NA TRAMITACIÓN DE AXUDAS DO PLAN ESTATAL 2022-2025

O Plan Estatal para o acceso á vivenda 2022-2025, aprobado polo Real Decreto 42/2022, de 18 de xaneiro, posibilitou a transferencia de fondos ás comunidades autónomas e a convocatoria de axudas vinculadas a trece programas.

O 30 de xuño, o DOG publicou a convocatoria e a peche de exercicio continúan abertas varias queixas que foron presentadas nesta institución no último trimestre do 2022. As persoas promotoras dos expedientes se queixan de retrasos na súa tramitación e algunhas



irregularidades polo que foron admitidas a trámite iniciándose a oportuna investigación en cada caso.

5. CONFLICTOS DE CONVIVENCIA ENTRE VECIÑANZA

Nun expediente de queixa a problemática pola que se solicitaba a intervención da Valedora do Pobo baseábase na perturbación da convivencia interveciñal pola xeración de conflitos que deterioraran as relacións, mingando a calidade de vida das persoas implicadas, e por extensión da propia comunidade.

Nos informes das diferentes unidades da Policía Local remitidos no curso da tramitación da queixa, constaba:

“Que desde hace varios meses sufren una situación conflictiva con los vecinos del piso 3º”

“Que se procede a informar por parte de los Agentes a la requirente que estos conflictos privados entre particulares debe solventarlos por vía judicial, y exponer dicho comportamiento incívico a la Comunidad de Propietarios”

“Que son informados que non é viable unha solución policial para o problema de convivencia...”

“que suele causar bastante malestar entre los vecinos debido a los ruidos que produce a diferentes horas, especialmente a la vecina del 2º, así como a la suciedad que genera el perro en las escaleras y portal”

“los ruidos que se escuchan en el 3º suelen ser golpes contra la pared, volumen elevado de música, carreras de los niños, portazos, ladridos de perro, así como las provocaciones al subir por las escaleras y pasar por delante de su puerta”

“Que es informada de la facultad que le asiste para presentar denuncia por la vía Civil por los problemas de ruidos en la comunidad de vecinos, así como de las gestiones que podría practicar con la administradora de fincas, manifestando que ya se han informado con un abogado de los pasos a seguir.”

Ante este tipo de situacións e comportamentos, consideramos axeitado enfocar a súa abordaxe de xeito pacífico e pedagóxico, brindando apoio ás partes implicadas, facilitando a comunicación cara a definir o problema, suavizar posturas, concretar solucións e restaurar dalgún xeito un nivel de convivencia social aceptable.

Cómpre partir da consideración de que a convivencia na comunidade implica a aceptación e o cumprimento das normas sociais que fan posible o exercicio dos dereitos individuais das persoas ao tempo que se fan compatibles co exercicio dos dereitos dos demais. A propiedade non pode chegar máis alá do que o respecto á veciñanza determina.

Por elo e coa finalidade de superar as situacións de conflito xurdido entre a veciñanza desta comunidade, un instrumento que podería incardinar orientación e apoio, auxiliando ás partes a fin de xestionar tanto o aspecto relacional como o asunto obxecto da denuncia



sería a creación dunha oficina de convivencia cidadá ou ben un recurso público ou instrumento de calquera tipo que sexa viable a este fin.

A finalidade dun instrumento desta natureza, cuxa razón de ser inicial é a de converterse nun recurso ao servizo dos Axentes da Autoridade, facilitaría a comunicación entre as persoas interesadas e constituiría unha fórmula rápida, sinxela e eficaz onde se ofrecería ás partes un tempo e un espazo para atopar algunha solución que resolva a problemática de xeito que non se perpetúe no tempo con eventuais consecuencias impredecibles.

Segundo o tipo do asuntos, así como pola proximidade das persoas afectadas, a mediación que se podería propoñer dende esa oficina procuraría reducir ao mínimo a burocracia e os trámites que acompañan a este tipo de procesos. Esta liña de intervención tería o propósito de conseguir con axilidade e eficiencia non so unha solución ao problema senón a consecución dun dos piares ou obxectivos fundamentais como é o de educar na convivencia.

A “Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local” no seu artigo 25 di: *“El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo.”*

Compre invocar así mesmo o *Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro polo que se aproba o Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales*, nomeadamente os artigos 1, 4 e 5.

A Lei 5/1997, de 22 de xullo da Administración Local de Galicia, no seu artigo 80 prevé: “O municipio, para a xestión dos seus intereses e no ámbito das súas competencias, poderá promover toda clase de actividades e prestar tódolos servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades e aspiracións da comunidade de veciños.”

Toda vez que os entes locais para regular determinadas condutas da cidadanía ou para organizar os seus propios servizos poden ditar disposicións de carácter xeral, como serían as ordenanzas e dita potestade normativa local é unha manifestación da súa autonomía local, formulouse unha resolución co obxectivo de que problemáticas como a exposta nesta queixa e outras similares das que temos coñecemento nesta institución polas queixas ou consultas que se formulan, atopen unha vía de solución, que evite a xudicialización do conflito.

Así, formulouse ao Concello de Pontevedra unha suxestión, que foi aceptada.

“Que respectando a autonomía local e a capacidade organizativa dese ente, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie e oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil e eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa.”



Noutro expediente de queixa tamén por problemática similar, un veciño de Pontevedra solicitaba a intervención da Valedora do Pobo. Documentaba ter dirixido escrito ao concello, máis non recibira resposta, segundo manifestaba.

O ente local remitiu con prontitude o preceptivo informe que se lle solicitara, sinalando que *“... á vista da queixa remitida déronse instrucións daquela ao xefe da Policía local para que se afondase na información aos implicados no conflito obxecto deste expediente, sobre cales son as institucións ás que debían dirixirse por teren a capacidade de actuación e resolución das controversias suscitadas. Neste senso, e como froito das xestións realizadas, as partes en conflito solicitaron a intervención do Servizo de Mediación da Policía Local, polo que agardamos que poida resolverse a problemática existente nesa comunidade.”*

Así pois, concluíuse de xeito positivo, toda vez que a administración afectada revisou a situación, comprobou o problema que motivaba a queixa e adoptou as medidas adecuadas para resolvelo, nomeadamente proporcionándolle resposta ao escrito que presentara e aceptando a suxestión que se formulara.

Noutra queixa, a promotora acudía a institución polos ruídos derivados da conversión duns rochos en vivenda sen as obras de illamento acústico nun edificio ubicado en Santa Comba.

Documentaba terse dirixido ao concello polo ruídos que levaba soportando “a todas horas e incluso a altas horas da noite” que proviñan do 6ºB do edificio situado na Rúa Carmen Santiso.

Do relato dos feitos e máis dos escritos que no curso da tramitación deste expediente a promotora foi remitindo, deducíase a existencia dun problema de convivencia entre a veciñanza. A perturbación da convivencia interveciñal pola xeración de conflitos, neste caso ruídos, ía deteriorando as relacións e minguaba de xeito considerable a calidade de vida das persoas implicadas.

No informe remitido polo ente local, entre outras consideracións maniféstase: *“Respecto do pequeno ruído que a interesada di escoitar procedente de dita vivenda, entendemos que o Concello de Santa Comba non ten competencia algunha para intervir entre as relacións de boa veciñanza existentes dentro dunha comunidade de propietarios.”*

Por elo e coa finalidade de superar as situacións de conflito xurdido entre a veciñanza desta comunidade, un instrumento que podería incardinar orientación e apoio, auxiliando ás partes a fin de xestionar tanto o aspecto relacional como o asunto obxecto da denuncia sería a creación dunha oficina de convivencia cidadá.

Neste orde de cousas, formulouse unha suxestión ao concello, do seguinte tenor, que foi aceptada.



“Que respectando a autonomía local e a capacidade organizativa dese ente, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie e oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil e eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa.

Que tendo en conta o manifestado no informe remitido por ese concello, informe ás persoas residentes na vivenda afectadas pola problemática, dos trámites e posibles derivacións das queixas ás institucións que teñan capacidade de actuación”.

6. QUEIXAS DE OFICIO

No mes de marzo, logo de recibir diferentes queixas sobre problemáticas de convivencia entre veciñanza de edificios, nomeadamente nas cidades de Pontevedra e Lugo, esta institución incoou actuacións de oficio nas restantes cidades: Ourense, Santiago de Compostela, A Coruña, Ferrol e Vigo.

Recibidos os informes que os entes locais remitiron, formulamos unha suxestión, no sentido de que : *“respectando a autonomía local e a capacidade organizativa dese ente local, se valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie e oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil e eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa.”*

O Concello de Ourense comunicou a non aceptación da resolución. O Concello de Santiago de Compostela, comunicou a aceptación da suxestión facendo constar que: “avalíaran a posibilidade de implantar un recurso público destinado a cooperar coa veciñanza na resolución amigable dos conflitos de convivencia que poidan xurdir” e o Concello de Ferrol tamén a aceptou e manifestou que o concello estaba iniciando o estudo cara á elaboración dunha ordenanza que contribúa a fomentar e garantir o civismo, o respecto e a convivencia cidadá.

Iniciamos de oficio unha actuación coa SAREB ao ter coñecemento pola información publicada nun medio de comunicación da problemática de vivenda que afectaba a unhas 7 familias residentes no municipio coruñés de Narón, que segundo se informaba, foran notificadas que en apenas 5 días deberían abandonar as vivendas ou aceptar o incremento



das rendas de aluguer que se lles propuña e que as persoas afectadas consideraban fóra dos prezos de mercado dun municipio galego como Narón.

Froito de cantas actuacións para achegar posturas entre as partes en conflito se desenvolveron dende a institución, recibimos comunicación da SAREB indicando que ampliaran o prazo de resposta á proposta do incremento da renda ao 31 de xaneiro de 2023; que abriron unha vía de comunicación con cada unha das persoas afectadas a fin de alcanzar acordos satisfactorios para ambas as partes e que a Dirección de Vivenda Social desa sociedade xa contactara a ese fin cos servizos sociais do concello polo que concluíuse positivamente esta actuación de oficio.

Outra actuación incoada de oficio coa SAREB foi a relativa ao estudo sobre vivendas dispoñibles en A Coruña para cesión como vivendas sociais.

Esta institución coñece polas queixas presentadas e en curso de tramitación, tanto por distintos colectivos ou plataformas, como polas propias persoas afectadas, que o parque público de vivenda é insuficiente para satisfacer as necesidades de quen se atopan en situacións de vulnerabilidade.

É por iso, que o papel activo na cesión de vivenda social ás Administracións Públicas asumido por SAREB, configúrase como iniciativa crave a fin de cooperar na posta a disposición progresiva de alternativas habitacionais tanto en cesión temporal como en venda á Administración local, como a contorna máis próxima ás necesidades de vivenda da veciñanza.

Por outra banda, SAREB como compañía con elevado compromiso cívico e involucrada no desempeño da súa actividade polo impacto positivo nos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable (ODS) expostos na Axenda 2030 das Nacións Unidas, tendo en conta que contribúe a alcanzar oito dos obxectivos: entre os que destacaríamos no 10: Redución das desigualdades, o “10.2. De aquí a 2030, potenciar e promover a inclusión social, económica e política de todas as persoas, independentemente da súa idade, sexo, discapacidade, raza, etnia, orixe, relixión ou situación económica ou outra condición.”; e dentro do 11: Cidades e comunidades sustentables o “11.1. De aquí a 2030, asegurar o acceso de todas as persoas a vivendas e servizos básicos adecuados, seguros e alcanzables e mellorar os barrios marxinais.”

Neste contexto, o Real Decreto-lei 1/2022, de 18 de xaneiro, polo que se modifican a Lei 9/2012, de 14 de novembro, de reestruturación e resolución de entidades de crédito; a Lei 11/2015, de 18 de xuño, de recuperación e resolución de entidades de crédito e empresas de servizos de investimento; e o Real Decreto 1559/2012, de 15 de novembro, polo que se establece o réxime xurídico das sociedades de xestión de activos, en relación co réxime xurídico da Sociedade de Xestión de Activos procedentes da Reestruturación Bancaria; veu a reforzar o marco da estratexia de responsabilidade social corporativa, que xa viñan realizando nos últimos anos por medio de distintas accións en materia de vivenda social como é a firma de convenios coas Administracións.



Deste xeito, incorpórase, a posibilidade de alleamento de activos en base ao principio xeral de sustentabilidade e SAREB poderá ceder, como parte da súa política de sustentabilidade, a propiedade ou uso de activos a outros organismos que desenvolvan políticas de vivenda social ou outras políticas con alto valor social, maximizando deste xeito o impacto positivo na sociedade con seguridade xurídica e incorporando a utilidade social dentro do obxectivo de optimización do valor.

Así pois, a tenor do disposto no Real Decreto-lei 1/2022, aos efectos do cumprimento das súas funcións, SAREB actuará con adecuación aos obxectivos establecidos e de acordo cos principios xerais, entre outros de utilidade social. É por iso que se prevé que en cumprimento do principio de sustentabilidade, poida elaborar estratexias de cesión de inmoables a entidades públicas ou a entidades non lucrativas, nas que ponderará a utilidade social destes inmoables.

É precisamente nese enfoque, que esta institución da Valedora do Pobo, coñecedora do compromiso cívico, das actuacións derivadas do desenvolvemento da Política de Responsabilidade Social e da promoción dos estándares éticos de SAREB; do previsto no Real Decreto-lei 1/2022 e dos principios contidos no Pacto Mundial de Nacións Unidas; incardinou esta investigación de oficio, a fin de coñecer datos e información relevante, relativa aos activos inmobiliarios susceptibles de cesión como vivendas sociais á administración local na cidade da Coruña.

De xeito, que no seu caso, estes podan ser xestionados polo ente local para a xestión dos respectivos alugueres ou posteriormente adquirilos.

Segundo a información facilitada, inicialmente habería 5 vivendas, una delas ocupada, que a falta da cociña estarían en condicións de seren habitadas, polo que estarían a valorar trasladar ao Concello da Coruña a dispoñibilidade desas vivendas para cesión en usufruto.

Outra problemática que coñecemos a través dos medios de comunicación, foi a relativa a uns arrendamentos de veciñanza do barrio vigúes do Calvario e a SAREB.

Esta institución tivo coñecemento a través de información publicada nun medio de comunicación, que certo número de arrendatarios de vivendas do conxunto edificatorio sito na rúa San Roque nº 105-107 con rúa Privada Moderna números 2, 3, 6 e 7 do barrio do Calvario na cidade de Vigo, referían problemática en relación coa execución, por parte desa entidade, das obras urxentes de seguridade ou estruturais que correspondería acometer.

Para a totalidade das persoas afectadas, algunhas de avanzada idade e tamén menores, ditas vivendas constitúen a súa residencia habitual, polo que a situación xeráballes un problema de importancia, que viñan padecendo xa desde hai anos, coas consecuencias que iso comporta en diferentes ámbitos da vida diaria.



Segundo o que consta no informe remitido, SAREB estaba en coordinación coa Administración Pública (Concello de Vigo) para proceder á posible ubicación da veciñanza afectada noutras vivendas.

Xa acadaran un acordo con once das dezoito familias que se atopaban no edificio e actualmente o seu equipo de mediación estaba a contactar especificamente coas outras sete familias restantes para analizar caso por caso cada situación e atopar unha solución.

Por conseguinte dispúxose o arquivo provisional, comunicándolles ao mesmo tempo que permanecemos atentos ao resultado final das actuacións que continúan a practicarse cando se redacta este informe.

Outra actuación de oficio iniciouse no mes de outubro ao coñecer pola información publicada nos medios de comunicación que no barrio de Ribadavia do Concello de Vigo, varios cans e gatos convivían encerrados en gaiolas, en malas condicións e rodeados de lixo, na vivenda dunha muller nonaxenaria con aparente síndrome de Diógenes.

Logo de que se incorporaran os dous informes remitidos polo Concello de Vigo, resolveuse formular unha suxestión, do seguinte tenor, que foi aceptada:

“Que unha vez valorada polos servizos sociais municipais a problemática que afecta á esta veciña de avanzada idade desa cidade de Vigo, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de prestar a debida protección e asistencia, facilitando/mobilizando cantos recursos públicos sexan precisos, efectuando o debido seguimento e evolución do caso ata a recuperación” .

Por outro caso de posible síndrome de Diógenes que afectaba a unha muller de Ferrol, tamén coñecido pola información publicada, incoamos unha investigación de oficio no mes de decembro, que se atopa en curso de tramitación no momento de redacción deste informe.

Outra queixa de oficio que se abriu no mes de novembro tras ter coñecemento a través dun medio de comunicación, de que unha muller de Lugo de 65 anos de idade, cunha discapacidade recoñecida do 45 % e veciña desa cidade, podería ser desafiuizada da vivenda que constitúe a súa residencia habitual en vindeiras datas.

Postos en contacto dende esta institución coa afectada pola problemática, iniciouse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos.

A entidade bancaria proporcionou información sobre datos da persoa designada para establecer interlocución coa afectada e procurar solventar o conflito, así como tamén datos do acredor hipotecario, para que se explorara, no seu caso, a aplicación do Código de Boas Prácticas segundo prevé o Real Decreto Lei 6/2012 de 9 de marzo.

Outra actuación no ámbito da vivenda, foi a que iniciamos no mes de decembro, tras ter coñecemento a través da información publicada nun medio de comunicación que



veciñanza do barrio de Recimil, queixábanse da problemática que afectaría ás vivendas nas que residen derivadas da ausencia de illamento, humidades, fisuras, fendas e ausencia de calefacción.

Segundo o que coñecemos, as vivendas municipais de Recimil superarían as mil, e en certo número delas residirían persoas maiores ou en situación de desemprego, concorrendo ademais en ocasións, diversos factores de vulnerabilidade.

Algunhas vivendas permanecerían baleiras, outras foron ou están sendo ocupadas de xeito ilegal ou irregular e moitas xa foron tapiadas e pechadas por ese ente local.

Así mesmo nesta institución tramitáronse e tramítanse actualmente queixas sobre esta problemática e sobre os conflitos de convivencia que xorden entre a veciñanza. Nalgúns casos, as persoas afectadas adoitan efectuar consultas sobre o problema que lles afecta no día a día, nomeadamente na temporada do ano de máis frío e maiores adversos meteorolóxicos, como estaba ocorrendo cando se incoou a investigación.

O concello remitiu un informe da Policía Local que está sendo valorado neste momento en que se redacta este informe anual.

Cómpre finalmente sinalar sobre o estado en que se atopan as resolucións formuladas con respecto ás investigacións de oficio iniciadas no ano 2021 sobre a abordaxe das problemáticas de síndrome de Diógenes nos concellos de máis de 20.000 habitantes de Galicia, que se atopaban en curso de tramitación cando se redactou o informe anual precedente así, sinalaremos que finalmente Vilagarcía de Arousa e Redondela aceptaron a resolución formulada :

“Primeira: Para os concellos que a data de recepción desta suxestión non contén con protocolo de actuación ou plan material de intervención, que valoren a conveniencia de aprobar formalmente un protocolo ou dispoñer dun plan material de intervención municipal da abordaxe das problemáticas das persoas afectadas pola “Síndrome de Diógenes” e o “Síndrome de Noé “, no que se recolla a metodoloxía para a prevención e detección precoz dos casos, se determinen as áreas municipais responsables e as entidades ou administracións públicas implicadas así como os recursos públicos previstos.

Segunda: Que a efectos de acadar unha efectiva análise da casuística, consideren a conveniencia de configurar un rexistro ou base de datos, no que se inclúan os casos diagnosticados, as intervencións realizadas e eventualmente efectúen un seguimento dos resultados acadados a través dos recursos públicos proporcionados.”

O balance desta investigación a data de redacción deste informe é que de 16 concellos sobre os que se actuou, 15 aceptaron a resolución formulada pola Valedora do Pobo e 1 concello aínda non respondeu: O Porriño.



Así mesmo, significar que foi aceptada unha recomendación formulada ao Concello de Lugo, tamén relativa a un caso de síndrome de Diógenes, do seguinte tenor:

“Que efectúe un seguimento das intervencións que realice ante problemáticas de Síndrome de Diógenes e/ou Síndrome de Noé, a fin de corrixir en canto sexa posible o risco que comporta para as persoas afectadas, o feito de que se cronifiquen os trastornos de acumulación que padecen, considerando, nomeadamente neste caso, que carece de rede de apoio social.”

Tamén foi concluída positivamente este ano unha actuación de oficio, iniciada tras ter coñecemento a través da información publicada nun medio de comunicación da problemática que estaba a padecer unha muller de 76 anos, arrendataria dunha vivenda ubicada nun edificio dunha rúa da cidade da Coruña e máis a súa filla discapacitada.

Logo de manter comunicación telefónica coa propia afectada, e telefónica e electrónica coa súa letrada mais co Departamento Legal da propiedade na súa sede central en Madrid, solicitou a colaboración informativa do Concello da Coruña máis da Delegación do Goberno en Galicia.

Segundo soubemos, en numerosas ocasións, as afectadas se viran obrigadas a contactar coa Policía Local, e mesmo os bombeiros tiveran que intervir por un incendio. Segundo refería a afectada, aínda que logo das chamadas, a Policía Local acudía, o problema persistía e a inseguridade que lle afectaba tanto a ela como a súa filla polas pelexas, rifas, berros, e cheiros a ouriños e drogas, lonxe de solventarse persistían no tempo e mesmo incrementábanse.

Os ruídos e desordes eran constantes tanto durante o día como pola noite o que lles estaba a ocasionar importantes perturbacións e lles impedía o descanso. Cómpre significar que era a única arrendataria que residía nese inmovible máis no mesmo habería unha vivenda ocupada ilegalmente.

Veciñanza da contorna dese edificio, tamén estaría sendo afectada pola problemática da situación exposta, toda vez que os desordes producíanse non so no indicado edificio, senón tamén nas súas inmediacións, feito que xa denunciaran en reiteradas ocasións.

Á vista do que se manifesta no informe remitido polo Concello da Coruña e logo de lograr incorporar tanta información e datos foron precisos, cómpre facer as seguintes consideracións:

Primeira: a familia afectada era usuaria dos servizos sociais municipais dende o ano 2019. Solicitara xa o servizo de comida a domicilio en marzo de 2020. O reparto de menús a domicilio facíaa un repartidor 3 días á semana, supervisando que non houbera incidencias



nos domicilios en relación ao desenvolvemento do mesmo quen traslada á coordinadora da empresa xestora calquera información considerada relevante.

A coordinadora xira visita ao domicilio cando o servizo cursa alta, e trimestralmente fai seguimento dos casos considerados de alta vulnerabilidade, emitindo informe aos servizos sociais se fose necesario.

Segunda: Xa no mes de decembro do 2020, o informe social emite unha diagnose de vulnerabilidade. Dende o 2018 se coñecía a necesidade de desaloxo.

Terceira: A Policía Local do Concello da Coruña fixo diferentes intervencións xa dende o ano 2020, logo de ter coñecemento das denuncias que se foron sucedendo no tempo. Os bombeiros tamén actuaran.

Cuarta: Non foi ata que pola publicación en prensa denunciando a problemática exposta e a necesidade inminente de cambio de vivenda das afectadas coincidindo coa incoación desta investigación de oficio, que o Concello da Coruña require á empresa prestadora do servizo visita a domicilio e informe de situación; polo que dedúcese que cómpre reforzar a vixilancia e seguimento da prestación do servizo de comida a domicilio a fin de que ante situacións de vulnerabilidade desta natureza se actúe no seu debido momento co obxectivo de que a coordinación entre as diferentes áreas municipais afectadas (Policía local, servizos sociais, bombeiros, etc.) evite no futuro, eventuais problemáticas como na que se basea esta investigación de oficio.

Quinta: Escasas datas despois da iniciación desta investigación, o 7 de outubro a familia afectada, logo de asinar o contrato de arrendamento múdase a unha vivenda en boas condicións de habitabilidade de dúas habitacións, destinadas a dormitorios; cociña que conta cos electrodomésticos básicos (forno, vitrocerámica, neveira, lavadora; dous cuartos de baño e o salón da vivenda. Os gastos da mudanza correran a cargo da propiedade do inmovible.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou a problemática que afectaba a estas dúas mulleres, o exposto no informe remitido polo Concello da Coruña e a práctica de cantas actuacións se desenvolveron dende esta institución no tempo da súa tramitación, nomeadamente co Departamento legal da propiedade; dedúcese que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, propiciou a revisión da situación, a comprobación do problema de fondo que motivou a incoación desta queixa de oficio e sobre todo logrou a efectividade, apenas días despois do inicio da súa tramitación, do traslado das persoas afectadas a outra vivenda acorde coas circunstancias concorrentes de vulnerabilidade, previa sinatura do correspondente contrato de arrendamento.

Por todo o anterior, resolveuse dar por concluído o expediente.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/583/22	Recomendación dirixida ao Concello de Pontevedra para que respectando a súa autonomía local e a capacidade organizativa se valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie ás partes en conflito co fin de procurar unha solución eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa	Concello de Pontevedra 23/03/2022	Aceptada	Q/583/22
Q/9067/21	Suxestión ao Concello de Santa Comba para que, respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico, oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil que resolva a problemática, minimizando a deterioración da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa; informando as persoas afectadas pola problemática, dos trámites e derivacións das queixas ás institucións que teñan capacidade de actuación	Concello de Santa Comba 31/03/2022	Aceptada	Q/9067/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/1420/22	Suxestión ao Concello de Ourense para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando a deterioración da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Ourense 23/05/2022	Non Aceptada	Q/1420/22
Q/1421/22	Suxestión ao Concello de Santiago para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando a deterioración da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Santiago de Compostela 23/05/2022	Aceptada	Q/1421/22
Q/1450/22	Suxestión ao Concello de Ferrol para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución eficaz que resolva a problemática da veciñanza, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Ferrol 23/05/2022	Aceptada	Q/1450/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10609/21	Suxestión ao Concello de Ferrol para que respectando a autonomía local valore a conveniencia, de elaborar un protocolo de actuación relativo á problemática que afecta a persoas con “Síndrome de Diógenes”, especialmente no relativo á prevención e detección precoz; así como valorar a conveniencia de implementar un rexistro no que se inclúan casos valorados e diagnosticados, para efectuar un seguimento dos resultados conseguidos; e que finalmente se realicen as verificacións e comprobacións necesarias a fin de proporcionar a protección á integridade da persoa afectada	Concello de Ferrol 11/07/2022	Aceptada	Q/10609/21
Q/9556/22	Suxestión dirixida ao Concello de Vigo para que unha vez valorada polos servizos sociais municipais a problemática que afecta á esta veciña de avanzada idade, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de prestar a debida protección e asistencia, facilitando/mobilizando cantos recursos públicos sexan precisos, efectuando o debido seguimento e evolución do caso ata a recuperación	Concello de Vigo 29/11/2022	Aceptada	Q/9556/22
Q/10543/21	Suxestión ao Concello de Lugo para que respectando a autonomía local, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil que resolva a problemática da veciñanza, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, recorrer a outras instancias á vez que se consegue unha sociedade menos litixiosa	Concello de Lugo 19/10/2022	Non aceptada	Q/10543/21





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CORPORACIÓN LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Esta área ten como obxectivo supervisar o funcionamento das entidades locais cando da lugar a queixas dos cidadáns; o cumprimento das obrigas dos gobernos municipais no relativo ás convocatorias e celebración dos plenos municipais e a garantía dos dereitos dos concelleiros; a responsabilidade patrimonial da administración pública local así como as obras públicas municipais.

Se ocupa tamén de supervisar a correcta prestación dos servizos municipais, tanto os de prestación obrigatoria como non obrigatoria: o alumeado público, o subministro e depuración da auga e outros servizos esenciais para o desenvolvemento dunha vida digna que se prestan tanto polas administracións públicas como por empresas privadas en rexime de concesión. Nesta área se tramitan as queixas sobre o estado dos bens públicos tales como camiños veciñais, rúas e prazas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	517		446	
Admitidas	514	99.42%	514	99.42%
Non admitidas	2	0.39%	2	0.39%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	0.19%	1	0.19%

O total de queixas presentadas na área de Corporacións Locais e Servizos Municipais no ano 2022 foi de 517 das cales unha foi remitida ao *Defensor del Pueblo* e dúas non foron admitidas, sendo as causas de non admisión a inexistencia de actuación administrativa previa ou que a Administración competente na materia aínda non vira rematado o prazo legal establecido para responder á petición do solicitante.



Dos datos anteriores mantense a tendencia á alza que vimos apreciando dende anos atrás. Así, no ano 2020 foron 377 as queixas presentadas nesta área. No ano 2021, o total das queixas presentadas foi de 428, o que supuxo un 13% máis que no ano anterior. No 2022, como xa quedou exposto, as queixas presentadas foron 517, o que supón un 20,8% máis que no ano 2021.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	119	23.15%	119	26.68%
En trámite	395	76.85%	324	73.32%

Así, das 514 queixas admitidas, 395 están pendentes de trámite e 119 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 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2018	3		3	2	1
2019	3	1	4	3	1
2020	11	16	27	25	2
2021	226		226	171	55

Neste terceiro cadro, no que se recolle a situación na que se atopan as queixas presentadas con anterioridade ao ano 2022 e tramitadas no 2022, podemos ver que figuran queixas dos anos 2018, 2019, 2020 e 2021. 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 nesta institución, provocando constantes e habituais reaperturas de expedientes xa concluídos, coa conseguinte dilación no tempo.



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A actividade de supervisión nesta área que estamos a analizar se estrutura sobre o seguinte esquema:

1.-Réxime xurídico das corporacións locais:

- Participación cidadán.
- Organización e funcionamento.
- Responsabilidade patrimonial.
- Obras públicas locais.
- Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.

2.- Bens e servizos municipais:

- Bens das entidades locais.
- Servizos municipais.
- Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.

1. RÉXIME XURÍDICO DAS CORPORACIÓNS LOCAIS

Neste apartado do informe, esencialmente, analízanse queixas promovidas sobre a participación cidadán, organización e funcionamento das entidades locais, responsabilidade patrimonial derivada do funcionamento dos servizos municipais, obras públicas locais así como actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19

A. Participación cidadá

Como ven sucedendo habitualmente, son moitos os casos que, con independencia do fondo do asunto, teñen como denominador común a falta de resposta por parte das entidades locais ás solicitudes formuladas pola cidadanía. Como en anos anteriores, tamén este ano tivemos que recordar a algúns concellos o obriga de dar unha resposta ás solicitudes, suxestións ou queixas presentadas pola cidadanía de forma individual ou colectiva, obriga de orde formal que non necesariamente implica o deber de acoller en todo caso as peticións que conteñen.

Tamén como en anos anteriores, coincide en multitude de ocasións a resposta recibida por parte desas entidades sobre a escaseza de medios técnicos e humanos coa que se atopan que, na maioría dos casos, non é suficiente para dar unha resposta en prazo a todas as solicitudes, reclamacións e peticións formuladas polos cidadáns ou polos membros da corporación local. En todo caso, e a pesares das dificultades expostas, a maioría das entidades locais e particularmente os concellos, por ser estes os destinatarios dunha gran parte das queixas presentadas nesta área, responderon ás nosas solicitudes de



información, tentando ademais, dentro das dificultades expostas, dar unha solución aos problemas suscitados.

Foron varias as resolucións formuladas a diversos concellos en relación á falta de resposta a solicitudes de información presentadas pola cidadanía, dilación na resposta ou falta de resposta a solicitudes de carácter xeral, debéndolle recordar aos correspondentes concellos que na tramitación dos expedientes deberán actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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.

Debemos relacionar este asunto co artigo 23.1 da Constitución, que recoñece aos cidadáns o dereito a participar nos asuntos públicos, directamente ou por medio de representantes, libremente elixidos en eleccións periódicas por sufraxio universal. O dereito á información dos concelleiros encádrase neste precepto, polo que debe interpretarse en sentido amplo (STS de 25 de abril de 2000).

Así, a información municipal e o acceso á documentación municipal por parte dos concelleiros é un medio que lles permite realizar correcta e eficazmente a función que teñen encomendada, sendo ademais un instrumento moi útil para controlar a acción do goberno local, sobre todo por parte de aqueles concelleiros que non forman parte del.

Durante este ano, foron varias as resolucións formuladas a diversos concellos por solicitudes de información presentadas por representantes de grupos municipais pendentes de resposta polo alcalde .

Entre eses recordatorios de deberes legais formulados a concellos, cabe destacar 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. A solicitude de exercicio deste dereito haberá de ser resolta motivadamente nos cinco días naturais seguintes a aquel no que se houbera presentado.

Pero tamén foron formuladas resolucións por falta de entrega de documentación requirida ao concello así como dificultades para acceder á información municipal, o que leva a distinguir entre a petición de acceso á información e a formalización do acceso, é dicir, a posta a disposición da información solicitada. Esta distinción foi posta de manifesto en varias resolucións formuladas ao longo deste ano, tendo en conta as seguintes argumentacións.

A Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local e o Real Decreto 2568/86 de 28 de novembro polo que se aproba o Regulamento de organización e funcionamento e réxime xurídico das entidades locais só contemplan e regulan a petición ou solicitude de



información pero non a súa posta a disposición, sendo a Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno na Disposición Adicional 1ª onde se establece que rexeranse pola súa normativa específica, e por esta lei con carácter supletorio, aquelas materias que non teñan previsto un réxime xurídico específico de acceso á información.

Dado que a Lei de Bases de Réxime Local non regula a posta a disposición da información solicitada polos concelleiros dunha corporación local senón só a solicitude da correspondente información, cómpre entender que procede a aplicación supletoria da Lei 19/2013, que establece no artigo 22 que cando non poda darse o acceso no momento da notificación da resolución deberá outorgarse, en calquera caso, nun prazo non superior a dez días. Isto supón que, estimada a solicitude de información, esta deberá ser facilitada ao solicitante, na medida en que sexa posible, no momento da notificación da resolución da solicitude ou, si non fora factible, nun prazo non superior a dez días.

O recoñecemento deste dereito de acceder á información non pode implicar que se autorice un acceso automático a toda a información, prescindindo da necesidade de obter a autorización precisa para examinala.

Como regra xeral, o acceso ao expediente debe solicitarse formalmente, por escrito, para que poida ser autorizado, se ben excepcionalmente recoñécese o dereito de acceso directo nos casos mencionados no artigo 12.2 de la Lei 7/2018 (de forma coincidente cos supostos recollidos no artigo 15 do ROF) e, no caso da nosa comunidade autónoma, os supostos recollidos no artigo 226. 2 da Lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia. Ao abeiro destes preceptos, os servizos administrativos están obrigados a facilitar a información, sen necesidade de que o membro da entidade local estea autorizado, cando se dean os seguintes supostos:

- a) Cando se trate do acceso dos membros que ostenten delegacións ou responsabilidades de xestión, á información propia das mesmas.
- b) Cando se trate do acceso de calquera membro á información e documentación correspondente aos asuntos que teñan que ser tratados polos órganos colexiados de que formen parte, así como ás resolucións ou acordos adoptados por calquera órgano local. Si un asunto é incluído na orde do día dun órgano colexiado por declaración de urxencia, deberá distribuírse, como mínimo, a información ou documentación indispensable para informar dos aspectos esenciais da cuestión sometida a debate.
- c) Cando se trate do acceso dos membros á documentación de entidade local que sexa de libre acceso para os cidadáns.

Por último, dado que na actualidade case tódolos expedientes están dixitalizados, debemos referirnos tamén a estes supostos.



O feito de que un expediente estea dixitalizado non quere dicir que o acceso directo se conceda de forma xeral a todos os expedientes e documentos que sexan xestionados a través dunha aplicación informática, nin é posible esixir ao concello que facilite de forma xeral e automatizada a todos os concelleiros a visualización de todos os expedientes que se atopen en formato electrónico sen ningunha limitación ou ponderación. Así, para que poidan facer efectiva a consulta nos supostos nos que a propia lei lles recoñece un dereito de acceso directo, será preciso instrumentar a forma na que poidan visualizalos sen necesidade de previa petición e sen necesidade de que a Alcaldía autorice a súa visualización. Nestes supostos, ese acceso directo pode concederse habilitando os permisos que poidan ser configurados a través do sistema de xestión electrónica utilizado polo concello.

Tendo en conta o exposto formulouse dende esta institución a recomendación de que por parte do concello se leven a cabo as actuacións necesarias a fin de habilitar un programa de xestión informática de expedientes que recoñeza o acceso dos concelleiros aos expedientes dixitalizados para os casos nos que se atope legalmente recoñecido o dereito de acceso directo á documentación, dispoñendo os medios precisos para a súa efectividade.

B. Organización e funcionamento

A defensa dos dereitos de participación política dos representantes locais estivo presente en varias reclamacións, á maioría das cales fan referencia á restrición de dereitos que forman parte do núcleo da función representativa que exercen.

Así, nunha das queixas presentadas o concelleiro poñía de manifesto que durante a celebración dun pleno, o alcalde non respondeu a preguntas formuladas no mesmo, impedíndolle así o exercicio dun dos dereitos recoñecidos aos concelleiros.

Tras a investigación da queixa, esta institución formulou un recordatorio de deberes legais no sentido de que unha pregunta é calquera cuestión plantexada aos órganos de goberno no seo do Pleno. Poden plantexar preguntas todos os membros da Corporación, ou os grupos municipais a través dos seus portavoces. As preguntas plantexadas oralmente no transcurso dunha sesión serán xeralmente contestadas polo seu destinatario na seguinte sesión, sen prexuízo de que o preguntado queira darlle resposta inmediata. As preguntas formuladas por escrito serán contestadas polo seu destinatario na sesión seguinte, sen prexuízo de que o preguntado queira darlle resposta inmediata. As preguntas formuladas por escrito con 24 horas de antelación, serán contestadas ordinariamente na sesión ou, por causas debidamente motivadas, na seguinte.

Outra das resolucións formuladas foi un recordatorio de deberes legais por mor dunha queixa na que o reclamante, que tiña a condición de concelleiro, poñía de manifesto a vulneración grave e sistemática dos seus dereitos como membro da corporación, recoñecidos na lexislación sectorial vixente en materia de réxime local e, en concreto, no



artigo 94 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais.

Entre os motivos expostos, o concelleiro manifestaba que nunha sesión extraordinaria e urxente do pleno municipal solicitou a palabra para proceder á segunda quenda, sendo interrompido polo alcalde; nunha sesión ordinaria do pleno municipal, e unha vez finalizada a primeira quenda de intervencións, o reclamante solicitou a palabra para proceder á segunda quenda, séndolle denegada; e noutra sesión ordinaria do pleno municipal solicitou a palabra para proceder a unha segunda quenda, que tamén lle foi denegada.

Pola súa parte, o concello informou de que, de conformidade co disposto no artigo 87 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais, durante o transcurso da sesión o presidente poderá acordar interrupcións ao seu prudente arbitrio para permitir as deliberacións dos grupos por separado sobre a cuestión debatida, ou para descanso nos debates, lembrando tamén ao concelleiro que, conforme ao disposto no artigo 94.2 do citado regulamento, os membros da corporación poderán en calquera momento do debate pedir a palabra para expor unha cuestión de orde, invocando para o efecto a norma cuxa aplicación reclama.

Sen prexuízo do exposto no informe remitido polo concello, esta institución entende que o artigo 94.1 e) ten carácter obrigatorio, pois establece que se o solicitara algún grupo, procederase a unha segunda quenda (...), do que se desprende que malia que poden ser de aplicación os artigos 87 e 94.2 do Real Decreto 2568/1986, do 28 de novembro, resultan compatibles coa aplicación do artigo 94.1 e).

Por este motivo formulouse o recordatorio de deberes legais no sentido de que o artigo 94.1.e) do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro, establece que se o solicitara algún grupo, procederase a unha segunda quenda.

A denegación polo pleno do debate e votación dunha moción presentada foi tamén obxecto de queixa, formulándose neste caso un recordatorio de deberes legais no que se pon de manifesto que o debate e votación das mocións presentadas ante o pleno do concello deben ser realizados nos termos previstos no Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais, así como no Regulamento orgánico e de funcionamento do concello.

Nesa mesma queixa tamén se sinalaba o uso inadecuado da radio municipal do concello por parte do alcalde e do equipo de goberno. Neste caso, e con independencia de que se axuste ou non á realidade, o que se pon de manifesto é un problema de proba e de valoración da mesma que é difícil de dilucidar, suscitándose un debate en torno ao uso dos medios de comunicación públicos.



Tras a tramitación do expediente, formulouse ao concello a recomendación de que, dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia do desenvolvemento dun proceso de diálogo e consenso entre os grupos con representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta os principios que informan a lexislación dos servizos públicos de comunicación audiovisual ou radiofónica local, tendo como obxectivo principal difundir informacións veraces e de servizo público desde o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e á exaltación dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades.

Relacionado co anterior pero neste caso referido á utilización partidista e a censura nas redes sociais municipais e na paxina web do concello, recibimos unha queixa respecto da que o concello informou, entre outros aspectos, que consideraba que estaba relacionada con determinados sucesos acaecidos concretamente en relación coa Policía Local, que retirou determinadas intervencións do grupo municipal ao que pertence o reclamante, considerando que excedían da mera actividade municipal, chegando a ser groseiras e insultantes.

A este respecto debemos ter en conta que as redes sociais foron creadas como plataformas que permiten compartir información, coñecementos e opinións mediante comunidades de persoas que se unen a través de internet con intereses comúns. Trátase de aplicacións web que fan posible crear e transmitir facilmente contidos de diversa índole.

Tendo en conta que a razón de ser dun concello é a prestación dun servizo público de calidade, a prol deste obxectivo, as redes sociais configúranse como un novo canal de comunicación bidireccional, sendo un medio para interactuar e informar á veciñanza que permite ter unha relación próxima e inmediata, complementando a outras canles de comunicación da institución (atención telefónica, presencial) . O uso das redes sociais pola Administración local é un potente instrumento de relación entre a administración e a cidadanía, sendo un medio de comunicación gratuíto, un sistema de escoita e unha forma máis de facer partícipe á veciñanza da vida do concello, un sistema de información e unha forma de fomentar a creatividade do servizo. A diferenza dos medios tradicionais, onde as mensaxes eran unidireccionais, as redes sociais consolídanse como fonte directa de información municipal para o cidadán e os medios de comunicación social e, ao mesmo tempo, instrumento de participación da veciñanza.

Como consecuencia do gran despregue da presenza institucional nas redes que se ten producido nos últimos anos, son numerosas as entidades locais que veñen utilizando ditas redes sen a existencia de ningunha previsión que dea soporte ao seu uso. Dita ausencia de regulación, así como a falta de profesionais que xestionen as redes nos concellos, poden provocar disfuncións na súa xestión e controversia en relación co uso que o correspondente equipo de goberno fai das mesmas. A fin de evitar esas disfuncións e controversias sería necesario que os concellos adopten regulamentos que determinen as normas de xestión das redes, garantindo que o seu uso teña por obxecto difundir información veraz de servizo



público e non sexa un instrumento partidista que poida vulnerar os dereitos de participación política dos membros da corporación.

Xunto co anterior, o uso das redes sociais como medio de difusión de ideas e información terá que ter en conta os pronunciamentos xurisprudenciais en relación coa protección do dereito á información, á liberdade de expresión, o dereito ao honor, intimidade e imaxe, debendo velar por un uso responsable das redes e evitando comentarios inxuriosos ou que conteñan datos persoais ou vulneren dereitos de propiedade intelectual, nos termos previstos nas normas de uso de cada rede social.

En calquera caso, a utilización das redes sociais por parte da Administración local nunca pode ter como obxecto destacar os logros de xestión ou os obxectivos acadados polo equipo de goberno, polo que os concellos deben ser extremadamente escrupulosos nas publicacións que realizan nas redes sociais a través do perfil institucional, procurando que estas, en caso de referirse a actuacións que se están a levar a cabo, sirvan aos seus destinatarios lexítimos, que son os cidadáns, e non ao grupo político que as promove.

Non cabe dúbida de que a existencia de redes sociais con contas oficiais da Administración pública e dos seus xestores é unha porta aberta a todas as persoas e debe permitir establecer novas vías de comunicación, pero esas vías de comunicación deberán ser de dobre dirección, facilitando tamén dar voz ás mensaxes dos cidadáns.

Tendo en conta todo o exposto, formulouse una recomendación na que se indicaba que, dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia da aprobación polo Pleno da corporación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público desde o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e á exaltación dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades, e que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da corporación.

Do mesmo modo, que se valore a posibilidade de elaborar unha “guía de usos e estilo” das redes sociais do concello, establecendo unhas pautas que permitan o uso correcto das mesmas, tanto por parte da Administración como da cidadanía, permitindo o exercicio da liberdade de expresión nos termos legalmente establecidos.

C. Responsabilidade patrimonial

A falta de tramitación dun expediente de responsabilidade patrimonial da Administración pública ou o retraso na tramitación destes expedientes, son motivos polos que tódolos anos recibimos queixas. Neste ano cabe destacar unha reclamación presentada por retraso



na tramitación dun expediente de responsabilidade da administración iniciado a través dun escrito de data 23 de setembro de 2020. Dende esa data e malia as múltiples chamadas por parte do reclamante, incluído algún escrito solicitando que lle dese a oportuna tramitación ao expediente, nada lle foi comunicado, non tendo tampouco acceso á consulta do expediente. O concello recoñece a existencia dunha dilación excesiva no procedemento, pero informa que procederán a continuar coa tramitación do expediente ata resolvelo e notificalo ao reclamante, sen prexuízo de que este poida entendelo desestimado por silencio administrativo e interpor os recursos pertinentes.

Na información remitida polo concello faise referencia á desestimación da reclamación presentada polo reclamante por silencio administrativo. O silencio administrativo é unha figura que permite a estimación ou desestimación tácita que a Lei aplica ante a ausencia de resposta expresa por parte da Administración respecto da petición dun cidadán, unha vez transcorrido o prazo legalmente establecido.

O silencio administrativo recóllese nos artigos 24 e 25 da Lei 39/2015 e débese entender como un mecanismo que pretende a protección dos cidadáns ante os incumprimentos que se produzan na resolución dos procedementos administrativos por parte dunha Administración pública.

De acordo co disposto no artigo 21 da Lei 39/2015, as Administracións públicas teñen a obriga de resolver de maneira expresa calquera procedemento administrativo, independentemente da forma na que se iniciara dito procedemento. Porén, pese a esta obriga, en moitas ocasións a Administración deixa transcorrer o prazo establecido sen resolver e notificar o resolto ao interesado, producíndose nese mesmo instante o silencio administrativo que poderá ser positivo ou negativo, como é no caso dos procedementos de responsabilidade patrimonial das Administracións públicas.

Sen prexuízo do exposto, en calquera caso a Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en tódolos procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación, incluso cando finalizou o prazo establecido para ditala e se tivera producido o silencio administrativo. Nos casos de desestimación por silencio administrativo, a resolución expresa posterior ao vencemento do prazo adoptárase pola Administración sen vinculación algunha ao sentido do silencio.

Son moitos tamén os concellos que alegan dificultades técnicas e prácticas para a tramitación destes expedientes. En calquera caso, as dificultades técnicas e prácticas ás que poida enfrontarse unha administración local para facer fronte ao exercicio das súas competencias, non pode ser óbice para a inobservancia das normas básicas que o rexen, nin pode explicar que un expediente non se tramite nos prazos legalmente establecidos.



D. Obras públicas locais

Presentáronse tamén ao longo deste ano reclamacións que poñían de manifesto as consecuencias derivadas da realización de obras públicas. Entre estas, podemos destacar unha reclamación na que se denunciaba que as obras realizadas nunha beirarrúa ocasionaron ao reclamante problemas na accesibilidade a súa vivenda, provocando tamén humidades en dita vivenda. O reclamante manifestaba que o concello non atendeu ás súas reclamacións presentadas por escrito nin ás preguntas sobre este asunto formuladas no Pleno.

Solicitada información ao concello, este indicou, entre outros aspectos, que as beirarrúas no tramo no que está situada a vivenda da persoa que promoveu a queixa, non eran de competencia municipal senón da Xunta de Galicia, responsable das obras de renovación das beirarrúas.

Non obstante, neste expediente formulouse un recordatorio de deberes legais ao concello para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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.

Outra das queixas presentadas neste apartado foi pola localización dunha marquesiña de autobús diante de vivendas unifamiliares que contaban con vao autorizado polo concello, sinalando o reclamante que a creación desta nova parada de autobús implicaría a eliminación da concesión do vao permanente legal do que dispoñen algúns propietarios de vivendas, dificultando a normal utilización do garaxe que, ademais, está destinado a almacén do negocio familiar. Nesa mesma queixa ponse tamén de manifesto que a nova localización da parada de autobús implicaría a eliminación de 8 a 10 prazas de estacionamento na zona, que son utilizadas tamén para carga e descarga dos negocios e locais existentes na zona (florería, panadería, peixería, etc), podendo ocasionar un grave prexuízo económicos nos citados establecementos como consecuencia da eliminación de ditas prazas de estacionamento, posto que moitos clientes dos mesmos poderían deixar de selo.

Nalgunha das vivendas afectadas viven persoas de avanzada idade, que están pendentes da resolución de recoñecemento de dependencia, polo que se, chegado o caso, estas persoas tiveran a necesidade de ter que instalar una rampla de acceso á vivenda, coa instalación da marquesiña da nova parada de autobuses a escasos 1,80 m. da porta de acceso ás súas vivendas, o acondicionamento necesario para persoas con mobilidade reducida y/o dependentes sería imposible, xa que no habería espazo para instalar dita rampla.



Segundo a queixa, o concello pretendía instalar a marquesiña xusto diante da entrada da súa vivenda (sendo esta unha casa unifamiliar de dúas plantas, con fiestras á rúa e á que se accede directamente desde a rúa) o que supón unha vulneración do dereito á intimidade, xa que dende a parada a xente podería ver o interior da vivenda, porque a marquesiña estará a 1,80 m da porta de acceso principal da vivenda.

A localización desta parada de autobús xusto diante das vivendas afectadas, causaría un gran prexuízo aos residentes das mesmas como consecuencia dos ruídos e molestias que se podan producir.

Por outra parte, a localización, en termos de seguridade viaria e cidadá, non é idónea xa que esta se localiza xusto despois dunha curva pechada con visibilidade reducida e antes dun ceda o paso dunha rotonda, cando antes a parada estaba localizada nunha recta na mesma rúa pero mais arriba e detrás dun paso peonil, onde non causa perigo ningún a peóns nin a vehículos, sinalando ademais que esta localización incumpre o PXOM de 2016 do concello, así como a Ordenanza xeneral municipal nº12 sobre tráfico, circulación de vehículos a motor e seguridade viaria.

Solicitado informe ao concello, este sinalou que co fin de dar cumprimento as necesidades expostas, tomando en consideración os intereses en conflito, valoráronse ata tres alternativas, se ben, por motivos de seguridade e dispoñibilidade, só á segunda resultaba viable. Así, realizarase unha proposta cunha nova localización da marquesiña próxima á solución adoptada no proxecto, no que a marquesiña se despraza o máximo posible ao fondo da beirarrúa para mellorar a seguridade viaria ao ampliar a dimensión das cuñas a 7,80 m., e na que a marquesiña finalmente dispónse mirando á estrada e evitando así que as persoas que fagan uso da mesma esperen mirando directamente ás vivendas e a unha distancia de 2,71 metros da fachada da vivenda máis próxima -o máximo que permite a beirarrúa- polo que, segundo dita información, non afecta ao acceso ás vivendas.

Respecto da contaminación acústica que se denuncia, o concello considera que carece de relevancia se se ten en conta que as vivendas ás que se refire a queixa se atopan a carón da estrada autonómica AC-550 que, polo seu propio tráfico, emite maior ruído.

O concello tamén informa que, en relación ás consideracións dos vaos e as prazas de aparcamento, o concello actúa en exercicio das competencias que lle atribúe o artigo 25 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, nos seus apartados 2.d) e 2.g), sobre infraestrutura viaria e outros equipamentos da súa titularidade e sobre tráfico, estacionamento de vehículos e mobilidade, incluído o transporte colectivo urbano, sen facelo en ningún caso baixo un criterio discrecional senón sobre a base das necesidades e motivos expostos no informe.

Dado que unha das cuestións denunciadas polo reclamante era a falta de resposta ao escrito presentado no concello en data 29 de outubro de 2021, formulouse ao concello un recordatorio de deberes legais para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo



cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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.

E. Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19

Neste apartado destacamos unha queixa presentada pola necesidade de solicitar cita previa para presentar documentación no concello así como para presentar unha queixa no mesmo concello e por ese motivo.

Tendo en conta o contido da queixa e o informe remitido polo concello, cómpre destacar que o sistema de cita previa na oficina de asistencia en materia de rexistro implantouse como medida preventiva fronte á COVID-19, co gallo de evitar aglomeracións en determinadas horas na planta baixa do concello, considerándoo como un sistema perfectamente razoable e proporcionado en atención á finalidade buscada e ao ben xurídico a protexer (saúde pública), sen que implicase unha merma das posibilidades da cidadanía de relacionarse coa Administración pública. Segundo informa o concello, o sistema de cita previa limítase ás labores de asistencia en materia de rexistro, se ben, ademais do sistema de cita previa na oficina de asistencia en materia de rexistro, están permanentemente operativas as restantes canles de comunicación e rexistro, considerando o concello que o sistema é satisfactorio e as citas estanse dando para a oficina de asistencia en materia de rexistro cun horizonte temporal de dous ou, como moito, tres días hábiles.

En calquera caso, non hai que esquecer que a regulación e ordenación das relacións dos administrados coa Administración é básica pois non existe Administración pública sen administrado nin este sen aquela. Así, as relacións entre ambos resultan dun binomio necesario e, polo tanto, deben ter o obxectivo e finalidade común a favor do interese xeral, polo que neste suposto formulouse ao concello a recomendación de que se considere a data de solicitude da cita previa como data a ter en conta a efectos dos prazos establecidos para o recoñecemento de prestacións e presentación de escritos de alegacións e reclamacións previas formuladas polos cidadáns, valorando a posibilidade de emitir un resguardo no que conste o día e a hora da solicitude.

2. BENS E SERVIZOS MUNICIPAIS

Neste apartado do informe, esencialmente, imos a analizar queixas plantexadas sobre bens das entidades locais, servizos municipais e actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.



A. Bens das entidades locais

Neste apartado son moitas a queixas que teñen como motivo denunciar a falta ou inadecuada defensa das entidades locais respecto dos bens de dominio público municipal, fundamentalmente camiños e rúas que, en ocasións, son obstaculizados, cortados ou ocupados por particulares sen que a entidade propietaria reaccione ante esas usurpacións.

A existencia de moitos concellos no ámbito rural e con pouca poboación supón tamén unha debilidade dos servizos administrativos neses concellos, o que favorece a consolidación de situacións de ocupación do dominio público. Son moitas as intervencións provocadas pola ocupación de camiños que permanecen pechados con muros, arame de espiño ou colocación de elementos por parte de particulares que obstaculizan o paso polos mesmos, en ocasións durante anos e aínda que existan denuncias cidadáns, dando así unha imaxe de inactividade e pasividade das administracións locais en defensa do patrimonio público.

Son tamén frecuentes neste apartado as queixas relacionadas cos inventarios de camiños e vías públicas dos concellos, nuns casos por non estar actualizados e noutros por non contestar ás alegacións presentadas polos cidadáns fronte aos acordos de aprobación inicial destes inventarios, recordándolle nestes casos aos concellos a obriga que teñen de contestar expresamente e por escrito, nos termos que estimen oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, incluídas as alegacións presentadas polos cidadáns.

Nalgunha das reclamacións presentadas nas que se denunciaba o mal estado dunha pista, o concello informou que a pista obxecto de investigación non é unha vía pública de titularidade municipal e, polo tanto, corresponderá ao titular da mesma proceder á execución das actuacións oportunas para o seu mantemento.

Neste suposto, tendo en conta a información remitida polo concello, formulouse o recordatorio de deberes legais de que 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 ditará, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, 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.

B. Servizos municipais

Analizaremos neste apartado as queixas que teñen relación cos servizos públicos que prestan as entidades locais e que, esencialmente, fan alusión ao servizo municipal de limpeza, a localización de colectores de lixo, o servizo de abastecemento de auga e a situación de instalacións deportivas municipais.



Respecto das queixas presentadas por falta de limpeza dalgunha rúa en concreto, podemos referirnos a unha que, xunto coa falta de limpeza, facía referencia tamén á falta de mantemento desa rúa, expoñendo o reclamante a falta de exercicio das competencias do concello en relación á limpeza, mantemento e coidado da rúa, engadindo unha situación grave de insalubridade por un conduto de augas fecais á vista (ratas, insectos, malos cheiros etc.), zonas inaccesibles, campo cheo de entullos, escaleiras estragadas etc.

Solicitada a preceptiva información, o concello comunica que, con respecto á limpeza, que os operarios do servizo de limpeza municipal xa procederan á limpeza da rúa en cuestión. Con respecto ás deficiencias estruturais da rúa, o concello informa que ten solicitado da Deputación Provincial, ao amparo do programa ÁGORA, unha subvención para a redacción dun proxecto de reurbanización da citada rúa. Porén, con data posterior recíbese nesta institución un novo escrito presentado polo reclamante, no que pon de manifesto que a situación segue igual, o que lle está a afectar a nivel emocional.

Tendo en conta que o motivo da queixa era non só a falta de limpeza da rúa, que xa se realizara, senón tamén o seu mantemento e coidado, formulouse ao concello unha suxestión no sentido de facer un seguimento periódico por parte da administración local da situación de limpeza da rúa a fin de garantir unhas condicións de salubridade aceptables para o desenvolvemento da vida cotiá e informar ao reclamante da situación na que se atopaba a tramitación da subvención solicitada polo concello á Deputación Provincial para a redacción dun proxecto de reurbanización da rúa.

Tamén relacionado co servizo de limpeza, promoveuse unha queixa na a persoa reclamante solicitaba que se procedera á limpeza da maleza dun camiño público lindeiro coa súa vivenda e das fincas que dan a ese camiño, xa que os seu propietarios no as limpan. Segundo a información remitida polo concello, respecto do camiño de acceso á vivenda propiedade da persoa reclamante, operarios do concello procederon á limpeza do mesmo. Respecto da maleza das parcelas lindesiras coa súa propiedade e tratándose de inmoables propiedade de terceiros, o concello non podía acceder ás parcelas e efectuar a limpeza, se ben podería iniciar un expediente para o cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas, expedientes que foron iniciados, segundo información do concello, con data do 23 de setembro de 2020, atopándose en tramitación na data de emisión do informe.

Neste expediente formulouse ao concello un recordatorio de deberes legais no que recordámoslle que a tramitación dos expedientes administrativos está sometida ao principio de celeridade polo que deberá impulsar de oficio tódolos trámites do mesmo. Neste caso en concreto, deberá impulsar o procedemento, ditando e executando as resolucións que sexan procedentes para a resolución do expediente nos prazos previstos na lexislación vixente.

No caso de que os propietarios de bens inmoables non realicen as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes sinalados no artigo 135 da Lei do solo de Galicia,



o concello ditará, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, 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.

O contido do parágrafo 2 do recordatorio de deberes legais referido no punto anterior serviu tamén de recordatorio ás numerosas queixas presentadas con motivo da inactividade dos concellos ante a falta de limpeza de fincas de propiedade privada pois, se ben o deber de limpeza neses casos corresponde aos propietarios, é certo que se estes non realizan as actuacións necesarias para dar debido cumprimento a ese deber, corresponde ao concello ditar 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.

En relación tamén co servizo de limpeza promóvense numerosas queixas pola localización dos colectores de lixo. A razón é que ninguén quere ter os colectores de lixo a carón da súa vivenda ou dos seus negocios pero, en calquera caso, ditos colectores deben localizarse nalgún lugar, tratando de buscar a situación que máis beneficie e menos prexuízo cause á veciñanza. Un denominador común en todas as queixas presentadas por este motivo é que, de acordo co disposto no artigo 26 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, os municipios deberán prestar, en todo caso, o servizo de recollida de residuos, sendo unha potestade discrecional do concello decidir o lugar onde se localizan os colectores de residuos.

Precisamente por esa discrecionalidade, trátase dun acto que debe motivarse debidamente, e máis no caso de oposición por parte dos veciños. Iso significa que non é suficiente cunha afirmación xenérica de que a localización é a máis adecuada, senón que é preciso xustificar ante o cidadán o motivo desa localización e esa resposta ten que ser unha resolución administrativa, con indicación da competencia, e os recursos que procedan contra a mesma, de acordo co disposto na lexislación en materia de procedemento administrativo, de forma que o cidadán poida opoñerse polas canles adecuadas á actuación municipal se considera que esta non é correcta, polo que nestes expedientes é habitual formular a correspondente resolución para que o concello dite e notifique á persoa reclamante unha resolución expresa sobre a localización dos colectores con indicación expresa dos recursos que procedan contra esa resolución.

Como xa anticipamos, neste apartado destaca tamén o servizo de abastecemento de auga potable e evacuación de augas residuais que deben prestar os concellos, tendo tamén que mencionar a Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local que no seu artigo 25 .2. c) establece que o municipio exercerá en todo caso como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, as seguintes materias: c) abastecemento de auga potable a domicilio e evacuación e tratamento de augas residuais. A tal efecto, o citado artigo 26 do mesmo texto legal establece que os



municipios deberán prestar en todo caso abastecemento domiciliario de auga potable e sumidoiros.

En tódolos servizos que ata agora vimos analizando e xunto coa lei estatal, debemos ter en conta tamén a Lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia, que no seu artigo 80. 2.l) establece que o municipio exercerá, en todo caso, competencias nos termos da lexislación do Estado e da Comunidade Autónoma nas seguintes materias: o subministro de auga, o alumeadado, os servizos de limpeza viaria, a recollida e o tratamento de residuos, sumidoiros e tratamento de augas residuais. Resulta preciso destacar que, segundo se dispón na citada Lei 5/1997, de 22 de xullo, unha preocupación especial é a prestación de servizos públicos aos veciños, único contraste e a máis autorizada proba do exame a que poden e deben ser sometidas as administracións públicas polos cidadáns, que no ven nelas, e con razón, máis que instrumentos destinados a mellorar a vida en colectividade. Dende unha perspectiva organizativa, se pretende xa que logo mellorar a calidade destes servizos, sinalándose niveis homoxéneos de prestación e alternativas que poden darse cando os municipios non presten estes servizos mínimos de acordo coa homoxeneidade e os niveis mínimos establecidos. A Lei apoia nas provincias para garantir, dentro das súas posibilidades, a prestación dos servizos mínimos polos municipios.

Como anticipábamos neste apartado, debemos referirnos ás queixas relativas ás molestias ocasionadas en instalacións deportivas municipais. As instalacións deportivas en contornas residenciais, suscitan unha problemática ambiental polo dilema entre a existencia de dotacións públicas preto das vivendas e o dereito ao descanso no propio domicilio entendido como dereito a non sufrir uns niveis de ruído incompatibles cos actuais estándares de calidade de vida, o que levou a unha consolidada xurisprudencia sobre o dereito á intimidade e á inviolabilidade do domicilio.

Algunha das queixas presentadas nesta materia tiñan como motivo dúas cuestións: a inactividade do concello ante denuncias por molestias causadas polos usuarios dunha cancha de baloncesto durante a noite; e a necesidade de que se cumpran as normas e ordenanzas do concello en canto a ruídos, alborotos, botellóns, e cans sen atar e sen fouciño.

Respecto da primeira cuestión, é preciso tomar en consideración, a nivel estatal, a Lei 37/2003, de 17 de novembro, do ruído, pola que se efectuou a transposición ao dereito interno español da Directiva 2002/49/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 25 de xuño de 2002, sobre avaliación e xestión do ruído ambiental. Dita lei foi desenvolvida por dous reais decretos: o Real decreto 1513/2005, de 16 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 37/2003, de 17 de novembro, do ruído, no referente á avaliación e xestión do ruído ambiental; e o Real decreto 1367/2007, de 19 de outubro, polo que se desenvolve a Lei 37/2003, de 17 de novembro, do ruído, no referente á zonificación acústica, obxectivos de calidade e emisións acústicas. Xunto coa citada normativa, a nivel estatal tamén é de aplicación a Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local.



A nivel autonómico, aplícase o Decreto 106/2015, de 9 de xullo, sobre contaminación acústica de Galicia, no que se regulan as medidas necesarias para previr, vixiar e corrixir a contaminación acústica, para evitar e reducir os danos que desta poden derivar para a saúde humana, os bens ou o ambiente, así como para regular as actuacións específicas en materia de ruído e vibracións no ámbito territorial da nosa comunidade autónoma.

Segundo o informe remitido polo concello nesta queixa, considérase recomendable a colocación de carteis que regulen o uso do equipamento deportivo, cestas e porterías de fútbol sala, a fin de evitar usos molestos para os veciños cuxos edificios estean próximos ás instalacións, considerando dende esta institución que se ben a recomendación resulta positiva e oportuna, tendo en conta a lexislación mencionada non é suficiente, considerando adecuado realizar unha avaliación acústica do impacto que teñen as actividades que se practican nesas instalacións deportivas nunhas condicións habituais de uso.

Con resultados obxectivos, se disporá de elementos sobre os que valorar a problemática suscitada polo reclamante e así poder decidir as medidas que fan compatible o dereito á actividade deportiva neses espazos e o dereito ao descanso das persoas que residen no entorno das mesmas, medidas que, a título exemplificativo, poderían ser –ademais do recomendado no informe técnico remitido polo concello–, a colocación de elementos de contención do impacto acústico, dotar ás pistas dun peche perimetral ou, incluso, valorar a substitución por outro uso.

Respecto da segunda cuestión promovida na queixa, debemos ter en conta que, con data 21 de xullo de 2014, o Pleno do concello aprobou con carácter definitivo o texto da Ordenanza de Protección contra a Contaminación Acústica, ordenanza que ten por obxecto a prevención, control e corrección da contaminación acústica nas súas formas máis significativas: ruídos e vibracións, dentro do termo municipal, xa sexan de titularidade pública ou privada, coa finalidade de protexer a saúde dos seus cidadáns e contribuír a mellorar a calidade medioambiental da cidade. O ámbito de aplicación da ordenanza comprende tódalas actividades, instalacións, establecementos, edificacións, equipos, maquinaria, obras, vehículos e, en xeral, calquera outro foco ou comportamento individual ou colectivo que no seu funcionamento, uso ou exercicio xere calquera tipo de contaminación acústica dentro do termo municipal, de conformidade coas competencias que teña atribuídas pola lexislación europea, estatal, autonómica ou local.

Ademais do exposto e respecto á referencia feita polo reclamante sobre cans sen atar e sen fouciño, debemos ter en conta a Lei 4/2017, de 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia que, respecto destas cuestións, establece que, sen prexuízo das disposicións establecidas nas correspondentes ordenanzas municipais, prohibese levar soltos nas vías públicas aos cans e demais animais domésticos, os cales haberán de ir provistos de correa e collar ou outro elemento de retención, excepto naqueles lugares nos que se permita que transiten en liberdade e, en todo caso, baixo o control e responsabilidade dos posuidores daqueles. Non obstante o anterior, nos sendeiros e



camiños no ámbito rural poderá levarse libre ao animal sempre que non se ocasionen danos, molestias nin riscos ás persoas, outros animais e cousas. Os cans potencialmente perigosos terán que circular, nas vías públicas e nos lugares e espazos de uso público en xeral, atados con correa non extensible de menos de dous metros de lonxitude, provistos do correspondente fociño homologado e adecuado para a súa raza.

Ademais, a ordenanza municipal para a protección e tenencia de animais do concello establece que, con carácter xeral, nas vías públicas os cans circularán suxeitos con correa ou cadea con collar. Non obstante, os cans poderán deixarse soltos nos lugares e horas que con este fin designe o concello, acompañados sempre polo seu propietario ou posuidor.

Tendo en conta o anterior, formulouse ao concello a recomendación de que, sen prexuízo de levar a cabo a recomendación contida no informe emitido polo Servizo Municipal de Deportes do concello e no exercicio das competencias propias (contaminación acústica e policía local) atribuídas pola Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local, se leven a cabo tamén as actuacións concretas, específicas e necesarias, valorando a posibilidade de realizar unha avaliación acústica do impacto que teñen as actividades que se practican nesas instalacións deportivas nunhas condicións habituais de uso, a fin de comprobar as actuacións relativas á contaminación acústica denunciadas polo reclamante e, no seu caso, adoptar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que, eventualmente, realiza a Policía local pola zona.

Igualmente, recomendouse adoptar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que eventualmente realiza a Policía local pola zona, a fin de que os cans circulen suxeitos con correa ou cadea con collar e, no seu caso, con fociño, agás as excepcións reguladas na normativa vixente.

C. Actuacións a partir de queixas relacionadas coa COVID-19.

Neste apartado debemos destacar unha queixa presentada polo cobro da cota da piscina municipal pechada polo COVID-19.

No escrito de queixa, a reclamante poñía de manifesto que o 1 de marzo do 2021 ela e o seu fillo eran socios da piscina municipal do seu concello, xestionada por tal organismo. A raíz da pandemia, as instalacións estaban abrindo e pechando co cal decidiu darse de baixa tanto ela como o seu fillo. Cando volveu acudir á piscina despois de permanecer pechada, dinlle que as facturas xa habían sido pasadas e tiña que pagar ese mes. Como non lle pareceu xusto, chamou por telefono ao concello pero non solucionou nada e ó final decidiu facer unha queixa ou suxestión. Ao ver que non lle respondían procedeu á devolución do recibo no banco. Daquela, aparecía como que non pagara ese mes e se algún día quería ir ela ou o seu fillo tiñan que abonalo. Manifesta a reclamante que non lle parece xusto aparecer como morosa cando non utilizaron as instalacións o mes de marzo e permaneceron pechadas en febreiro.



Plantéxanse nesta queixa dúas cuestións: por unha parte, a baixa da reclamante como usuaria da piscina municipal. Por outra, a falta de pago dun recibo que foi devolto pola reclamante.

Respecto da primeira cuestión, cómpre ter en conta que, segundo a información remitida polo concello, para darse de baixa da instalación esta debe ser tramitada e asinada polo titular do abono ou os responsables legais do menor na recepción da piscina, indicando o motivo da baixa. Segundo expón a promotora da queixa, deuse de baixa o día 1 de marzo (en febreiro, a instalación estivo pechada por mor da COVID-19). Sendo iso así, a promotora da queixa non puido presentar a baixa na recepción da piscina antes do 1 de marzo, por estar esta pechada.

Por outra parte, a entrada en vigor do R.D. 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, supuxo a limitación da circulación das persoas e a obriga de evitar aglomeracións en sitios públicos, o que supuxo que a piscina municipal non puidera prestar o pertinente servizo, procedendo, durante a vixencia do estado de alarma, ao peche das instalacións. Así, a imposibilidade de darse de baixa en febreiro veu determinada polo peche das instalacións (nas que, de acordo coa información remitida polo concello, debe tramitarse) como consecuencia do COVID-19. Tendo en conta o anterior a reclamante deuse de baixa o 1 de marzo por unha causa totalmente allea á usuaria.

Respecto da segunda cuestión (a falta de pago dun recibo que foi devolto pola reclamante), cómpre ter en conta que as consecuencias derivadas da entrada en vigor do R.D. 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 a imposibilidade, por causa de forza maior, de acceder ás instalacións e poder utilizar a piscina municipal por parte da reclamante, parece xustificación suficiente para que a usuaria non teña que pagar a mensualidade correspondente ao recibo devolto, pois non puido utilizar as instalacións da piscina por causas alleas á súa vontade.

Tendo en conta o exposto, formulouse ao concello a suxestión de que se valore a posibilidade de non considerar como non pagada a mensualidade correspondente ao recibo devolto pola reclamante, podendo darse de alta novamente sen necesidade de abonar dita mensualidade.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Tamén aquí pódese apreciar ese mantemento á alza das resolucións, pois das 60 formuladas en 2021, pasamos a 99 no ano 2022.



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4992/20	Suxestión dirixida ao Concello de Betanzos para que proceda a ditar e notificar ao reclamante unha resolución expresa con indicación dos recursos que procedan.	Concello de Betanzos 04/01/2022	Aceptada	Q/4992/20
Q/7811/21	Recomendación dirixida ao Concello de Gondomar para que se considere a posibilidade de elaborar un inventario municipal no que se avalíen as árbores urbanas existentes na vila e se planifiquen as correspondentes tarefas de mantemento e conservación e as medidas a adoitar, todo elo en garantía dos dereitos da cidadanía á vida, á saúde e a un medio ambiente adecuado.	Concello de Gondomar 17/01/2022	Aceptada	Q/7811/21
Q/9187/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Chantada para que na tramitación dos expedientes, actúe dacordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución	Concello de Chantada 24/01/2022	Aceptada	Q/9187/21
Q/7335/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontearreas para que 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 dicte 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.	Concello de Pontearreas 25/01/2022	Aceptada	Q/7335/21
Q/7788/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que 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 proceda , nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei.	Concello de Ferrol 25/01/2022	Aceptada	Q/7788/21
Q/9333/21	Suxestión dirixida ao Concello de Porto do Son para que proceda a ditar e notificar unha resolución expresa sobre a solicitude de cambio de ubicación dos colectores.	Concello de Porto do Son 07/02/2022	Aceptada	Q/9333/21
Q/8932/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Xermade para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución.	Concello de Xermade 16/02/2022	Aceptada	Q/8932/21
Q/10613/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Pobra do Caramiñal para que actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución.	Concello de A Pobra do Caramiñal 17/02/2022	Aceptada	Q/10613/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7508/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pantón para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando expresamente e por escrito, ás solicitudes, peticións e alegacións 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 Pantón 25/02/2022	Aceptada	Q/7508/21
Q/10604/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pazos de Borbén para que 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 actúe de acordo co previsto no artigo 136 da citada Lei.	Concello de Pazos de Borbén 01/03/2022	Aceptada	Q/10684/21
Q/9733/21	Suxestión dirixida ao Concello de Ames para que se proceda a ditar e notificar unha resolución expresa sobre a solicitude de documentación, información e datos relativos a procesos selectivos .	Concello de Ames 02/03/2022	Aceptada	Q/9733/21
Q/7522/21	Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que, respectando a autonomía e competencia municipal, se valore deixar sen efecto para os taxistas de Ames e doutros concellos distintos ao de Santiago de Compostela, a obriga de comunicar telefonicamente ou vía correo electrónico o día e hora, a matrícula do vehículo e o motivo da necesidade de acceder á rúa de San Pedro	Concello de Santiago de Compostela 04/03/2022	Non aceptada	Q/7522/21
Q/7537/21	Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que, respectando a autonomía e competencia municipal, se valore deixar sen efecto para os taxistas de Ames e doutros concellos distintos ao de Santiago de Compostela, a obriga de comunicar telefonicamente ou vía correo electrónico o día e hora, a matrícula do vehículo e o motivo da necesidade de acceder á rúa de San Pedro	Concello de Santiago de Compostela 04/03/2022	Non aceptada	Q/7537/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7611/21	Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que, respectando a autonomía e competencia municipal, se valore deixar sen efecto para os taxistas de Ames e doutros concellos distintos ao de Santiago de Compostela, a obriga de comunicar telefonicamente ou vía correo electrónico o día e hora, a matrícula do vehículo e o motivo da necesidade de acceder á rúa de San Pedro	Concello de Santiago de Compostela 04/03/2022	Non aceptada	Q/7611/21
Q/7756/21	Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que, respectando a autonomía e competencia municipal, se valore deixar sen efecto para os taxistas de Ames e doutros concellos distintos ao de Santiago de Compostela, a obriga de comunicar telefonicamente ou vía correo electrónico o día e hora, a matrícula do vehículo e o motivo da necesidade de acceder á rúa de San Pedro	Concello de Santiago de Compostela 04/03/2022	Non aceptada	Q/7756/21
Q/6681/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de A Baña para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas.	Concello de A Baña 09/03/2022	Aceptada	Q/6681/21
Q/8873/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cambados para lembrarlle que os interesados nun procedemento administrativo, teñen dereito a identificar ás autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.	Concello de Cambados 10/03/2022	Aceptada	Q/8873/21
Q/534/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vigo para que impulse o procedemento, ditando e executando as resolucións que sexan procedentes para a resolución dos expedientes, nos prazos previstos na lexislación vixente.	Concello de Vigo 08/04/2022	Aceptada parcialmente	Q/534/22
Q/9670/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Chantada para que actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Chantada 11/04/2022	Aceptada	Q/9670/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/531/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pazos de Borbén para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Pazos de Borbén 12/04/2022	Aceptada	Q/531/22
Q/9627/21	Recomendación dirixida ao Concello de Forcarei para que se no momento da recepción no rexistro do concello, dunha solicitude, escrito ou comunicación, existise imposibilidade material ou técnica para realizar o asento, que a persoa encargada do rexistro proceda de xeito manual, facendo constar esta circunstancia no asento que con posterioridade se practique.	Concello de Forcarei 25/04/2022	Aceptada	Q/9627/21
Q/9628/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cambre para que se proceda a ditar e notificar resolución expresa sobre a solicitude de cambio de ubicación dos colectores, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Cambre 25/04/2022	Aceptada	Q/9628/21
Q/9716/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Poio para que as solicitudes e peticións formulada polos cidadáns sexan contestadas expresamente e por escrito, 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, tendo en conta que se a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil	Concello de Poio 25/04/2022	Aceptada	Q/9716/21
Q/10684/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oza-Cesuras para que 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, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, 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.	Concello de Oza-Cesuras 25/04/2022	Non Aceptada	Q/10684/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9549/21	Recomendación dirixida ao Concello de Arteixo para que se leven a cabo as actuacións que sexan necesarias a fin de proceder á acometida, ao servizo municipal de abastecemento de auga e de saneamento.	Concello de Arteixo 26/04/2022	Aceptada	Q/9549/21
Q/10687/21	Recordatorio de deberes legais dirixida ao Concello de Ponte Caldelas para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Ponte Caldelas 29/04/2022	Aceptada	Q/10687/21
Q/10730/21	Recordatorio de deberes legais dirixida ao Concello da Lama para que impulse de oficio tódolos trámites do procedemento.	Concello de A Lama 29/04/2022	Aceptada	Q/10730/21
Q/7814/21	Recomendación dirixida ao Concello de Ares para que: Se valore a procedencia da aprobación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do Concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen polo Concello teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público así como que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o Concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da Corporación. Se valore a posibilidade de elaborar unha "guía de usos e estilo" das redes sociais do Concello de Ares, establecendo unhas pautas que permitan o uso correcto das mesmas, tanto por parte da Administración como da cidadanía.	Concello de Ares 06/05/2022	Aceptada	Q/7814/21



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10518/21	Recomendación dirixida ao Concello de Melide para que o Pleno vele porque a actividade da emisora municipal, cumpra cos principios recollidos no artigo 2 Lei 11/1991, de 8 de abril, regula a organización e control das emisoras municipais de radiodifusión sonora. 2º.- Que dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia da aprobación polo Pleno da Corporación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do Concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen polo Concello teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público dende o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e ao ensalzamento dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades e que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o Concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da Corporación	Concello de Melide 06/05/2022	Pendente	Q/10518/21
Q/9374/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vigo para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Vigo 11/05/2022	Aceptada	Q/9374/21
Q/6732/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mazaricos para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos	Concello de Mazaricos 13/05/2022	Aceptada	Q/6732/21
Q/6752/21	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, estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos	Concello de Ourense 13/05/2022	Aceptada	Q/6752/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9159/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mazaricos 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil.	Concello de Mazaricos 13/05/2022	Aceptada	Q/9159/21
Q/9858/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello do Valadouro para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade	Concello de O Valadouro 20/05/2022	Pendente	Q/9858/21
Q/9876/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ourense para que tódolos membros da Corporación Local 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 Ourense 25/05/2022	Non aceptada	Q/9876/21
Q/9876/21	Recomendación para que por parte do concello se leven a cabo as actuacións necesarias a fin de habilitar un programa de xestión informática de expedientes que recoñeza o acceso dos concelleiros aos expedientes dixitalizados para os casos nos que se atope legalmente recoñecido o dereito de acceso directo á documentación, dispoñendo os medios precisos para a súa efectividade.	Concello de Ourense 25/05/2022	Non aceptada	Q/9876/21
Q/91/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Padrón para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Padrón 01/06/2022	Aceptada	Q/91/22
Q/130/22	Suxestión dirixida o Concello de Mondoñedo para que adopte as medidas procedentes para evitar que o incremento da pluviosidade ocasiona danos na vivenda da reclamante.	Concello de Mondoñedo 01/06/2022	Pendente	Q/130/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/448/22	Suxestión dirixida o Concello de Carballo para que se impulsen as actuacións necesarias para solucionar as deficiencias detectadas polo reclamante e expostas no escrito de queixa	Concello de Carballo 01/06/2022	Aceptada	Q/448/22
Q/9596/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Gondomar sobre que tódolos 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 Gondomar 03/06/2022	Pendente	Q/9596/21
Q/571/22	Recomendación dirixida ao Concello de Vigo para que proceda a continuar coa tramitación do expediente de reclamación de responsabilidade patrimonial de referencia (6260/243), ditando e notificando unha resolución expresa ao reclamante	Concello de Vigo 03/06/2022	Aceptada	Q/571/22
Q/630/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias, a fin de comprobar as actuacións relativas á contaminación acústica denunciadas polo reclamante e, no seu caso, adoitar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que, eventualmente, realiza a Policía local pola zona así como adoitar tamén as medidas oportunas e reforzar os controis e vixilancia que, eventualmente, realiza a Policía local pola zona, a fin de que os cans circulen suxeitos con correa ou cadea con collar e, no seu caso con fociño, salvo as excepcións reguladas na normativa vixente.	Concello de A Coruña 07/06/2022	Aceptada	Q/630/22
Q/792/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que cando se exerza o dereito a recibir a información que se precisa da Administración, esta sexa clara, sinxela e transparente, e cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa correspondente eficacia e seguridade xurídica e que, neste caso, se proceda a ditar e notificara á reclamante unha resolución expresa sobre a solicitude de cambio de ubicación dos colectores, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de A Coruña 07/06/2022	Aceptada	Q/792/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/1916/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pantón sobre que tódolos 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 Pantón 08/06/2022	Pendente	Q/1916/22
Q/795/22	Recomendación dirixida ao Concello de Mondoñedo para que proceda á tramitación do expediente de responsabilidade patrimonial da Administración, ditando e notificando ao reclamante unha resolución expresa nos termos legalmente previstos, na que consten os recursos que contra a mesma procedan	Concello de Mondoñedo 09/06/2022	Pendente	Q/795/22
Q/9233/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Abegondo para que no caso de que unha persoa distinta do interesado, presente no rexistro do concello un documento, escrito, declaración ou solicitude doutra persoa e ese documento que se presenta xa se atopa asinado e debidamente cumprimentado pola propia persoa interesada, non será necesaria a solicitude de acreditación de representación.	Concello de Abegondo 15/06/2022	Non aceptada	Q/9233/21
Q/9694/21	Recomendación dirixida ao Concello de Arteixo para que se considere a data de solicitude da cita previa como data a ter en contas a efectos dos prazos establecidos para o recoñecemento de prestacións e presentación de escritos de alegacións e reclamacións previas formuladas polos cidadáns, valorando a posibilidade de emitir un resguardo no que conste o día e a hora da solicitude.	Concello de Arteixo 16/06/2022	Aceptada	Q/9694/21
Q/817/22	Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros para que se valore a procedencia do desenvolvemento dun proceso de diálogo e consenso entre os grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta os principios que informan a lexislación das servizos públicos de comunicación audiovisual ou radiofónica local.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/817/22
Q/818/22	Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros para que se valore a procedencia do desenvolvemento dun proceso de diálogo e consenso entre os grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta os principios que informan a lexislación das servizos públicos de comunicación audiovisual ou radiofónica local.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/818/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/819/22	Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros para que se valore a procedencia do desenvolvemento dun proceso de diálogo e consenso entre os grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta os principios que informan a lexislación das servizos públicos de comunicación audiovisual ou radiofónica local.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/819/22
Q/820/22	Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros para que se valore a procedencia do desenvolvemento dun proceso de diálogo e consenso entre os grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta os principios que informan a lexislación das servizos públicos de comunicación audiovisual ou radiofónica local.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/820/22
Q/817/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que o debate e votación das mocións presentadas ante o Pleno do Concello sexan realizados nos termos previstos no Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro así como no Regulamento Orgánico e de Funcionamento do Concello de Oleiros.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/817/22
Q/818/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que o debate e votación das mocións presentadas ante o Pleno do Concello sexan realizados nos termos previstos no Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro así como no Regulamento Orgánico e de Funcionamento do Concello de Oleiros.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/818/22
Q/819/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que o debate e votación das mocións presentadas ante o Pleno do Concello sexan realizados nos termos previstos no Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro así como no Regulamento Orgánico e de Funcionamento do Concello de Oleiros.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/819/22
Q/820/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que o debate e votación das mocións presentadas ante o Pleno do Concello sexan realizados nos termos previstos no Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro así como no Regulamento Orgánico e de Funcionamento do Concello de Oleiros.	Concello de Oleiros 20/06/2022	Aceptada	Q/820/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/696/22	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ponteceso para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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 Ponteceso 22/06/2022	Aceptada	Q/696/22
Q/761/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Oia para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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 Oia 22/06/2022	Pendente	Q/761/22
Q/1858/22	Suxestión dirixida o Concello de Foz para que proceda a ditar e notificar ao reclamante unha resolución expresa sobre a solicitude de cambio de ubicación dos colectores, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Foz 23/06/2022	Aceptada	Q/1858/22
Q/570/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Malpica de Bergantiños para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Malpica de Bergantiños 07/07/2022	Aceptada	Q/570/22
Q/3493/22	Recomendación dirixida o Concello da Coruña para que no exercicio das competencias propias, se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias a fin de comprobar as actuacións relativas á contaminación acústica denunciadas polo reclamante e, no seu caso, adoptar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que eventualmente realiza a Policía local pola zona.	Concello de A Coruña 07/07/2022	Pendente	Q/3493/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9696/21	Recomendación e recordatorio de deberes legais dirixidos ao Concello de Silleda para que proceda á realización dos trámites necesarios a fin de iniciar, no seu caso, o procedemento de concesión de licenza de legalización, cambio de uso e comunicación de actividade de local comercial dun supermercado, recordándolle que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade	Concello de Silleda 08/07/2022	Aceptada	Q/9696/21
Q/7887/21	Suxestión dirixida o Concello de Negreira para que, dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia de exercitar a potestade de investigación, mediante a tramitación do correspondente procedemento administrativo, en relación ao espazo no que se ubica un piorno en estado de ruína.	Concello de Negreira 03/08/2022	Aceptada	Q/7887/21
Q/3297/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Redondela para que 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, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, 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	Concello de Redondela 15/09/2022	Aceptada	Q/3297/22
Q/8838/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Forcarei de que tódolos 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 Forcarei 21/09/2022	Aceptada	Q/8838/21
Q/9698/21	Suxestión dirixida o Concello de Noia para que se valore a posibilidade de non considerar como impagada a mensualidade correspondente ao recibo devolto pola reclamante, podendo darse de alta novamente sen necesidade de aboar dita mensualidade	Concello de Noia 03/10/2022	Aceptada	Q/9698/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/51/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Chandrexa de Queixa para que tódolos 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 Chandrexa de Queixa 06/10/2022	Aceptada	Q/51/22
Q/1382/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Manzaneda para que en la tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Manzaneda 06/10/2022	Pendente	Q/1382/22
Q/1158/21	Suxestión dirixida o Concello de Valdoviño para que nos casos de queimas controladas, e neste caso en concreto, o concello proceda á comprobación da realidade e efectividade da licenza da que se dispoña, , facilitando, no seu caso, unha información concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil	Concello de Valdoviño 14/10/2022	Pendente	Q/1158/21
Q/10515/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Ordes para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Ordes 27/10/2022	Pendente	Q/10515/21
Q/3479/20	Suxestión dirixida o Concello de Vigo para que, respectando a competencia municipal na súa tramitación, se impulse o expediente para o cambio da denominación de rúas iniciado polo Departamento de Estatística e se valoren as posibilidades de abrir vías tomando en consideración o ofrecemento de cesión de terreos.	Concello de Vigo 28/10/2022	Pendente	Q/3479/20
Q/591/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Vilar de Barrio para que na tramitación dos expedientes, e neste caso en concreto, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Vilar de Barrio 31/10/2022	Aceptada	Q/591/22
Q/9025/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Vilar de Barrio para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade	Concello de Vilar de Barrio 09/11/2022	Aceptada	Q/9025/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10699/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Mondariz para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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 Mondariz 16/11/2022	Pendente	Q/10699/21
Q/9601/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Chantada para que de acordo co artigo 94.1.e) do Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais, se o solicitara algún grupo, se proceda a unha segunda quenda	Concello de Chantada 17/11/2022	Non aceptada	Q/9601/21
Q/3736/22	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Cambados para que as solicitudes e peticións formuladas 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Cambados 17/11/2022	Pendente	Q/3736/22
Q/4489/20	Suxestión dirixida o Concello de Avión para que se valore a posibilidade de reducir o importe esixido ao reclamante referente ao pago das facturas de auga correspondentes ao primeiro e segundo trimestre de 2019 e, no seu caso, ás dos terceiro e cuarto trimestre do 2019, polo consumo producido como consecuencia da fuga producida.	Concello de Avión 18/11/2022	Pendente	Q/4489/20
Q/9796/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Porto do Son para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Porto do Son 22/11/2022	Aceptada	Q/9796/21
Q/10496/21	Suxestión dirixida o Concello de A Coruña para que se valore a posibilidade de reducir o importe esixido á reclamante referente ao pago da factura de auga polo consumo producido como consecuencia dunha fuga	Concello de A Coruña 22/11/2022	Aceptada	Q/10496/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9756/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Portas relativo a que pregunta é calquera cuestión plantexada aos órganos de goberno no seo do Pleno, podendo plantexar preguntas tódolos membros da Corporación, ou os grupos municipais a través dos seus portavoces.	Concello de Portas 23/11/2022	Aceptada	Q/9756/21
Q/9455/21	Recomendación dirixida o Concello de Campo Lameiro para que se leven a cabo as actuacións necesarias a fin de habilitar un horario no que os membros da corporación poidan ter acceso á información precisa para o desenvolvemento das funcións como concelleiros	Concello de Campo Lameiro 25/11/2022	Aceptada	Q/9455/21
Q/9249/21	Recomendación dirixida o Concello de Cambre para que interprete o dereito á información en sentido amplo, facilitando a información que soliciten os concelleiros para o exercicio das súas funcións, coas únicas limitacións que fixa a ordenamento xurídico.	Concello de Cambre 13/12/2022	Pendente	Q/9249/21
Q/3787/22	Suxestión dirixida o Concello de A Guarda para que faga un seguimento periódico da situación de limpeza da rúa Malteses a fin de garantir unhas condicións de salubridade aceptables para o desenvolvemento da vida cotiá.	Concello de A Guarda 15/12/2022	Pendente	Q/3787/22
Q/9491/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de A Guarda para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de A Guarda 16/12/2022	Pendente	Q/9491/21
Q/9493/21 e 13 mais	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de A Guarda para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de A Guarda 16/12/2022	Pendente	Q/9493/21 e 13 mais
Q/7699/21	Recomendación dirixida o Concello de Vigo para que as solicitudes e peticións formuladas 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil.	Concello de Vigo 20/12/2022	Pendente	Q/7699/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7700/21	Recomendación dirixida o Concello de Vigo para que as solicitudes e peticións formuladas 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil.	Concello de Vigo 20/12/2022	Pendente	Q/7700/21
Q/7823/21	Recomendación dirixida o Concello de Vigo para que as solicitudes e peticións formuladas 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, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil, o que poderíamos resumir como unha información útil.	Concello de Vigo 20/12/2022	Pendente	Q/7823/21
Q/9087/21	Recordatorio de deberes legais e recomendación dirixidas ao Concello de Arteixo para que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, recomendándolle que se leven a cabo as actuacións necesarias a fin de comprobar se no polígono XX parcela XX levouse a cabo un recheo de terras e se se procedeu a preparar unha estrutura metálica para construír un muro nun camiño público.	Concello de Arteixo 21/12/2022	Aceptada	Q/9087/21
Q/9190/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Baiona para que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade	Concello de Baiona 22/12/2022	Pendente	Q/9190/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10518/21	Recomendación dirixida ao Concello de Melide para que o Pleno vele porque a actividade da emisora municipal, cumpra cos principios recollidos no artigo 2 Lei 11/1991, de 8 de abril, regula a organización e control das emisoras municipais de radiodifusión sonora. Que dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia da aprobación polo Pleno da Corporación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do Concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen polo Concello teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público dende o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e ao ensalzamento dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades e que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o Concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da Corporación	Concello de Melide 22/12/2022	Pendente	Q/10518/21
Q/7853/21	Recordatorio de deberes legais e recomendación dirixidos o Concello de Pobra de Trives para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade se informe á reclamante, se tomen as medidas necesarias para corrixir os prexuízos que se lle están a ocasionar ou, de selo caso dar cumprimento da obriga de limpeza de fincas.	Concello de A Pobra de Trives 27/12/2022	Pendente	Q/7853/21
Q/9441/21	Recordatorio de deberes legais dirixido o Concello de Pontedeume para que na tramitación dos expedientes impulse de oficio tódolos seus trámites actuando de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade.	Concello de Pontedeume 27/12/2022	Aceptada	Q/9441/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6977/21	Falta de resolución dun expediente de abono de gastos no Concello de Vilar de Barrio	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/11/2022
Q/9037/21	Inactividade do Concello da Coruña ante a ocupación ilegal de vía pública polos veladores dun local	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/01/2022



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/9370/21	Falta de resposta do Concello de Santiago de Compostela a unha solicitude	Conclusión con actuación positiva	25/05/2022
Q/9646/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9647/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9648/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9649/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9650/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9651/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9652/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9653/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9654/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/9655/21	Falta de actuación do Concello de Gondomar ante a falta de limpeza dunha finca urbana a carón dun edificio residencial	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/10542/21	Falta de resposta a unha solicitude ante a Deputación da Coruña	Conclusión con actuación positiva	25/02/2022
Q/10628/21	Falta de resposta do Concello de Bueu a unha solicitude de numerosos veciños para evitar o derrubo da casa dunha persoa ilustre	Conclusión con actuación positiva	29/04/2022
Q/1465/22	Trato recibido por parte de determinados membros do Concello de Pantón	Conclusión con actuación positiva	21/12/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A transparencia, ou o acceso á información en poder das administracións elaborada ou adquirida no exercicio das súas funcións, relaciónase directamente co dereito fundamental a recibir libremente información (artigo 20.1.d da Constitución).

O réxime xurídico da transparencia establécese na Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, básica case na súa totalidade, e a Lei galega 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno.

O obxectivo da transparencia é someter a escrutinio a acción dos responsables públicos, coñecer como se toman as decisións públicas, como se manexan os fondos públicos, e baixo que criterios actúan as institucións públicas.

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 as citadas leis.

No área coñecemos as queixas relativas á falta de publicidade activa ou de oficio e as denegacións, expresas ou presuntas, das solicitudes de información pública. Tamén avaliamos aspectos relacionados coa transparencia, como a aplicación do principio de neutralidade institucional.

No Capítulo IV do informe analizamos as actuacións da Comisionada da Transparencia, que é a propia Valedora do Pobo, e da Comisión da Transparencia de Galicia, un órgano colexiado adscrito á Valedora do Pobo. Nese capítulo tamén analizamos a transparencia da propia institución e damos conta do cumprimento da obriga da Xunta de Galicia de proporcionar o seu informe sobre transparencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	446		446	
Admitidas	443	99.34%	443	99.34%
Non admitidas	1	0.22%	1	0.22%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	0.44%	2	0.44%

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



	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	118	26.64%	118	26.64%
En trámite	325	73.36%	325	73.36%

A meirande parte das queixas en trámite refírense a asuntos achegados a finais de ano que non puideron concluírse.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	0	1	1	1	0
2021	28	1	29	27	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A PUBLICIDADE ACTIVA

A publicidade activa ou de oficio é a que deben proporcionar de oficio os suxeitos obrigados, principalmente as administracións públicas, sen necesidade de previa solicitude.

As queixas por este motivo sinalan que a información debería atoparse a disposición nos portais de transparencia (webs ou sedes electrónicas).

As carencias apreciadas foron corrixidas na meirande parte dos casos. Nalgún caso, como nunha queixa relativa ao Concello de Lugo, foi preciso requirir información complementaria porque non se aclarara que os contidos foran os adecuados; na actualidade coñécese outra queixa tamén por carencias na súa publicidade activa.

Noutras ocasións ás carencias reclamadas refírense ao contratos menores, que deben ser actualizados como mínimo cada tres meses. O Concello de Cambados confirmou o retraso da publicidade activa trimestral dos contratos menores, pero comprometeuse a levar a cabo a súa publicidade no prazo sinalado.

En todas as queixas por falta de publicidade de oficio indicamos aos reclamantes que se aprecian que volve a darse calquera carencia poden poñelo de novo en coñecemento para que se inste a subsanación.



2. O DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

O dereito de acceso á información pública ten unha formulación legal ampla, segundo o establecido pola xurisprudencia do Tribunal Supremo. Na súa Sentenza 3530/2017 sinala que na Lei 19/2013 queda recoñecido o dereito de acceso á información pública como un auténtico dereito público subxectivo, ao establecer que "todas as persoas teñen dereito a acceder á información pública, nos termos previstos no artigo 105.b) da Constitución Española, desenrolados por esta Lei" (artigo 12); que a Exposición de Motivos da Lei configura de forma ampla ese dereito de acceso á información pública, do que son titulares todas as persoas, e que poderá exercerse sen necesidade de motivar a solicitude; e que este dereito só se verá limitado naqueles casos en que así sexa necesario pola propia natureza da información -derivado do disposto na Constitución Española- ou pola súa entrada en conflito con outros intereses protexidos.

Iso obriga a interpretar de forma estrita, cando non restritiva, tanto as limitacións a ese dereito que se contemplan no artigo 14.1 da Lei 19/2013 como as causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas no artigo 18.

O obxectivo da normativa en materia de transparencia é someter a escrutinio a acción dos responsables públicos, coñecer como se toman as decisións públicas, coñecer como se manexan os fondos públicos e coñecer baixo que criterios actúan as institucións públicas.

O Preámbulo da Lei 19/2013 sinala: "A transparencia, o acceso á información pública e as normas de bo goberno deben ser os eixos fundamentais de toda acción política. Só cando a acción dos responsables públicos sométese a escrutinio, cando os cidadáns poden coñecer como se toman as decisións que lles afectan, como se manexan os fondos públicos ou baixo que criterios actúan as nosas institucións, poderemos falar do inicio dun proceso no que os poderes públicos comezan a responder a unha sociedade que é crítica, esixente e que demanda participación dos poderes públicos".

O dereito dos cidadáns de solicitar aos suxeitos incluídos dentro do ámbito de aplicación da lei de transparencia implica poder solicitar calquera tipo de información e o dereito a recibir unha resposta documentada, completa e satisfactoria, dado que iso supón unha ferramenta indispensable para poder exercer o control da actuación pública.

Ademais, o concepto de información pública recollido na normativa é amplo, posto que non se limita aos documentos, senón que tamén se refire a contidos de todo tipo. Así, o artigo 13 da LTAIPBG prevé que "se entende por información pública os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que obren en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación deste título e que foran elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións."

Como consecuencia das queixas tivemos que avaliar a aplicación dos límites de acceso e das causas de inadmisión e nalgún caso formulamos recomendacións ou suxestións, aínda



que na meirande parte das queixas non foi preciso porque os informes daban conta dunha resposta, aínda que fora con retraso, e da correcta aplicación dos criterios legais.

A continuación citamos os supostos que deron lugar a resolucións, nas que expoñemos o criterio respecto da aplicación dos límites de acceso e das causas de inadmisión.

A. Integración do persoal dunha empresa pública en Augas de Galicia

Nunha solicitude de información relativa á integración do persoal da anterior empresa pública de obras e servizos hidráulicos, EPOSH, na nova Entidade Pública Empresarial Augas de Galicia (altos cargos, efectos salariais, proceso selectivo, salarios dos cargos antes e despois da integración, e informes da Asesoría Xurídica, da Dirección Xeral de Función Pública e da Intervención), a Consellería de Facenda e Administración Pública alegaba dous causas de inadmisión (información en curso de elaboración ou de publicación xeral, e necesidade de acción previa de reelaboración).

Porén, determinados puntos da solicitude non se atopaban en fase de elaboración ou publicación (informes da Asesoría Xurídica, da Dirección Xeral de Función Pública e da Intervención...); e a información non lle resulta aplicable a causa de inadmisión relativa a reelaboración, posto que se enténdese como a mera agregación ou a suma de datos, ou como mínimo tratamento dos mesmos, o dereito de acceso converteríase en dereito ao dato ou a documentación, o que non se corresponde cun amplo dereito á información. Ademais, a reelaboración debe basearse en elementos obxectivos e identificados na resolución, o que non sucedera.

A motivación tamén aludía á aplicación dos límites relativos á protección de datos; pero os relativos a persoal e altos cargos son datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano, e neses casos deben proporcionarse con carácter xeral, salvo que prevaleza o dereito á protección de datos, o que debería facerse constar (motivación), o que non se fixo.

Si resultaría se afectaba á esfera de interese de terceiras persoas, polo que debía concederse un prazo de quince días para que puideran realizar alegacións, con suspensión do prazo para ditar resolución.

Como consecuencia diso recomendamos á Consellería de Facenda e Administración Pública que aportara ao solicitante a parte da información dispoñible e non aportada, posto que trátase de información pública e nunha interpretación estrita das causas de posible inadmisión legalmente previstas estas non parecen aplicables. A consellería aceptou a recomendación.



B. Comité de expertos para o novo modelo de centros

Noutra ocasión a solicitude referíase ao comité de expertos que asesoraba no novo modelo de centros asistenciais de Galicia (membros, méritos, actas, documentos, propostas, remuneracións, selección, publicidade e subcomisións).

A consellería competente non negou que a información fora pública e do seu informe parecía desprenderse que gran parte da información non se atopaba afectada por causas de inadmisión, fundamentalmente información en curso de elaboración ou de publicación e información con carácter auxiliar ou de apoio. Non se trataba de información pendente de publicación (prevista normativamente) nin de información adxectiva (auxiliar ou de apoio), e co seu acceso non se prexudicaba a confidencialidade ou o segredo dos procesos de toma de decisión.

En canto ao acceso as actas e aos documentos e propostas, no caso de existir (o comité non é un órgano ou unidade administrativa) resultaría de aplicación o límite (confidencialidade ou o segredo dos procesos de toma de decisión) para os procesos deliberativos, no caso de constar, pero non para o resultado, é dicir, os acordos, documentos e propostas.

Así, os posibles acordos, documentos e propostas non se ven afectados por límites de acceso, e para o caso de que non se tiveran dado a resposta adecuada podería ser, como no caso anterior, facer constar a inexistencia dos acordos, documentos e propostas do comité.

Coñecer os detalles das deliberacións podería prexudicar a confidencialidade precisa na toma de decisións futuras nese ou noutros comités similares. Por tanto, se nas actas constaban eses detalles non sería preciso que se aportaran, xustificando a concorrencia dun límite (art. 14.2 da Lei 19/2013).

Se non se levaras actas das sesións a resposta debera consistir en facelo constar.

A consellería tamén argumentaba que os aspectos persoais e profesionais dos membros do comité asesor (identificación, salarios, selección...) non se contemplan no art. 10 da Lei 1/2016, de transparencia e bo goberno, que regula as obrigas específicas de información en materia de persoal. Porén, a referencia que fai o informe é a publicidade activa ou de oficio, é dicir, á que necesariamente debe proporcionarse a través dos portais de transparencia sen necesidade de previa petición de acceso. E neste caso reclamábase o acceso, cun ámbito material máis amplo que sobrepasa a información que debe estar a disposición (publicidade activa).

Si se afectaban os datos persoais e en xeral á esfera de interese de terceiras persoas, polo que debe concederse un prazo para realizar alegacións.

Polo anterior formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social e Xuventude para que resolvera sobre a solicitude, posto que a resolución se atopaba pendente despois



de que transcorrera o prazo; que o expediente se tramitara da forma legalmente prevista, en especial tendo en conta que resulta aplicable o artigo 19.3 da Lei 19/2013 (alegacións de terceiros); que se aportara a parte da información indicada, posto que tratábase de información pública e os límites e causas de inadmisión alegados non parecían aplicables, salvo que das alegacións de terceiros se deduzan novos elementos de xuízo.

A consellería respondeu indicando que xa respondera á solicitude. Tamén sinalou que ao comité non lle son de aplicación os requisitos da Lei de Réxime Xurídico do Sector Público, do que parecía desprenderse que non se levantaron actas; sobre os resultados dos traballos sinalou que polo interese público e por tratarse dunha materia complexa a presentación pública dos traballos debe ser exposta ante a sociedade galega no seu conxunto a través das institucións, polo que o 25/2/22 trasladou ao Parlamento de Galicia o informe no que se analizaron os traballos desenvolvidos polo comité; no que se refire á identificación e circunstancias dos membros respondeu que non existe un acto de nomeamento, que a súa contribución foi gratuíta, e que os membros representaban dun xeito transversal e plural todos os ámbitos profesionais implicados nas residencias, para despois sinalar nomes de persoas integrantes; e no que se refire ao procedemento de selección sinalou novamente que non deuse un acto de nomeamento.

C. Número de contenciosos fallados en contra e custes por decisións do servizo de edificación e disciplina urbanística do Concello da Coruña

A solicitude refírese a información pública e axústase á finalidade da transparencia.

A sentenza do Tribunal Supremo 306/2020 sinala que a causa de inadmisión por reelaboración impide o acceso cando se trata de volver elaborar a partir dunha información pública dispersa e diseminada, mediante un labor consistente en solicitar, primeiro; ordenar e separar, despois, o que é información clasificada ou non; sistematizar, e logo, en remate, divulgar tal información procedente de distintas fontes.

Neste suposto o ente local aludía a fontes propias, polo que non tiña que solicitar nada; as bases de datos propias debían permitir o uso adecuado para o acceso e posterior envío. Aínda que a resposta debía elaborarse, non o sería facendo uso de diversas fontes de información, dispersas e diseminadas, de tal forma que requirían solicitude, segundo a STS 306/2020, e o órgano non carecía dos medios técnicos necesarios para extraer e explotar a información, polo que resultaba plausible proporcionala, aínda que requirira unha tarefa específica ou esforzo, algo adecuado ao fin público amparado pola normativa de transparencia.

O feito de que sexan necesarios determinados esforzos para dar resposta ás solicitudes de información pública non é causa suficiente de denegación, posto que tal cousa sería tanto como negar a aplicación da normativa de transparencia.



O concello alegou que o número de anos aos que se refire a solicitude era excesivo. Pero na aplicación dos límites legais e as causas de inadmisión debe resultar determinante a ponderación do interese público na transmisión da información (a transparencia), en relación cos límites e causas de inadmisión. E a ponderación non pode realizarse de forma ríxida, neste caso en razón dun número de anos aos que se refira á solicitude. Se fora así a aplicación dos criterios sería fácil e case automática, o que non sucede, posto que en realidade trátase da aplicación a cada caso de conceptos xurídicos indeterminados.

Neste senso, o período ao que se refire a petición non era o determinante na aplicación da causa de inadmisión alegada, senón o contido do solicitado. E neste senso o que se reclamaba non era desproporcionado, posto que non eran multitude de documentos que requiriran labores intensivos, como o reexame, a desagregación e a anonimización. Polo contrario, o que se reclamaba eran datos concretos, que, como é lóxico, requiren un esforzo, pero proporcionado co fin público recoñecido como dereito na normativa de transparencia. Trátase de datos limitados, como son a relación dos contenciosos promovidos por particulares contra os actos do servizo de edificación e disciplina urbanística nos últimos 10 anos, e o seu custe, isto último entendido como indemnizacións, non como costas procesuais.

Por tanto, non se trataba de aportar os pronunciamentos xudiciais, senón unha relación deles e das súas consecuencias para o erario municipal.

Algúns datos podían figurar como non definitivos, tal e como alega o concello, posto que en ocasións restarían operacións que podían facer variar as contías (xuros...). Porén, podíanse aportar os datos obrantes e indicar as circunstancias pendentes, como as liquidacións finais de xuros.

Resultaría un labor lóxico dos servizos municipais -neste caso os dedicados á xestión urbanística- ter coñecemento das consecuencias dos actos no ámbito que tratamos, como algo derivado da avaliación continuada dos mesmos.

Polo anterior recomendamos ao Concello da Coruña que facilitara o acceso á información pública solicitada, o que aceptou.

D. Solicitude de información sobre o impacto da implantación de aeroxeneradores no Concello de Muras

En contra do que sinalaba o informe, o prazo para dar resposta a este tipo de solicitudes é dun mes (artigo 20.1 da Lei 19/2013). Non era relevante aos efectos da resolución que a información fora anterior á data de entrada en vigor da Lei 19/2013.

Polo anterior recomendamos ao Concello de Muras que resolvera expresamente sobre a solicitude de información pública obxecto da queixa. Ao peche do informe atópase pendente a resposta que indique a aceptación e, no seu caso, o cumprimento do recomendado.



E. Copias sobre contratación para a determinación dos locais baleiros no Concello da Coruña

O concello alegaba que puxo a disposición da entidade reclamante a información publicada na web ou portal de transparencia. Porén, o feito de que os contratos do sector público se vexan afectados por determinadas disposicións que obrigan á publicidade de oficio de certos datos non significa que eses datos esgoten a información sobre o expediente. Existen outros contidos que non son obxecto de publicidade activa, neste caso todo o expediente, precisamente o que se reclamaba.

Polo anterior recomendamos ao Concello da Coruña que facilitara o acceso á información pública solicitada, o que aceptou.

F. Acceso á identificación da persoa denunciante

A colexio oficial contra o que se dirixía a queixa alegaba que a persoa denunciante non era interesada. Iso resultaba en principio correcto, aínda que podía selo en determinados supostos, os chamados cualificados. Así, non tiña dereito ao acceso previsto na normativa de procedemento administrativo para as persoas interesadas.

Pero a reclamante non era a denunciante, senón a denunciada, que si ten a condición de interesada. E para iso non precisaba nin previa solicitude nin recoñecemento expreso.

Para as persoas interesadas a Lei 39/2015, artigo 53, prevé que teñen dereito, entre outras cousas, “a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos”.

O anterior non impide que as persoas interesadas teñen restrinxido o acceso a determinada información, por exemplo, a que conteña datos protexidos de terceiros, como é o caso da identidade da persoa denunciante. Unicamente pode ser doutra forma se a persoa denunciada e inculpada xustifica razoablemente que o descoñecemento da persoa denunciante pode ocasionarlle indefensión, aínda que en principio a súa lexítima defensa ha de ir referida aos feitos denunciados, sen que con carácter xeral teña relevancia a identidade do denunciante.

Porén, a reclamación tiña por obxecto a falta de resposta ou resolución do Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia á súa solicitude de acceso. E o informe non daba conta de que se producira dita resposta, que é obrigada (artigo 21 da Lei 39/2015; “obriga de resolver; a Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación”).

Polo anterior recomendamos ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia que dera cumprimento á obriga de resposta expresa á solicitude de acceso obxecto da presente queixa, que aceptou o que lle recomendamos.



G. Acceso a expedientes do Concello de Forcarei

O obxecto da queixa son dúas informacións públicas. O concello indicaba que ao primeiro procedemento (ampliación das instalacións industriais de Teccarsa) lle é de aplicación un límite, a prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios, por unha denuncia “polos mesmos feitos”. O acceso “pode supoñer un risco de grave prexuízo para a investigación dos posibles ilícitos urbanísticos, o respecto as funcións administrativas de inspección”.

Porén, a solicitude era previa á denuncia, polo que debiera terse resolto de forma expresa antes da denuncia que agora se alega como límite. Posiblemente a solicitude presentouse para coñecer determinados aspectos que puideran considerarse nunha eventual denuncia. E esta puido promoverse á vista da falta da información solicitada. En calquera caso, para formulala non se contou co expediente.

A solicitude de información era de acceso a un expediente urbanístico, e a normativa neste sector garante, xa antes das leis de transparencia, a ampla participación das persoas no exercicio das funcións públicas urbanísticas, ao marxe da súa consideración como interesadas. Dese xeito garantiuse o acceso de calquera persoa á información urbanística, e iso como medio para o exercicio da chamada acción pública.

Por tanto, o que procedería no seu momento -pero non se fixo- é a consideración da información como pública e, posteriormente, a ponderación dos intereses e dereitos, de acordo co previsto no artigo 15.3 LTAIPBG. Neste senso, a acción pública en materia de urbanismo debe considerarse un elemento determinante para realizar dita ponderación, sempre en favor do acceso ou do interese no mesmo.

As limitacións -como a alegada- non se aplican polo feito de que concorra algún dos ámbitos materiais sinalados no artigo 14.1, senón polo prexuízo dese ámbito (ou ben xurídico protexido). Así o establece ese artigo cando sinala que “o dereito de acceso poderá ser limitado cando acceder a información supoña un prexuízo para... a prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios”, no que se refire ao límite alegado.

Iso supón un xuízo preciso para determinar a presenza do concreto prexuízo -non pode ser hipotético-, que debe facerse a través do *test do dano* (“...cando acceder a información supoña un prexuízo para...”). “A aplicación dos límites será xustificada e proporcionada ao seu obxecto e finalidade de protección e atenderá as circunstancias do caso concreto” (art. 14.2). E mesmo pode suceder que exista un interese superior, público ou privado, que se superpoña ao prexuízo que se comprobara (art. 14.2 *in fine*), o que se valorará de acordo co *test do interese*, que debe engadirse ao anterior *test do dano*.

O informe non aclaraba a razón concreta pola que dar acceso a un expediente ao que xa se debería ter dado acceso prexudicaría de forma concreta, non hipotética, a investigación e



sanción dun eventual ilícito administrativo. Toda a información contida no expediente é pública. Nin tan sequera se concretou a existencia dunha investigación previa ou dun procedemento sancionador; só se sinala a presentación dunha denuncia, pero non se concretaba a actuación posterior da APLU. Esta podería aclarar a existencia dun procedemento sancionador e tamén considerar que o acceso aos documentos previos pode prexudicar o procedemento que no seu caso se dera, pero tal cousa non se coñecía.

A aplicación dos límites deba ser xustificada e referida ao caso concreto, non alegada de forma xenérica.

Diferentes serían as consideracións ante unha eventual solicitude de acceso ao expediente sancionador, o que non é o caso. Entón correspondería resolver á entidade competente, a APLU, e non ao concello.

O informe tampouco aclaraba que se respondera expresamente á solicitude de información pública, polo que dita resposta aínda estaría pendente, sen prexuízo da resolución presunta, de efectos negativos. Pero a resolución presunta non exime á administración de responder de forma expresa.

Era preciso que o concello resolvera de forma expresa a solicitude de información pública e que o fixera realizando a ponderación indicada, tendo en conta que a información que tratamos era pública e que non se concretara que resulte aplicable o límite previsto no artigo 14.1.e) da Lei 19/2013.

Polo que se refire á segunda solicitude de información pública (copia dos expedientes de contratación de persoal laboral...), o ente local sinalou que era xenérica e que xa remitira unha información ao respecto. Porén, a solicitude era máis ampla. E recordamos que as remisións xenéricas aos portais de transparencia ou a calquera outra forma de publicidade activa ou de oficio non eran adecuadas, posto que as respostas ás solicitudes de información pública deben proporcionar os enlaces ou as rutas que deriven a concreta información solicitada, sen necesidade de ter que realizar buscas.

Polo anterior recomendouse ao Concello de Forcarei que con urxencia respondera expresamente á solicitude de información urbanística, posto que non constaba resposta motivada, a pesar de ser unha obriga legal, e que se realizara a ponderación, tendo en conta que a información era pública e que non concretara que resulte aplicable un límite de acceso; e que na solicitude dos expedientes de contratación se respondera aos aspectos pendentes, se avaliara a posible presenza de límites, se realizara a correspondente ponderación, e no seu caso se facilitara a información pública coas disociacións precisas.



H. Acceso á documentación dun tribunal nun proceso selectivo para poder presentar un recurso

O reclamante solicitara o acceso á documentación relativa a un proceso selectivo, en concreto ás actas dos tribunais, cualificacións dos aspirantes e programacións didácticas presentadas por cada aspirante.

Os tribunais de selección de empregados públicos son órganos administrativos de carácter técnico ao servizo da administración, polo que a información no seu poder é información pública, de acordo co disposto no artigo 13 da Lei 19/2013.

O carácter técnico destes órganos non altera a súa natureza administrativa nin os exclúe de formar parte da administración pública. O tribunal de selección, como órgano administrativo, está sometido no seu funcionamento á normativa dos órganos colexiados. E no seu funcionamento debe garantirse a independencia para o correcto exercicio da discrecionalidade técnica, o que implica ter capacidade para adoptar decisións libres de mandatos xerárquicos e so baseadas nos seus coñecementos e competencias técnicas.

Pero o funcionamento segundo criterios de discrecionalidade técnica reforza a necesidade de someter a súa actividade e as súas decisións ao escrutinio público, pois para o necesario control desa discrecionalidade e para acreditar o seu exercicio obxectivo e ponderado, resultan especialmente esixible o acceso á información que manexan eses órganos para a toma das decisións. O anterior resulta necesario para obxectivar as decisións.

O acceso a esa información é obrigado en coherencia cos principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade, transparencia e obxectividade que se recollen na lexislación vixente para os procesos de acceso ao emprego público.

A este respecto o Tribunal Supremo declarou reiteradamente que a transparencia e a publicidade son condicións necesarias para a efectividade dos principios de igualdade, mérito e capacidade no acceso ao emprego público (SS.T.S. do 18 de xaneiro de 2012 e de 20 outubro de 2014, entre outras).

No presente caso, da resposta aportada pola consellería podía apreciarse que o acceso se autorizaba so parcialmente, no que se refire “ao seu expediente”, cando o reclamante tamén solicitaba, por exemplo, coñecer as cualificacións dos aspirantes na segunda proba. A consellería non aportou motivación para esa denegación parcial e unicamente sinalaba que desestimou a solicitude nesa parte.

Iso sucedeu a pesar de que, como xa dixemos, trátase de información pública. E así, a STS do 19 de xuño de 2012 examina o dereito dun aspirante nun proceso selectivo a coñecer a puntuación asignada aos méritos doutros aspirantes, e establece o seguinte:

“O primeiro que debemos recoñecer é que, efectivamente, os artigos 105.b) da Constitución española e 37 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, amparaban a pretensión



do recorrente de acceder a calquera información do expediente, e dende logo tamén á referida aos méritos doutros aspirantes no proceso de concorrencia competitiva no que tomou parte, así como a de que se lle expediran as copias correspondentes. Ao non apreciar a Sala que concorrera ningunha das excepcións que, por vir impostas nas leis, condicionan e limitan o acceso aos documentos obrantes nos arquivos e rexistros públicos, non existía razón algunha para obstaculizar o acceso do recorrente a tal información, polo que se estima que o rexeitamento administrativo ao solicitado carecía de xustificación e resultaba contrario a dereito”.

A publicidade da puntuación obtida polos aspirantes responde ás exigencias de motivación dos actos administrativos e de transparencia na actuación da administración. E trátase dunha información á que o reclamante, como interesado -participante no proceso selectivo- ten dereito, por incidir de forma substancial no resultado do procedemento.

Os interesados ostentan unha condición especial e un dereito de acceso reforzado respecto da información incluída no procedemento, de acordo co art. 53.1 LPACAP. A condición de interesado é un elemento engadido ao interese público favorable ao acceso que se plasma na lexislación de transparencia, do que resulta que prevaleza sobre os dereitos ou intereses relativos á reserva da información.

Neste mesmo senso pronúnciase tamén a Axencia Española de Protección de Datos (informe número 178/2014), que analiza o dereito de acceso á información pública nos procesos de concorrencia competitiva. Sinala:

“Así, en relación cos procesos de concorrencia competitiva,..., podería terse en conta a doutrina da Audiencia Nacional en relación coas cesións de datos das cualificacións outorgadas no marco de procesos selectivos, en que o tribunal considerou que o principio de publicidade e transparencia se torna en esencial, como garante do principio de igualdade. Así, a Audiencia Nacional ponderou o principio de publicidade coa protección de datos de carácter persoal, chegando á conclusión que durante a tramitación do proceso selectivo debe prevalecer o primeiro. Na sentenza de 26 de abril de 2012 da Sección Primeira da Sala do Contencioso Administrativo da Audiencia Nacional, que cita a súa vez a recaída no recurso 215/2010, sinalou o seguinte:

“Por tanto, unha das excepcións á esixencia de consentimento para o tratamento de datos é o da colisión con intereses xerais ou con outros dereitos de superior valor que fagan decaer a protección de datos pola preferencia que deba concederse a ese outro interese. No caso presente, ao tratarse dun procedemento de concorrencia competitiva debemos atender ao que sinala o artigo 103 da Constitución cando afirma que a Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo con os principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á Lei e ao dereito (parágrafo 1) e cando afirma no parágrafo 3 que “A Lei regulará o estatuto dos funcionarios públicos, o acceso á función pública de acordo con os principios de mérito e capacidade ” (todo iso en relación co previsto no artigo 23 C.E. ao que nos referiremos máis adiante). Obviamente, as garantías que esixe o tratamento de datos persoais non pode servir para embazar ou anular estas esixencias xerais que obrigan a que



os procesos se conduzan cumprindo unhas mínimas esixencias de transparencia e publicidade. A superioridade destoutros valores aconsella que neste caso enténdase que non era esixible o consentimento do interesado para o tratamento do dato da nota consistente na súa comunicación polo sindicato agora recorrente.

Desde este punto de vista, debemos concluír que non é esixible o consentimento daquelas persoas que participen nun procedemento de concorrência competitiva para o tratamento das cualificacións obtidas no devandito procedemento e iso como garantía e esixencia dos demais participantes para asegurar a limpeza e imparcialidade do procedemento no que concorren (...)”.

No suposto tamén apreciouse que a resposta dada finalmente á solicitude adoece dun importante retraso, posto que a solicitude era de xullo do 2021 e a resposta, que ademais é unicamente para convocar a unha posterior vista, era de febreiro de 2022, lonxe do momento para o que se precisaba a información para fundamentar os recursos administrativos. E como consecuencia dese retraso o reclamante fixo os recursos que se mencionan no informe -ao menos un deles- despois do prazo para responder, e por tanto sen ter acceso á información pública que reclamara.

A consellería debería ter proporcionado antes a información solicitada. O reclamante tiña dereito a ela en prazo, e iso incide de forma substancial no exercicio do dereito a opoñerse ás decisións adoptadas, de xeito que ante unha eventual desconformidade coa valoración conte coa información precisa para a fundamentar o seu recurso administrativo.

Polo anterior recomendamos á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que no sucesivo as solicitudes de información pública relativas a procedementos de concorrência competitiva, en especial a procesos selectivos para o emprego público, se resolveran de forma dilixente co fin de asegurar que calquera persoa interesada coñeza os datos que permitan decidir e no seu caso fundamentar as eventuais impugnacións; e que eses mesmas solicitudes se resolveran sen aplicar restricións non motivadas, tendo en conta que os principios de igualdade, mérito, capacidade, obxectividade, publicidade e transparencia son esenciais nestes procedementos. Ao peche do informe a resposta atópase pendente.

I. Falta de resposta a diferentes solicitudes de información pública dirixidas ao Concello de Ames

Os informes aportados non sinalaban que se respondera. Por tanto, restaba que o concello resolvera e notificara a preceptiva resposta.

O ente local argumentaba que a información atopábase a disposición do público en xeral a través do Portal de Transparencia (publicidade activa) e o solicitante podía realizar as buscas. Porén, no caso de que a información se atope a disposición xeral da cidadanía a resposta debe consistir na aportación do enlace ou enlaces que permitan identificar dita información de forma directa, é dicir, sen buscas.



Por tanto, non bastaba con dar unha resposta que, como dixemos, se atopaba pendente, senón que esta debía consistir na identificación mediante enlaces directos da información que se solicitaba.

O concello tamén entendía que as solicitudes tiñan carácter abusivo e de mala fe. Porén, non se apreciaba que se tratara de algo repetitivo, abusivo ou con mala fe. Ademais, a solicitudes limitábanse temporalmente.

Como consecuencia do anterior recomendamos ao Concello de Ames que respondera de forma expresa á solicitude de información pública e que facilitara a información solicitada, que, á vista de que o concello sinalaba que xa se atopaba na web ou portal de transparencia, debería consistir nos enlaces directos necesarios para acceder a dita información. O concello aceptou as recomendacións.

J. Non envío por vía electrónica do expediente de modificación da RPT do Concello de Oleiros

A queixa referíase ao incumprimento da obriga de publicidade activa da aprobación inicial da modificación da relación de postos de traballo (RPT) do Concello de Oleiros, publicada oficialmente como información pública para alegacións, xunto co anuncio da posta a disposición do expediente. Sinalaba que a Lei 19/2013 establece que as administracións publicarán os documentos que, conforme á lexislación sectorial vixente, deban ser sometidos a un período de información pública durante a súa tramitación.

O ente local respondeu que non existía obriga de publicidade activa por medio do portal de transparencia porque a publicación da aprobación inicial da modificación da RPT non é preceptiva, senón só recomendable.

A modificación da RPT é un acto administrativo con pluralidade de destinatarios, e non unha disposición de carácter xeral (STS de 5-2-14), polo que non se aplicaría o procedemento de aprobación de destas.

Tal e como sinalaba o informe municipal, non é de aplicación o artigo 7.e) da Lei 9/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, posto dito artigo so establece a necesidade de publicar “os documentos que, conforme a lexislación sectorial vixente, deban ser sometidos a un período de información pública durante a súa tramitación”.

En calquera caso, o expediente que pediu o reclamante non se publicaría, posto que o que se publica nos casos previstos no art. 7.e) da Lei 19/2013 son os documentos estritos sometidos a información pública, non os expedientes.

Porén, a queixa referiría tamén a resposta do concello á súa solicitude de acceso á información pública. O concello sinalaba que deu resposta moito antes de que vencera o prazo (un mes), o que comprobamos. Porén, a formalización do acceso debería darse por medio do envío do expediente de xeito electrónico, tal e como se solicitara. O acceso por



vía electrónica ten por fin facilitar a localización e o envío da información no breve prazo que se dispón, e posibilitar que o acceso sexa gratuíto, o que prevé a lei con carácter xeral.

Polo indicado suxerimos ao Concello de Oleiros que o acceso á información pública se dera por vía electrónica, salvo outra petición do solicitante. O concello aceptou o indicado.

K. Falta de acceso á información sobre o parque eólico de Vilartoxo

O proxecto tramitábase de acordo coa Lei 8/2009, que regula o aproveitamento eólico en Galicia e se crea o canon eólico e o Fondo de Compensación Ambiental, e na Lei 21/2013 (avaliación ambiental). Ambas leis prevén informacións públicas, que xunto cos informes sectoriais e as alegacións se remitiron á promotora.

No que se refire á solicitude do expediente completo a consellería sinalou que “non procede atender neste momento a petición realizada” e que “lle será notificada a declaración de impacto ambiental que formule o órgano ambiental”. A consellería tamén facía referencia a que “non sería posible prorrogar indefinidamente este proceso, recibindo novas alegacións sobre como se consideraron estes informes e alegacións”.

Porén, calquera persoa interesada ten o dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos procedementos, sen que se prevea limitación de tempo para dito acceso.

Parecía dar a entender que co cumprimento dos procesos de información pública e o ofrecemento das alegacións péchase a posibilidade de novas alegacións por parte da persoa interesada, a pesar de que o artigo que transcribimos prevé que ditas persoas teñen dereito “a formular alegacións, utilizar os medios de defensa admitidos polo Ordenamento Xurídico, e a aportar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución”.

O feito de que existan procedementos de información pública para a cidadanía en xeral non priva dos dereitos específicos das persoas interesadas, que poden presentar alegacións en calquera momento antes do específico trámite de audiencia.

Polo sinalado recomendamos á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Emprego e Innovación que facilitara a copia completa do expediente, sen prexuízo das disociacións que procedan. Ao peche do informe a resposta atópase pendente.

3. OUTRAS QUEIXAS RELACIONADAS COA TRANSPARENCIA

Coñecemos varias queixas promovidas por vogais do pleno do consello regulador (CR) Ribeira Sacra pola falta de cumprimento polo presidente da súa obriga de convocar un pleno para o debate dunha moción de censura. A Consellería de Medio Rural confirmou os feitos.



A consellería consideraba que na actualidade “non procede promover a tramitación... dunha moción de censura..., dado que non ten encaixe nos asuntos de trámite e os necesarios para a axeitada marcha da denominación a que está limitado o dito consello, e que regula o artigo 35”.

A consellería propuxo que o CR céntrase na realización das actuacións precisas para o proceso electoral, e a propia consellería velaría porque o proceso electoral respectara a normativa, tanto na convocatoria como a través da actuación do persoal técnico que integra a Xunta Electoral.

Coincidimos coa consellería na valoración das circunstancias; porén, restaba avaliar a aplicación da normativa respecto do incumprimento. As consecuencias xurídicas do incumprimento establécense na Lei 2/2005. O incumprimento debería ter resposta mesmo cando a persoa presuntamente incumpridora se atopaba desenvolvendo as súas competencias en funcións.

Polo anterior recomendamos á Consellería de Medio Rural que avaliara a aplicación das consecuencias xurídicas previstas para os incumprimentos dun órgano de goberno do CR, neste caso o presidente, de obrigas que lle incumbían, despois de que a indicación da consellería para convocar o pleno no que debater a moción non fora atendida.

A Axencia Galega da Calidade Alimentaria resolveu iniciar un procedemento para determinar a responsabilidade do presidente do Consello Regulador da Denominación de Orixe Ribeira Sacra. Polo tanto, a recomendación foi aceptada e tivo cumprimento.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/9379/21	Recomendación dirixida á Consellería de Facenda e Administración Pública debido ao acceso a unha información pública	Consellería de Facenda e Administración Pública 25/01/2022	Aceptada	Q/9379/21
Q/7326/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao acceso a unha información pública	Consellería de Política Social 03/02/2022	Aceptada parcialmente	Q/7326/21
Q/177/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña debido á falta de acceso a información pública	Concello da Coruña 22/04/2022	Aceptada	Q/177/22
Q/621/22	Recomendación dirixida ao Concello de Muras sobre acceso a unha información pública	Concello de Muras 22/04/2022	Pendente	Q/621/22
Q/87/22	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña sobre acceso a información pública	Concello da Coruña 11/05/2022	Aceptada	Q/87/22
Q/1720/22	Recomendación dirixida ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia sobre cumprimento da obriga de resposta expresa	Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia 02/06/2022	Aceptada	Q/1720/22
Q/9179/21	Recomendación dirixida ao Concello de Forcarei sobre acceso a unha información	Concello de Forcarei 03/06/2022	Aceptada	Q/9179/21
Q/7555/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades sobre solicitude de información relativa a un procedemento selectivo	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 27/06/2022	Pendente	Q/7555/21
Q/7556/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades sobre acceso a información en procesos selectivos	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 27/06/2022	Pendente	Q/7556/21
Q/4040/22	Recomendación dirixida ao Concello de Ames sobre solicitude de acceso a información pública	Concello de Ames 14/09/2022	Aceptada	Q/4040/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4042/22	Recomendación dirixida ao Concello de Ames sobre acceso a unha información pública	Concello de Ames 14/09/2022	Aceptada	Q/4042/22
Q/7426/22	Recomendación dirixida ao Concello de Oleiros sobre acceso electrónico a unha información pública	Concello de Oleiros 06/10/2022	Aceptada	Q/7426/22
Q/4041/22	Recomendación dirixida ao Concello de Ames referente ao acceso a unha información pública	Concello de Ames 04/11/2022	Aceptada	Q/4041/22
Q/4047/22	Recomendación dirixida ao Concello de Ames debido a falta de accesibilidade dun bordillo no Milladoiro-Ames	Concello de Ames 09/11/2022	Aceptada parcialmente	Q/4047/22
Q/7622/22	Recomendación dirixida á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación sobre acceso ao expediente dun parque eólico	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 16/12/2022	Pendente	Q/7622/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6994/21	Falta de resposta á solicitudes de actualización da información municipal na páxina web do Concello da Pobra do Caramiñal	Conclusión con actuación positiva	24/01/2022
Q/9384/21	Falta de acceso á información da Consellería de Medio Rural sobre actuacións nun monte veciñal en man común con interposición de accións ante o xulgado de Chantada	Conclusión con actuación positiva	04/02/2022
Q/10533/21	Falta de resposta do Concello de Baiona á solicitude de información sobre gasto na programación Baiverán de 2020 e 2021 e custo da desinfección durante estes eventos	Conclusión con actuación positiva	24/02/2022
Q/10626/21	Falta de acceso á información pública e incumprimento da normativa de transparencia no Concello da Illa de Arousa	Conclusión con actuación positiva	19/05/2022
Q/3873/22	Solicitude de información sen resposta polo concello de Narón	Conclusión con actuación positiva	15/09/2022
Q/4040/22	Solicitude de información ó concello de Ames	Conclusión con actuación positiva	05/12/2022
Q/4042/22	Solicitude de información ó Concello de Ames	Conclusión con actuación positiva	05/12/2022
Q/9282/22	Incumprimento polo Concello de Cambados dunha moción a prol da publicación trimestral dos contratos menores no portal de transparencia	Conclusión con actuación positiva	31/10/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓN



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A maioría das queixas tramitadas no presente exercicio corresponden aos dous grandes bloques materiais da área e a continuación ás relativas á xestión do dominio público: augas e portos.

Por unha banda, no que atinxe ás obras públicas, destácanse as relativas á tramitación dos proxectos de infraestruturas e outros problemas conexos como a expropiación forzosa dos terreos privados necesarios para a súa execución.

Cómpre mencionar que as queixas que se presentan nesta área afectan moitas veces a unha pluralidade de persoas e fórmulanse ben a través de asociacións veciñais, plataformas ou acompañando listaxe de asinantes, aínda que neste exercicio 2022 sobre o que estamos a informar, as queixas colectivas foron en termos numéricos menos que nos últimos anos, aínda que con moitos asinantes.

Poder servir de expoñente unha queixa colectiva sobre o rexeitamento á instalación dun paso de peóns na AC-173, O Couto, Dorneda, no municipio de Oleiros, na que ao peche do exercicio continuamos traballando e practicando actuacións ante a Administración tanto autonómica (AXI), como local, o Concello de Oleiros.

Outra queixa tamén en trámite a data de peche de exercicio, presentada en decembro por un colectivo, urxía a construción dun novo aparcamento público no recinto do CHUS de Santiago de Compostela por mor da ampliación dese hospital.

Afectados polo novo vieiro do Hospital de Montecelo en Pontevedra tamén acudiron á institución referindo non ter resposta ás alegacións presentadas ao proxecto e verificouse trala correspondente investigación que a actuación administrativa fora correcta e as alegacións foran contestadas.

En todo caso, as queixas relativas á execución e mantemento de pequenas obras seguen representando un número importante nesta área, podendo destacar a problemática dos camiños públicos e estradas de titularidade municipal ou provincial e a súa conservación e estado, debido a que os concellos, segundo informan, teñen no seu patrimonio redes de camiños e estradas da súa titularidade que, en ocasións, requiren de importantes investimentos con orzamentos moi exiguos, sobre todo nos municipios de escasa poboación de contornas rurais.

Nunha queixa que se presentou nesta institución no mes de decembro do 2022, que por conseguinte atópase en curso de tramitación a data de peche do exercicio, se reclama a actuación conxunta de tres concellos : A Lama, Beariz e Avión a fin de que acometan o arranxo do firme da estrada que une a intersección da OU415/PO235 e a localidade de A Hedreira.



En termos xerais, este ano, naqueles casos nos que detectamos algunha actuación incorrecta, a resposta das administracións públicas concernidas foi razoable e atenderon as consideracións que lles trasladamos polo que resolvéronse satisfactoriamente a meirande parte destes expedientes de queixas.

Con respecto ás queixas tramitadas que teñen por obxecto cuestións relativas aos incumprimentos do procedemento administrativo, os problemas que expoñen as persoas que acoden á Valedora do Pobo mantéñense invariables con especial liderado do silencio administrativo, o que representa non só que as persoas interesadas non reciben resposta algunha, senón que ademais descoñecen o posicionamento da Administración sobre a intervención que demandan.

Insistírase en reiterar a obriga que ten a Administración de dar unha resposta motivada ás solicitudes que recibe, de conformidade co artigo 21 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (LPAC).

Con frecuencia a administración, pretendendo eludir as obrigacións procedimentais 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 nestes expedientes recomendacións ou suxestións tendo en conta que xa se obtivo unha solución satisfactoria ou ben se manifestaron compromisos cuxa materialización confiamos se produza coa presteza debida.

Unha vertente específica desta obrigación de motivación das decisións administrativas é a que corresponde ao dereito a acceder a información pública. Así, as resolucións que deneguen o acceso, as que concedan o acceso parcial ou mediante unha modalidade distinta á solicitada e as que permitan o acceso cando houberse oposición dun terceiro serán motivadas, de conformidade co artigo 20 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

Respecto diso, cabe insistir en que os motivos de denegación deberán ser analizados caso por caso, razoando debidamente o non acceso á información cando poidan estar en xogo dereitos de terceiros máis dignos de protección. Ademais, calquera interpretación desestimatoria do acceso debe ser restritiva, propiciando sempre a adopción de medidas como a disociación dos datos para facilitar a información que se demanda. En xeral, cos medios tecnolóxicos dos que dispón actualmente a Administración, cada vez resulta máis inxustificada a posibilidade de poder negar a información solicitada alegando a confidencialidade dos datos persoais afectados.

En todo caso, debemos seguir incidindo en que existe aínda marxe de mellora tanto en desenvolver políticas de publicidade activa como na atención á demanda individualizada de información que se atopa en poder da Administración.



Detectamos que cada vez hai unha maior esixencia da cidadanía que demanda maiores e mellores servizos á Administración e nese sentido, o ámbito de funcionamento e o procedemento administrativo tampouco escapa a iso. En xeral, hai unha maior demanda de transparencia da actividade administrativa na vertente de acceso á información, como instrumento adecuado para coñecer o estado da tramitación dos expedientes administrativos.

A tramitación dos proxectos de obras públicas reviste certa complexidade, o que alarga no tempo os distintos trámites e a cidadanía presenta reclamacións por entender que estanse conculcando os seus dereitos ao non recibir resposta algunha sobre as alegacións ou suxestións que puidesen expor nalgunha das fases de exposición pública.

Neste sentido, conséntase ás veces, que a solicitude de acceso que se demanda é consecuencia dun incumprimento da Administración en prover mediante as súas sedes electrónicas ou páxinas web da información relativa á súa organización, que teña transcendencia xurídica, económica e orzamentaria. En suma, as administracións públicas teñen a obriga de publicar de forma periódica e actualizada a información cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública.

Tamén hai que considerar neste apartado a obriga da Administración pública, cando actúa no exercicio de potestades administrativas, de acomodar a súa actuación ás regras do procedemento administrativo común, de conformidade coas previsións da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (LPAC), na súa integridade, garantindo no específico expediente administrativo a tramitar os dereitos das persoas afectadas de conformidade coas normas que determinan os aspectos substanciais da instrución do procedemento administrativo.

Polo que se refire ao outro bloque material, as expropiacións, lembrar que a Lei de 16 de decembro de 1954, sobre expropiación forzosa, contempla no seu artigo 57 a responsabilidade por demora no pago de expropiacións é iso é precisamente o principal motivo de queixa ante a Valedora do Pobo neste ámbito.

Outro motivo habitual de queixa ante esta institución é o atraso no pago dos intereses de demora, dereito recoñecido a favor do acredor da Facenda Pública, no artigo 24 da Lei 47/2003, de 26 de novembro, Xeral Orzamentaria.

Como expoñente, poderíase citar unha queixa presentada en novembro do 2022 sobre falta de pago dos xuros de mora e os incrementos porcentuais do pago dunha indemnización por danos ocasionados por unha obra pública (construción da Autovía Coruña-Carballo) na que actualmente continuamos practicando actuacións.



II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas desta área por reclamantes achegouse á cifra de 1344.

Inadmitíuse soamente 1 queixa. A queixa abordaba a falta de actuación por parte da empresa “Acciona” para a reposición dun manancial danado polas obras da estrada A-54 e privación da auga de consumo doméstico e nunha explotación gandeira, así como tamén a falta de actuación da *Demarcación de Carreteras del Estado*.

A este respecto, cabe salientar que a *Demarcación de Carreteras del Estado* é un organismo dependente do *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, polo tanto, a problemática atopábase fora do ámbito de supervisión desta institución.

Por outra banda, e segundo se indicaba no escrito de queixa, o promotor dirixira tamén a queixa ao *Defensor del Pueblo*, quen sí sería o órgano competente para supervisar a actividade da citada *Demarcación de Carreteras del Estado*.

Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* 5 expedientes: un deles no que a promotora refería que a falta de mantemento dunha estrada estatal lle estaba a ocasionar danos na súa vivenda pola filtración de augas pluviais; outro sobre falta de resposta da Unidade de Estradas do Estado en Pontevedra sobre limpeza de biomasa nas marxes de estradas de titularidade estatal ao paso por Bembrive (AG-57, VG-20 e UP-563); outro que refería problemática de acceso a unha finca lindeiro coa N-550 polo que a competencia correspondía a *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*; outra queixa sobre acceso ás ribeiras dun río en O Carballiño do ámbito competencial da *Vicepresidencia tercera y Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico*, de quen depende a *Confederación Hidrográfica del Miño Sil* e finalmente outra sobre o ruído producido por infraestruturas ferroviarias relativas a actuación da entidade pública empresarial *Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)*, (polo tanto dependente do *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*).

Concluíronse a peche do exercicio un 61 %.

Das queixas admitidas, continúan en tramitación a peche de exercicio 20 expedientes de diferentes asuntos.

Tamén se concluíron 50 expedientes relativos a queixas do ano 2021, que foran interpostas maioritariamente no último trimestre dese ano.

Concluíronse durante este ano diferentes expedientes de queixas colectivas, unha que continuaba en trámite a data de peche de exercicio 2021 de 31 asinantes sobre as obras de acondicionamento das estradas PO225 e PO241 (Ponte Caldelas e A Lama) e eventuais danos, cuxa tramitación finalizou considerando a actuación administrativa correcta.



	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1344		56	
Admitidas	1338	99 %	50	89 %
Non admitidas	1	0,08 %	1	2 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	5	0,4 %	5	9 %

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	30	2 %	30	61 %
En trámite	1308	98 %	20	39 %

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	0	1	1	1	0
2021	45	4	49	46	3

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. ESTRADAS: MANTEMENTO E CONSERVACIÓN

Unha muller promoveu un expediente referente ao mal estado do vial de acceso a unha vivenda desde a estrada da parroquia de Folgoso, no Concello de Sobrado dos Monxes.

Acudía á institución queixándose de ter feito repetidas reclamacións sobre o estado da estrada de acceso ao domicilio dos seus pais no Lugar de Carballás - Folgoso, sinalando que



levaban uns 40 anos sen realizar labores de mantemento. A estrada fora asfaltada recentemente máis ata 200 m antes de chegar ao domicilio da súa familia, de xeito que se ven obrigados a atravesar unha estrada na súa maioría composta por lama e restos de vexetación, deixando illadas a dúas persoas maiores de 70 anos.

Achegaba co escrito no que formulaba a queixa varias fotografías amosando a problemática. En menos dun mes logrouse concluír positivamente a queixa, toda vez que, o 13 de xaneiro solicitouse a intervención da Valedora do Pobo, o 19 de xaneiro admitida a queixa a trámite, iniciouse a investigación e o 10 de febreiro o órgano local remitiu informe no que se fai constar que no Plan de Obras e Servizos do ano 2022, incluíuse a mellora da capa de rodadura dese vial dotándoo dun firme a base de aglomerado que suporá a mellora de dito tramo, o que resolverá a problemática.

Noutra queixa, tamén solucionada positivamente en menos dun mes, a promotora documentaba actuacións administrativas previas sobre o deficiente estado da estrada entre Algara e Val, na parroquia de Vilapene, Concello de Cospeito.

O informe do ente local incorporouse con presteza, manifestando que tiñan constancia do estado do vial que se dirixe aos barrios de Val e Algara e que íase proceder ao seu acondicionamento no prazo máis breve posible. Non obstante, resultaba difícil concretar o tempo exacto no que se ía acondicionar, dada a realidade física do Concello de Cospeito en canto a poboación e territorio: ten unha grande dispersión poboacional distribuída nunha superficie de 144,50 km², o cal encarece a prestación dos servizos municipais básicos ante a dificultade de levar estes servizos á totalidade da veciñanza. Nese concello máis do 77% das estradas son de titularidade municipal.

O 13 de xullo iniciouse a investigación e o 8 de agosto o ente local remite o informe no sentido anteriormente exposto, no que se fai contar que se estaban a realizar os trámites oportunos para contar cos medios económicos e persoais necesarios para proceder ao arranxo polo que concluíuse a tramitación desta queixa.

Noutro expediente unha muller queixábase en relación con deficiencias e situacións de perigo en tramos da AC-550 en Outes.

No seu relato manifestaba:

“A situación que nos leva a este trámite é a perigosidade da AC-550 ó seu paso pola aldea de Ribademar onde os vehículos acadan altas velocidades, pondo en risco a vida dos viandantes e dos cidadáns que alí residen. Así mesmo, a bifurcación á altura das casas n.º 7 e 8 (final da recta sentido Noia) segue a traer confusión, incluso dez anos despois da súa reforma, e que conduce a numerosos vehículos a circular en sentido contrario.



Igualmente, queremos deixar patente o alto impacto acústico da Ponte de Langaño e da deficiencia do firme da N-550.

Levamos a cabo dúas solicitudes a Estradas en setembro de 2019 e en xaneiro de 2022 (a través do Concello de Outes), ambas sen resposta.”

Ante iso requirimos informe á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade no que consta esencialmente o seguinte :

“... Despois da correspondente análise extráense as seguintes conclusións:

- A bifurcación está convenientemente sinalada, co sinal de sentido obrigatorio no carril de avance, R-400a, e a prohibición de acceso de calquera vehículo no sentido contrario, R-101, ademais da liña continua no eixe.*
- Os sinais de perigo por curvas perigosas, P-14a, e de velocidade máxima aconsellable a 50 km/h, S-7, situados no pq 67+910, deberían trasladarse a un punto anterior, para que poidan ser percibidas coa suficiente antelación para reaccionar.*

Nas próximas datas modificarase a situación destas sinais.

- Respecto do exceso de velocidade, indicar que a velocidade do treito é a xenérica da estrada, 90 km/h, xa que se trata dunha recta e o núcleo de Ribademar é exterior á estrada. Non existen, segundo a normativa de aplicación, elementos que requiran unha modificación da limitación de velocidade. Polo tanto, non se da unha situación de velocidade inadecuada senón de incumprimento sistemático por parte de determinados condutores que non respectan a limitación establecida.*

...

- Coa finalidade de comprobar o cumprimento dos obxectivos de calidade acústica establecidos pola normativa vixente e a necesidade de aplicar medidas de protección contra o ruído, procederase á realización de medicións "in situ" no entorno das vivendas situadas á altura do punto quilométrico 67+880, marxe dereita da estrada AC-550.*

Así, tras a investigación realizada e ao deducir que a intervención desta institución e a colaboración do órgano autonómico competente propiciou a práctica de actuacións que darán solución á problemática exposta, resolveuse a conclusión satisfactoria deste expediente.



2. PORTOS

Tramitouse unha queixa por falta de mantemento do mobiliario urbano na explanada de aparcamento de titularidade de Portos de Galicia na Pobra do Caramiñal.

Nesa queixa esencialmente indicábase que *“A entidade de Portos de Galicia é responsable da zoa de aparcamento, coñecida na Pobra coma a explanada, con referencia catastral 5374501NH0157S0001FY que é unha ampla zoa de aparcadoiros, que ademais ten o seu mobiliario urbano, o mantemento do mesmo é competencia da entidade de Portos de Galicia. A día de hoxe este mobiliario se atopa deteriorado ou directamente roto cas conseguíntes molestias os veciños e veciñas.”*

No curso da súa tramitación, Portos de Galicia comunicounos que xa notificara ao promotor do expediente indicando que se dera instrución, o pasado mes de novembro, á empresa encargada do servizo de mantemento dos peiraos para repoñer os bancos deteriorados que se atopan no referido espazo. Indicando que a demora da instalación dos mesmos debíase á espera de recibir as pezas que substitúan o mobiliario en mal estado, en total 13 unidades. Referindo que a previsión de instalación nese momento era de dúas semanas.

Poucos días despois de rematado o ano 2022, Portos de Galicia informounos de que xa foran colocados os bancos no porto de Pobra do Caramiñal, xuntando reportaxe fotográfico, polo que concluímos positivamente este expediente.

3. EXPROPIACIÓNS

Nun expediente o promotor queixábase amosando desacordo referente ao prezo xusto da expropiación de dúas parcelas para a refinería de Repsol e non ter sido debidamente notificado dos acordos do Xurado de Expropiación de Galicia.

Ante iso, solicitamos información á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Xurado de Expropiación de Galicia-XEG). No informe achegado pola Administración sinalábase esencialmente o seguinte:

“1.- A intervención do Xurado de Expropiación de Galicia (XEG) ven determinada polo proxecto de expropiación, P.O 01867; "IMPOSICION SERVIDUMES PASO DE BENS E DEREITOS AFECTADOS POLO POLIDUTO E INSTALACIONES AUX. PARA DESCARGA DE CRU NO PORTO EXTERIOR PUNTA LANGOSTEIRA"...

- a) O órgano expropiante é a Consellería de Economía, Emprego e Industria. Xefatura Territorial da Coruña e o beneficiario da expropiación é Repsol Petróleo SA.
- b) O titular dos bens expropiados é a comunidade de bens "XXX C.B."
- c) Os acordos de fixación do prezo xusto fan referencia ás fincas núm. C-CO-5 e C-CO-8V sitas no termo municipal de A Coruña.



d) As resolucións do XEG son de data 12 de marzo de 2020.

2.- Ditas resolucións foron notificadas á entidade interesada, o día 15 de xuño de 2020, a través do rexistro electrónico da Xunta de Galicia, onde foron postas a disposición do interesado na plataforma de notificación, NOTIFICA.GAL (<https://notifica.xunta.gal/>).

3.- Con data 26 de xuño de 2020, ditas notificacións foron rexeitadas polo sistema de notificacións do rexistro electrónico da Xunta de Galicia, por non acceder ó interesado no prazo establecido.

4.- Con data 1 de outubro de 2021, XXX, en calidade de presidente da Comunidade de bens, presenta un escrito manifestando non ter constancia das citadas notificacións e solicita se proceda á notificación postal das mesmas.

5.- En resposta á dita petición, o XEG manifesta que as citadas resolucións foron obxecto de notificación electrónica na data indicada, e lémbrale o feito de que a comunidade de bens é suxeito obrigado a recibir as notificación por vía electrónica.

...

De acordo coa normativa de aplicación, ás entidades sen personalidade xurídica, como é o presente caso, ao tratarse dunha comunidade de bens, están obrigadas a relacionarse electrónicamente coas administracións públicas. Dita relación electrónica comprende tanto a recepción de notificacións, como a presentación de documentos e solicitudes a través do rexistro electrónico.

Neste caso, consta no expediente o xustificante do servizo de notificación electrónica da Xunta de Galicia (<https://notifica.xunta.gal/>), no que se comproba que a "posta a disposición" da resolución do XEG, efectuouse o 15 de xuño de 2020. Transcorrido o prazo de 10 días do artigo 43 da Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo, dito servizo comunicou o "rexeitamento automático" con data 26 de xuño de 2020 ao superar o prazo establecido ó efecto.

Conclusións:

Sendo por tanto, a entidade expropiada suxeito obrigado a relacionarse electrónicamente coa administración, a notificación non debe facerse por envío postal ao seu domicilio, senón a través dos sistemas electrónicos existentes na Administración; mantendo a validez da comunicación pola acreditación do citado Servizo de notificacións electrónicas da Xunta de Galicia, no que consta que a resolución do XEG púxose ao dispor do interesado na citada data, producíndose o rexeitamento polo transcurso do prazo previsto na Lei, sen que o destinatario accedese ao seu contido e sen haber acreditado que carecese de acceso ao sistema durante ese período.



Por todo o anterior, tendo en conta os feitos e consideracións expostos, conclúese, que a notificación electrónica efectuada polo XEG á entidade interesada, é plenamente válida, sen que proceda facer una nova notificación por correo postal.”

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto no informe da citado órgano (XEG), dedúcese que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación e comprobara o problema que motivou a queixa, de xeito que logo das diferentes actuacións practicadas no tempo da tramitación deste expediente finalmente logrouse incorporar unha copia das resolucións dos expedientes 2019/001169 e 2019/001171 do proxecto 01867, que achegamos ao promotor do expediente para o seu coñecemento e aos efectos oportunos ao tempo que lle comunicamos que as notificacións de ditas resolucións atópanse a súa disposición a través da plataforma <https://notifica.xunta.gal/>.

Así as cousas concluíuse a tramitación deste expediente.

Noutro expediente, a promotora, queixábase de que con data do 02/08/19 expropiáranlle 4 fincas para a obra 26-LU-4490 A. O xustiprezo fora aboado o 19/02/16 e os xuros de mora 25/09/19. Así que acode á institución documentando a solicitude que efectuara á Demarcación de Carreteras del Estado en Galicia, toda vez que os xuros de xuros so se tramitan cando existe solicitude do expropiado anterior ao pago dos xuros do xustiprezo, tomando como día inicial para o cómputo o momento da solicitude efectuada e como día final o do pago dos xuros do xustiprezo.

Con eses parámetros e unha vez trasladado ao *Defensor del Pueblo* por tratarse do *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, finalmente se abonará á promotora a cifra de 283,85 euros.

4. DANOS E RUÍDOS PRODUCIDOS NUNHA VIVENDA NA LU-113

O promotor deste expediente queixábase de ruídos e danos producidos nunha vivenda pola estrada 113 de Moncelos a Abadín.

No seu escrito indicábanos que era propietario dunha casa sita na marxe dereita da estrada Rozas-Abadín (LU-113) punto quilométrico XX. Manifestaba que había unhas fochancas na fronte da súa vivenda, o que ocasionaba uns fortes golpes ao paso dos camións o que comportaba un imposible descanso e uns tremores na vivenda que ocasionáranlle gretas nas paredes, roturas de baldosas e co perigo de que si non se reparase o problema será maior polo que solicitaba unha solución ao problema xa que no seu día xa o advertira e se lle manifestara que afastaríase o trazado o máis posible das vivendas, sobre todo nese tramo que non hai vivendas na outra marxe da calzada.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que nolo remitiu e no que sinálase esencialmente o seguinte:



Que nos primeiros días do mes de maio realizárase a reparación da fochanca existente diante da vivenda do interesado, situada no pq 26 da LU-113, Abadín, co fin de dar unha solución inmediata ás cuestións expostas nesta queixa, minimizando a vibración de impacto ao paso de vehículos pesados. A dita reparación levarase a cabo con mestura de bituminosa en quente.

Ademais desta solución urxente, salientar que o 20/04/22 aprobouse o proxecto "Reforzo de firme na LU-113.Treito: Moncelos - Abadín"(clave LU/21/211.02). Esta actuación, que comprende o treito entre o p.q. 22+800 e o 30+600 da estrada, licítase nas vindeiras semanas. Conta cun prazo de execución de 6 meses e está previsto que se leve a cabo ao longo deste ano."

Sintetizando, o 1 de marzo formulouse esta queixa pola problemática que quedou exposta; O 14 de marzo, unha vez o promotor documentou a actuación administrativa previa, segundo se lle solicitara dende esta institución, esta foi examinada e o 24 de marzo, admitida a trámite a queixa iniciouse a investigación solicitando o preceptivo informe de colaboración ao órgano autonómico competente.

O 28 de abril incorporouse ao expediente o informe anteriormente reproducido no que se da conta das actuacións xa practicadas e as previstas que dan solución ao problema polo que solicitou a intervención da Valedora do Pobo. Por todo o anterior, resolveuse a conclusión deste expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos e practicando cantas actuacións foron precisas no tempo da súa tramitación, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivara a interposición da queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

5. REPOSICIÓN DUNHA MARQUESIÑA DA PARADA DUN AUTOBÚS

A promotora desta queixa acudía á institución referente á non reposición da marquesiña na parada do autobús en San Fiz de Barón (O Carballiño).

Solicitamos información á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que informou de que :

"O 27/11/2020 tivo entrada no Rexistro da Xefatura Territorial de Infraestruturas e Mobilidade de Ourense (entrada nº 2020/2318107) un oficio do Concello de O Carballiño, de data 25/11/2020, dirixido ao Servizo provincial da Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) en Ourense.

O dito oficio, leva por asunto "Solicitud de instalación de una marquesina en parada de autobús en la carretera OU-504" e inclúe a seguinte documentación:



...

O 17/12/2020 o Concello de Carballiño presenta novamente no Rexistro da Xefatura Territorial de Infraestruturas e Mobilidade de Ourense (entrada nº 2020/2476213) o mesmo oficio do 25/11/2020 dirixido ao Servizo provincial da AXI en Ourense, coa mesma documentación anexa.”

Avanzando na procura dunha solución á problemática exposta e co fin de que dita marquesiña fora reposta, a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade remite o seguinte informe complementario:

“Enviada solicitude de novas marquesiñas no rural para este concello o día 27/12/2021, advírtese a non inclusión por parte deste concello dunha localización para reposición de marquesiña en San Fiz de Barón.

...

-Informe de 20 de maio do 2022 da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade:

“A Comunidade Autónoma de Galicia en exercido das súas competencias e co obxecto de fomentar a utilización do transporte público de viaxeiros, ten formalizado o contrato de subministro de refuxios para a espera de autobuses en entorno rural.

As marquesiñas serán entregadas aos concellos, que deberán asumir a súa titularidade, cuxo compromiso deberá figurar de xeito explícito na súa solicitude de subministro.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto nos sucesivos informes incorporados ao expediente, dedúcese que a nosa intervención, requirindo información sobre os feitos e practicando cantas actuacións de supervisión e control corresponderon, orixinou que a Administración revisara a situación e comprobara o problema que motivara a queixa, de xeito que unha vez que o concello documente os extremos sinalados lle será subministrada a marquesiña para emprazar en San Fiz de Barón, estrada OU 504.

6. FALTA DE RESPUESTA DA ADMINISTRACIÓN

Nunha queixa, a promotora refería falla de contestación por Augas de Galicia relativa á expropiación dunha serie de predios con motivo da implantación da Presa de Fervenza e a xeración do correspondente encoro, no Concello de Vimianzo, A Coruña.

Admitida a trámite iniciábase a investigación ante Augas de Galicia pola falta de resposta aos escritos que formulara a persoa que agora acudía á institución con datas do 21/07/2021 e o 31/08/2021 dos que non obtivera contestación.



Logo de cantas actuacións practicáronse no tempo de tramitación deste expediente, nas que foi preciso efectuar dous requirimentos ao organismo autónomo Augas de Galicia, finalmente notificóuselle á promotora o informe de resposta á solicitude de información achegando como anexo un plano, polo que resolveuse a problemática de xeito positivo.

Outro expediente iniciouse referente á falta de resposta de Augas de Galicia a unha solicitude de información respecto de obras de escavación en Mazaricos. O 22 de novembro do 2021 formulábase queixa solicitando a intervención desta institución por non ter recibido resposta logo da formulación dunha denuncia na data do 28/05/2020 e complementada o 05/06/2020 ante Augas de Galicia.

O 30 de novembro do 2021, admitida a trámite dita queixa, iniciouse a investigación ante o órgano autonómico competente. Logo das diferentes actuacións de supervisión e control efectuadas, o 26 de xaneiro recibíuse o preceptivo informe ao que se xunta a notificación que con data 20/12/2021 a entidade Augas de Galicia lle efectuara ao promotor da queixa logo das inspeccións efectuadas pola gardería fluvial no lugar sinalado de Mazaricos, polo que concluímos a tramitación da queixa.

Nun expediente de queixa, tramitado e resolto satisfactoriamente tamén nun curto espazo de tempo, o promotor refería falta de resposta en prazo de Augas de Galicia a unha solicitude de aproveitamentos hidráulicos e documentaba as actuacións previas.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Aguas de Galicia) que foi incorporado ao expediente facendo constar que :

“En resposta á solicitude da Valedora do Pobo, cómpre comunicar que en relación coa solicitude presentada por Jorge Ogea Mato, foi ditada resolución 17.06.2022 autorizando o cambio de titularidade do aproveitamento, sendo recepcionada polo interesado con data 21.06.2022.”

O 9 de xuño formulábase queixa pola problemática que quedou exposta de falta de resposta expresa ao escrito que presentara en xaneiro do 2021; o 14 de xuño, iniciouse a investigación sumaria e informal solicitando o preceptivo informe ao órgano autonómico competente, que o 9 de agosto foi incorporado e no que se fai constar o que acabamos de transcribir polo que finalizamos o desenvolvemento das funcións propias de supervisión e control sobre o órgano autonómico.

O promotor doutro expediente acudía á institución formulando queixa como consecuencia de que o Concello de Ames non contestara á súa reclamación por danos na instalación subterránea de tendido eléctrico na estrada AC-448.

O 29/07/2021, formulara reclamación ante ese ente local por rexistro oficial. Con data 9 e 10/08/2021, comunicara a dito concello a través de WatsAmes (sistema de Whatsapp que o Concello de Ames pon a disposición da veciñanza para comunicacións) a desaparición, diante da súa casa (en aldea de Piñor, nº 38), dunha tapa da rede de sumidoiros. Dita



comunicación acompañouse de foto que documentaba o descrito e de plano de localización. O día 10/08/2021, o concello, a través do mesmo sistema, comunicáralle que dera traslado ao departamento de Servizos Básicos para a súa comprobación.

O 23/09/2021, e transcorridos case dous meses desde a denuncia, reiterou a petición achegando foto e plano.

Na data do 9 de decembro en que formulou a queixa ante esta institución, transcorridos catro meses desde a presentación das solicitudes relativas ao inaxeitado remate das obras da instalación eléctrica referida e á desaparición da tapa do sumidoiro, a problemática persistía.

Ante iso, solicitamos informe ao Concello de Ames que nolo remitiu facendo constar que :

“A actuación que se comunica no escrito, atópase na zona de dominio público da estrada AC-448 pertence á Rede Autonómica de Estradas de Galicia, polo que, o organismo competente para resolver sobre as anteditas obras é A Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

En relación a unha tapa da rede de saneamento diante do inmovible nº 38 do lugar de Piñor, deuse traslado a empresa concesionaria do servizo do Ciclo Integral da Auga do Concello de Ames, informando esta que se trata da arqueta de acometida do abonado nº 38 do lugar de Piñor XXX, procedendo a empresa concesionaria a reparar a acometida como se pode apreciar na foto deste informe. O Regulamento do servizo municipal de abastecemento de auga potable, saneamento e depuración do Concello de Ames (BOP nº86, do 8 de maio de 2014, modificado polo BOP nº 23, do 1 de febreiro de 2018), no seu artigo 69.- Acometidas de Saneamento e Depuración contempla que: “...Os custos de mantemento, substitución e reparación da acometida de saneamento do abonado serán a cargo deste.”.

Resumindo, o 9 de decembro do 2021, solicitouse a intervención desta institución, e o 7 de xaneiro incorporouse o preceptivo informe que se solicitara ao ente local dando conta de que a empresa concesionaria do servizo do Ciclo Integral da Auga do Concello de Ames procedera a reparar a arqueta da acometida do saneamento indicada polo promotor da queixa, de xeito que concluímos positivamente a intervención nesa queixa; ao tempo que tamén dirixímonos, á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade toda vez que con data 29/07/2021, o promotor comunicáralle os danos provocados polas obras de instalación do tendido eléctrico para unha farmacia levadas a cabo, en terreo público, na aldea de Piñor (Ames-A Coruña).

A canalización subterránea do tendido eléctrico para unha farmacia (pola beira da estrada AC-448) provocara á altura da finca situada en Piñor, 38 - Ames (A Coruña):

- desaparición de taxea (ausencia tubos) na beira estrada AC-448
- desnivel + 50 cm en portal e tubo que canaliza a auga desde o camiño que atravesa a aldea ata a cuneta da dita estrada e de alí ao río, ao descuberto
- inaxeitado remate na entrada camiño que atravesa a aldea



Cando o promotor presenta a queixa transcorreran 4 meses desde a presentación das solicitudes relativas ao inaxeitado remate das obras da instalación eléctrica referida e ningunha das cuestións fora subsanada, nin respondida.

Así que solicitamos informe á Axencia Galega de Infraestruturas, que nolo remitiu indicando o seguinte :

“Que, por unha banda, se mantivo unha reunión coa empresa que executa a obra para a canalización de subministración eléctrica na AC-448, Piñor, Ames. Acordouse que, nas próximas datas, repararán os tubos e a taxea na entrada da AC-448. Así mesmo, refarán o acceso peonil eliminando o desnivel existente e repoñerán os tubos rotos que canalizan a auga ata o río.

Que, por outra banda, o Concello de Ames, aproveitando as obras de Unión Fenosa Distribución, onde puido introduciu un condutor de iluminación e onde UFD non actuou fíxoo cos seus medios. Isto é, da reclamación sobre o remate da entrada ao camiño que atravesa a aldea non é responsable UFD. Por esta razón, nas próximas datas daráselle traslado desta reclamación ao Concello para que solicite a legalización das obras e proceda a repoñer, adecuadamente, a entrada ao camiño”.

A cronoloxía foi a seguinte: o 9 de decembro do 2021 solicitouse a intervención da Valedora do Pobo nesa problemática que quedou exposta; o 17 de decembro, admitida a trámite a queixa iniciábase a investigación e finalmente recibíuse o informe da AXI no que se daba conta de que se procedería a reparar os tubos e a taxea na entrada da AC-448 e que tamén se refaría o acceso peonil eliminando o desnivel existente e se repoñerían os tubos rotos que canalizan a auga ata o río.

Así mesmo, o promotor comunicounos que xa en xaneiro, persoal técnico xirara visita de inspección e poucas datas despois iniciáranse as obras de reposición da rampa de acceso á finca da súa propiedade, polo que concluímos positivamente.

Noutra problemática solucionada positivamente o promotor dun expediente queixábase de falta de resposta da Confederación Hidrográfica Miño Sil e do Concello de Pontearreas na limpeza dun regato e no mantemento dun lavadoiro.

Á vista do contido do escrito de queixa xunto coa documentación achegada iniciamos actuacións nunha dobre liña. Dirixímonos ás dúas administracións e logrouse a incorporación de ambos informes.

O promotor presentara queixa nesta institución o 14 de outubro e unha vez valorada, con data do 26 iniciouse a investigación. O Concello de Pontearreas con data 25 de novembro comunicou formalmente ao promotor que xa con data 24 de novembro de 2022 se notificara á responsable da xestión da parcela referenciada a súa obriga de limpeza.



Por outra banda a Comisaría de Augas (CHMS) indicou que tiña previsto iniciar os traballos de limpeza do regato de Novás (afluente do río Tea), ao seu paso polo barrio de Chans (Ponteareas), nos próximos meses, polo que finalizou a nosa intervención.

Noutro expediente o promotor queixábase en relación ao mal estado da estrada de acceso ao lugar do Castro no Concello de A Pobra do Caramiñal. Presentara escrito nese concello en data 16/03/2021.

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que “no Lugar de O Castro os veciños/as non teñen asfaltada a estrada que da acceso as súas vivendas, provocando cando chove dificultades para chegar as mesmas debido a lameira que se produce.

O 16 de Marzo de 2021 solicitara o asfaltado da estrada que da acceso as vivendas do Lugar de O Castro.

Achegábase a dito escrito ampla reportaxe fotográfica da zona da problemática que tamén incorporouse a este expediente de queixa.

Requirido o preceptivo informe ao concello con data do 12 de abril do 2022, recíbese nesta institución no que fai constar o que de seguido se transcribe:

“En relación co seu requirimento, presentado no rexistro do concello no día 30 de abril de 2021 e co número de entrada n.º 2021-E-RC-2941, no que solicitan resposta á queixa realizada por D. XXX comunicámoslle que:

Existen cando menos oito estradas de titularidade municipal que dan acceso ao lugar do Castro, sen identificar correctamente de cal se trata imposible responder, pois cada unha atópase en diferente estado de conservación e as actuacións previstas por parte do Concello son diferentes segundo o caso.

Lamentar non ter contestado antes, unha queixa que pola súa natureza é ben simple de responder, a carga excesiva de traballo administrativo é a única responsable do retraso.”

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración local, efectuáronse certas consideracións, cuxo contido íntegro pode consultarse na ligazón do seguinte apartado desta área, o IV.

Tendo en conta o exposto e como o presente expediente enfócase na cuestión da falta de contestación por parte do concello á solicitude presentada polo reclamante, fíxose chegar a ese Concello da Pobra do Carmiñal o seguinte recordatorio de deberes legais:

“Recordámoslle que deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, 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.”

A data de peche de exercicio aínda no se recibiu resposta do concello afectado polo que mentres estea pendente continuaremos efectuando cantos requirimentos sexan precisos.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

1. EXPE DIEN TE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/6318/21	Mal estado da estrada de acceso ao lugar de O Castro	Concello de A Pobra do Caramiñal 24/05/2022	PENDENTE	Q/6318/21





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CULTURA, TURISMO E DEPORTES



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área abórdase a supervisión da actividade da Administración nas queixas relacionadas coa cultura e os dereitos culturais, o patrimonio cultural, o turismo e a actuación da Administración e das federacións deportivas, no ámbito das facultades públicas que teñen delegadas, no que atinxe ao exercicio do deporte.

Desde o punto de vista da organización administrativa autonómica, en setembro de 2018 produciuse a división da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en dúas carteiras distintas: por unha parte, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional e por outra, a Consellería de Cultura e Turismo.

En maio de 2022 modificouse a estrutura orgánica da Xunta de Galicia e das súas consellerías. En xuño de 2022, publícase o decreto que establece a estrutura da nova Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e as súas competencias e funcións en materia de promoción e difusión da cultura, do patrimonio cultural, dos aspectos vinculados á protección e promoción do patrimonio cultural de Galicia e dos camiños de Santiago, xunto coas competencias en materia de educación, universidades e formación profesional.

As competencias autonómicas en materia de turismo as ostenta a Axencia de Turismo de Galicia, que quedou adscrita á Presidencia da Xunta de Galicia polo Decreto 72/2022, do 25 de maio, polo que se establecen os órganos superiores e de dirección dependentes da Presidencia.

Pola súa parte, a Secretaría Xeral para o Deporte quedou adscrita á Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	36		36	
Admitidas	27	75%	27	75%
Non admitidas	6	16.67%	6	16.67%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	3	8.33%	3	8.33%



As queixas inadmitidas, seis, tiñan por obxecto a falta de resposta á solicitude de reunión da xunta directiva dos propietarios do cemiterio parroquial en Barro; problemas co pago do abono do Real Club Celta de Vigo e o funcionamento do club; a reclamación do custe duns materiais utilizados na reconstrución dun pazo; a exclusión dun menor dun equipo de fútbol polo seu adestrador e erros históricos e de tradución nunha exposición do Museo de Pontevedra sobre indumentaria galega de principios do século XX. As queixas desenvolvíanse no ámbito da actividade privada ou non se presentara, no seu caso, unha reclamación previa ante a Administración afectada para corrixir esa actuación.

As queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* afectaban á CRTVE por suposta galegofobia e desacordo coas valoracións do Benidorm Fest; e dúas queixas pola imposibilidade de acceder ao bono cultural do Ministerio de Cultura.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	20	74.07%	20	74.07%
En trámite	7	25.93%	7	25.93%

As queixas en trámite teñen por obxecto a falta de resposta do Concello de Betanzos á solicitude de uso dunhas instalacións deportivas municipais por un club federado; a falta de protección do Dolmen de Cabaleiros (Tordoia-A Coruña); falta de resposta da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural sobre a legalidade das obras de ampliación do cemiterio de San Martiño de Padrenda, no Concello de Meaño; a falta de resposta da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural á denuncia por plantación de eucaliptos dentro da área de protección integral dunha zona arqueolóxica e a intervencións na paisaxe dentro da delimitación de BIC na parroquia de Atán.

Ao peche do informe continúa en trámite unha queixa de oficio sobre o estado das instalacións do Club Náutico de Cangas. A queixa abriuse por mor da información sobre parte das instalacións do club que foron utilizadas no mes de novembro con ocasión do campionato galego de windsurf. O estado insalubre debíase a un incendio que se produciu hai uns meses. Desde o incendio, segundo parece, non se reparou, limpou, pintou nin recuperou o estado das instalacións. Os nenos estiveron no interior dun local completamente queimado con cables colgando, lámpadas derretidas, o teito de metal con zonas a piques de caer e as madeiras das paredes carbonizadas. Os servizos de aseo estaban pechados con chave; os vestiarios dos nenos e nenas sen electricidade, a escuras e sen ningún tipo de ventilación, e sen portas en ningún dos vestiarios.



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	1		1	1	0
2021	7		7	7	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. CULTURA E PATRIMONIO CULTURAL

Entre as queixas iniciadas en 2021 e concluídas este ano figura a falta de resposta á denuncia presentada ante a Administración pola roza de vexetación con maquinaria pesada que causara danos na contorna do petróglifo da Laxe do Cristo, na parroquia de Darbo, Concello de Cangas que, segundo a queixa, afectara de xeito crítico á área integral de protección, chegando a erosionar a laxe e rochas que dan soporte aos gravados rupestres, solicitando a comprobación dos feitos e a apertura dun expediente sancionador aos autores dos mesmos así como a retirada dos restos da vexetación vertidos sobre a laxe e os gravados, e a limpeza da contorna do xacemento no seu conxunto.

Derivado deste escrito, a unidade competente da consellería procedeu á apertura dun expediente de dilixencias previas, solicitándose os informes pertinentes ás diferentes administracións implicadas e deuse un trámite de alegacións aos propietarios das parcelas colindantes.

Á vista de todos os informes remitidos e das alegacións presentadas, non se puido constatar a existencia dos danos obxecto da denuncia nin a existencia de lixo na zona exterior da parcela do elemento protexido, polo que a unidade competente da Consellería non acordou incoar ningún procedemento sancionador.

Iniciada tamén no ano 2021, concluíuse unha queixa pola suposta falta de protección do patrimonio etnográfico e cultural nun proxecto da Consellería de Medio Ambiente. En concreto, a queixa recaía sobre o derrubo de parte do acueduto do Pontillón, en Caldelas.

O derrubo das pilastras, nun caso pola caída accidental dunha árbore e polas actuacións posteriores, producíronse pola falta de protección do ben ao non estaren catalogado. Indicouse a asociación patrimonial e etnográfica promotora do expediente as vías posibles polas que o concello, coa colaboración da Confederación Hidrográfica Miño-Sil, podería iniciar a reconstrución do acueduto, modelo de intervención para o que a propia consellería reconece que non existe ningún impedimento. Esta actuación sería factible ao contar con



documentación técnica sobre o seu sistema de construción. Con esta reconstrución se acadaría o obxectivo de posta en valor do antigo acueduto e o seu interese etnográfico no sistema de rego para as veigas de Caselas.

Por outra parte, indicámoslle que o propio concello, rematada a reconstrución do devandito acueduto, podería facer uso da posibilidade prevista no artigo 30 da Lei do Patrimonio Cultural de Galicia sobre os catálogos urbanísticos de protección de bens integrantes do patrimonio cultural. Neste sentido, os bens inmobles que, polo seu interese cultural, recóllanse individualmente singularizados nos instrumentos do plan urbanístico e ordenación do territorio, intégranse no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, incluído, no seu caso, a súa contorna de protección, salvo que teñan a consideración de bens de interese cultural. É dicir, un ben inmovible reconstruído que manteña a integridade dos seus valores podería acadar a condición de ben catalogado se se inclúe como ben singularizado nos instrumentos do plan urbanístico ou instrumentos análogos a nivel municipal. O procedemento de inclusión dun ben no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia incóase de oficio, por resolución motivada da dirección xeral competente en materia de patrimonio cultural, por propia iniciativa ou por petición de calquera persoa física ou xurídica. O procedemento de solicitude de inclusión dun ben no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia está recollido na Sede Electrónica da Xunta de Galicia.

A situación da igrexa mosteiro de San Salvador de Vilar de Donas (Palas de Rei), declarado monumento nacional en 1933 e BIC en 1998, foi obxecto dunha queixa polo feito de que non se cumpría o dereito de visitas previsto na lei. Noutro tempo, a igrexa tiña guía e horario de visita. O monumento obxecto da queixa é unha igrexa católica en uso, a Igrexa Parroquial de San Salvador de Vilar de Donas, que ten un uso público como lugar de culto. Consecuentemente ten un determinado horario no que se celebran as distintas cerimoniais e actos propios dunha igrexa parroquial, estando nese momento aberta a todas as persoas que se acheguen a ese templo (non só aos fieis), momento no que é posible visitalo de forma gratuíta.

Malia isto, e logo da recepción da queixa remitida por esta institución, o departamento competente da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades solicitou información á Diocese de Lugo para garantir o cumprimento da obriga establecida no artigo 48 da Lei do Patrimonio Cultural de Galicia de permitir a visita pública gratuíta un número mínimo de catro días ao mes durante, polo menos, catro horas ao día ao mosteiro de San Salvador de Vilar de Donas.

No apartado de resolucións inclúese unha recomendación formulada á anterior Consellería de Cultura, Educación e Universidade en relación ao procedemento seguido polo Consello Escolar do Conservatorio Superior de Música de Vigo para a firma de convenios e a exclusión da Asociación de Música Clásica de Galicia (AMCG) deses acordos de colaboración. Recomendouse que se revisaran as circunstancias da non renovación do acordo coa AMCG e se lle explicasen os motivos das decisións adoptadas en relación coa proposta de colaboración da AMCG nos aspectos apuntados na resolución.



A Consellería remitiu un informe en contestación a esta recomendación no que se indicaba que a Asociación de Música Clásica de Galicia presentara un recurso contencioso-administrativo contra a inadmisión do recurso de alzada, que fora admitido a trámite (PA 0000161/2021) polo Xulgado do Contencioso-Administrativo núm. 1 de Vigo quedando en suspenso a aceptación ou non da recomendación, seguindo o indicado no artigo 20 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

Finalmente, tras recaer sentenza no recurso de apelación interposto, a Administración non aceptou a recomendación formulada considerando que a resolución xudicial declarou conforme a Dereito a decisión de inadmisión do recurso de alzada e sinalou que, dentro da marxe de que dispoñía a Consellería de Educación, dirixiuse ao Conservatorio de Vigo e, por esa vía, déronse explicacións sobre aquela decisión que trasladou á entidade recorrente a través de correspondencia, informes e reunións presenciais, sen que lle puidera reclamar á Consellería que forzase a decisión do Consello Escolar noutro sentido.

2. DEPORTES

A Orde da Consellería de Sanidade de 11 de febreiro de 2022 modificou expresamente a obrigatoriedade do uso da máscara nos espazos ao aire libre no que respecta ao deporte federado, obrigando só a aplicar o protocolo establecido polas federacións nos espazos pechados, cando anteriormente existía sempre a obriga de aplicación deste protocolo, tanto en espazos pechados como abertos. Tramitáronse algunhas queixas pola falta dunha aplicación inmediata desta normativa.

Nun caso, trasladouse a falta de comunicación da Federación Galega de Fútbol aos clubs e árbitros do contido da Orde de 11 de febreiro de 2022 sobre uso de máscaras ao aire libre. A este respecto compre indicar que a Orde do 22 de outubro de 2021 pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada da COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia e se modifica a Orde do 14 de setembro de 2021, pola que se aproba o novo Plan de hostalaría segura da Comunidade Autónoma de Galicia, establecía no apartado 1.4, b), 1ª), con respecto á obrigatoriedade do uso de máscaras: "Na realización de adestramentos e na celebración de competicións dentro da actividade deportiva federada de competencia autonómica aplicárase, respecto ao uso da máscara, o recollido especificamente no protocolo das federacións deportivas respectivas."

A través da Orde do 11 de febreiro de 2022, pola que se prorroga e se modifica a Orde do 22 de outubro de 2021, modificouse este apartado, remitindo ao recollido nos protocolos federativos con respecto ao uso da máscara para a realización de adestramentos e competicións en espazos pechados. Con todo, no apartado e) recóllense as recomendacións sobre o uso da máscara: "Atendendo á recomendación do Pleno extraordinario do Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde do 7 de febreiro



de 2022 e do Subcomité Clínico da Consellería de Sanidade, recoméndase o uso da máscara na vía pública e en espazos ao aire libre cando existan aglomeracións de persoas nun espazo limitado, especialmente para a poboación de máis idade ou inmuno-comprometida e máis vulnerable, así como para os nenos e nenas mentres non teñan a pauta completa de vacinación".

Neste senso, a Secretaría Xeral para o Deporte ditou dúas circulares na data do 17 de febreiro e 7 de marzo de 2022, aos efectos de aclarar a interpretación das citadas ordes e para que as federacións deportivas galegas adaptasen os seus protocolos á normativa vixente.

Progresivamente, en base ás distintas casuísticas da poboación destinataria (diferentes competicións e idades dos deportistas federados, diferentes ritmos de vacinación, etc.), as federacións deportivas de Galicia foron adaptando os seus protocolos. Concretamente, con respecto á Real Federación Galega de Fútbol, na data do 10 de marzo foi visada a modificación do seu protocolo, que se actualizou segundo a circular nº 36 desa Federación.

A Orde da Consellería de Sanidade era clara neste punto, entrando en vigor ao día seguinte da súa publicación no DOG, polo que debíanse modificar axiña os protocolos federativos para adaptalos á normativa, en función das circunstancias de cada actividade.

Desde a Subdirección Xeral de Plan e Programas nos comunicaron que adoptarían todas as medidas precisas para aprobar con urxencia os citados protocolos, incluído, por afectar a un gran número de deportistas de todas as idades, o protocolo da Real Federación Galega de Fútbol (RFGF) que permitira a práctica deste deporte sen o uso obrigatorio da máscara en todas as especialidades e categorías que se disputasen ao aire libre, incluídos os adestramentos.

A intervención desta institución solicitando información determinou a conclusión positiva dunha queixa por non teren acceso ás puntuacións individualizadas dunha convocatoria de axudas da Deputación da Coruña a sociedades deportivas de cazadores. A entidade deportiva que promoveu a nosa intervención solicitara coñecer a puntuación por cada criterio do baremo da convocatoria de todas as sociedades solicitantes para poder efectuar unha reclamación ou recurso suficientemente fundamentado pero non recibira resposta á solicitud.

No informe remitido a esta institución, a Deputación da Coruña confirmou que a entidade deportiva presentara alegacións á resolución provisional, no prazo establecido para tal fin, nas que solicitaba a puntuación obtida en cada un dos criterios establecidos nas bases da convocatoria e así mesmo, solicitaba a puntuación dunha concreta sociedade de caza e pesca.

No mesmo informe, indicábase que na resolución de concesión, publicada no BOP, concedéronse definitivamente as subvencións do programa FO028A/2021, que acadaron a puntuación mínima establecida pola Comisión Técnica e que contestáronse todas as alegacións presentadas polas entidades solicitantes. No que respecta as alegacións por



puntuación obtida, publicouse a puntuación total das entidades con concesión e tamén a puntuación das entidades que non obtiveron subvención.

No que respecta á puntuación desagregada por criterios para a valoración da solicitude da sociedade de cazadores promotora do expediente, efectivamente non se contestou individualmente, polo que no informe remitido pola Deputación procedeuse a detallar os puntos obtidos en cada un dos criterios establecidos nas bases reguladoras, información da que demos traslado á entidade deportiva, concluíndo a nosa actuación.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓN, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1666/22	Recomendación para que o Consello Escolar do Conservatorio Superior de Música de Vigo revise as circunstancias da non renovación do acordo coa AMCG e explique os motivos das decisións adoptadas en relación coa proposta de colaboración da AMCG nos aspectos apuntados nesta resolución	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 23/05/2022	Non aceptada	Q/1666/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A transformación dixital ten chegado e tense instalado na nosa sociedade para formar parte dela, tentando facilitar a vida aos cidadáns na súa actividade diaria, tanto na laboral como na de lecer e, dunha maneira destacable, nas relacións do cidadán coa Administración.

Pero aínda que este feito obsérvase principalmente como algo positivo, devén fonte de importantes desigualdades, posto que o acceso a estes medios non é o mesmo para todos os sectores da sociedade, xa sexa desde un punto de vista físico, isto é, da dispoñibilidade de acceso segundo onde está o lugar desde o cal se pretende acceder e, por outra banda, segundo a situación e capacidades das persoas.

O acceso a internet como medio de traballo facilita a deslocalización, o cal determinou un importante cambio nos hábitos e na disposición laboral dun gran número de persoas facilitando así mesmo a conciliación. Esa liberdade non está dispoñible para todas as persoas, o cal é unha fonte importante das queixas recibidas porque entre os prexuízos que máis se manifestan cando existe unha imposibilidade de acceso atópase a imposibilidade de traballar mediante a fórmula do traballo a distancia, que cada vez se utiliza máis, e que, dada a súa importancia, foi obxecto de regulación recentemente polo lexislador (Lei 10/2021, de 9 de xullo, de traballo a distancia).

Outra vertente moi importante das queixas ven dada polas relacións dos cidadáns coa administración. O acceso dos cidadáns aos servizos públicos por medios dixitais configurouse como un dereito daqueles. A Administración electrónica implantouse tanto nas relacións *ad intra* como *ad extra* da Administración, e en concreto, nestas últimas, como un dereito da persoa, e como tal enumerado no artigo 13 da Lei 39/2015, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, ademais dun dereito do interesado no procedemento, como reflexa o artigo 53 do mesmo texto legal.

Pois ben, o que se configura como un dereito vólvese nunha dificultade para moitos cidadáns, que, como xa se indicou, por diversos motivos non teñen acceso ou non teñen medios, ou mesmo exercendo a súa liberdade de actuación, non teñen interese en relacionarse electronicamente coa Administración, obrigación imposta en moitos casos.

Evidentemente, a Administración electrónica é necesaria para conseguir os resultados dunha administración actualizada e moderna rexida polo principio de eficacia que se proclama a través do artigo 103 da Constitución, que establece que a Administración Pública serve con obxectividade aos intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito.

A Administración electrónica xera un portal de acceso inmediato e continuo ao funcionamento das institucións, por tanto é un instrumento da participación cidadá, asociándose á idea de gobernanza ou goberno aberto.

Por outra banda, debemos lembrar os dereitos dixitais que se contemplan na Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais,



dos cales debemos destacar para estes efectos, evidentemente, o artigo 81 (“Dereito de acceso universal a Internet”):

“1. Todos teñen dereito a acceder a Internet independentemente da súa condición persoal, social, económica ou xeográfica.

2. Garantirase un acceso universal, alcanzable, de calidade e non discriminatorio para toda a poboación.

3. O acceso a Internet de homes e mulleres procurará a superación da fenda de xénero tanto no ámbito persoal como laboral.

4. O acceso a Internet procurará a superación da fenda xeracional mediante accións dirixidas á formación e o acceso ás persoas maiores.

5. A garantía efectiva do dereito de acceso a Internet atenderá a realidade específica das contornas rurais.

6. O acceso a Internet deberá garantir condicións de igualdade para as persoas que contan con necesidades especiais”.

Non se pode finalizar esta introdución sen apuntar que este ano foi obxecto de publicación unha nova lei reguladora do sector das telecomunicacións, a Lei 11/2022, do 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións. A norma traspón o Código Europeo de Comunicacions Electrónicas. Continúase coa norma anterior pero introduce novidades. No ámbito do servizo universal, soamente forman parte do mesmo a garantía dun servizo de acceso adecuado e dispoñible a internet a través dunha conexión fixa, así como os servizos de comunicacións vocais que se proveen a través dunha conexión fixa. Elimínanse por conseguinte do ámbito do servizo universal outros conceptos como a provisión do servizo de telefonía a partir de cabinas telefónicas, ou os servizos de consulta telefónica sobre números de abonado e guías telefónicas.

En segundo lugar, a velocidade mínima de acceso a internet fíxase en 10 Mbit/s en sentido descendente, escalable por medio de real decreto a 30 Mbit/s. Fóra do servizo universal, introdúcese o obxectivo de universalizar o acceso a internet a unha velocidade mínima de 100 Mbit por segundo, para impulsar a cohesión social e territorial mediante o despregamento de redes de alta capacidade.

A nova lei supón un impulso ao investimento en redes, pescuda a eliminación das barreiras aos despregamentos (en particular ao 5G) e busca dotar de maior seguridade xurídica ao sector.

Aínda que a competencia en materia de telecomunicacións é estatal, non cabe dúbida de que a colaboración coas Comunidades Autónomas e as Entidades Locais resulta fundamental para propiciar o acceso dos cidadáns aos servizos dixitais.

Proba desta especial sensibilidade a constitúe o feito de que foi ditada unha Resolución o 9 de decembro de 2022, da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo, pola que se dá publicidade á Instrución conxunta da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo e a Dirección da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia sobre a



viabilidade dos tendidos aéreos de telecomunicacións nos núcleos rurais tradicionais da Comunidade Autónoma de Galicia, Diario Oficial de Galicia de 19-12-2022.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	53		53	
Admitidas	46	86.79%	46	86.79%
Non admitidas	3	5.66%	3	5.66%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	4	7.55%	4	7.55%

As queixas non admitidas tiveron que ver con que non tiña habido unha actuación administrativa previa e con que se trataba de situacións de natureza xurídica privada.

Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* os seguintes expedientes relativos a cita exclusivamente en liña para tramitación de expediente matrimonial no Rexistro Civil de Santiago e a prohibición de acceso ao acompañante dunha persoa maior para acadar un certificado dixital, así como actuacións relacionadas coa asistencia en rexistros.

Por outra parte, e en relación a problemas de fibra óptica, remitíronse problemas relativos á colocación de postes e variacións nas redes 3G, 4G e 5G en antenas.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	33	71.74%	33	71.74%
En trámite	13	28.26%	13	28.26%



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2019		1	1	1	0
2020	2		2	2	0
2021	55	9	64	57	7

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. ACTUACIÓNS DE OFICIO

Iniciouse unha actuación de oficio debido á incidencia da existencia de continuos cortes na rede de telefonía móbil no Concello de Quiroga, como consecuencia da noticia aparecida no diario El Progreso o 16/06/22, relativa á deficiencia do servizo na rede móbil dese concello.

Solicitamos información a Telefónica que explicou que a EEBS (estación base) que dotaba de cobertura a esa zona, sufriu un incendio en setembro de 2021, e tívose que reinstalar unha nova infraestrutura que lles repuxeron en febreiro do 2022. Instalouse namentres unha Unidade Móbil, que seguía funcionando nesa data ata que se dispuxese da reposición da EEBS acesa”.

A compañía iniciou as actuacións que correspondían para darlle solución ao problema, do que demos conta oportuna ao concello.

2. CARENCA DE COBERTURA

En relación con esta materia compre diferenciar entre a cobertura de telefonía móbil e a rede de banda larga.

Segue a haber problemas en relación coa falta de cobertura, principalmente en concellos do rural. É certo que en materia de telecomunicacións a competencia estatal é exclusiva, de conformidade co establecido no artigo 149.1.21º da Constitución e nos artigos 149.1.1º e 149.1.13º do texto constitucional, referidos estes últimos a competencias de carácter transversal para a regulación das condicións básicas que garantan a igualdade de todos os españois no exercicio dos dereitos e no cumprimento dos deberes constitucionais e para a determinación das bases e a coordinación da planificación xeral da actividade económica.

Os concellos tamén carecen de competencias na vixilancia, inspección, regulación ou disciplina en materia do cumprimento das obrigas de servizo público polos operadores,



tendo en conta o establecido na Lei 11/22, Xeral de Telecomunicacións, e na Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local.

Agora ben, pese a atribución de competencias ao Estado, a Administración autonómica e os concellos poden e deben coadxuvar realizando actuacións mediadoras coas operadoras privadas para alcanzar o obxectivo último de acceso universal ás telecomunicacións nunhas condicións axeitadas.

O Estado pode establecer obrigacións de servizo público aos operadores, baixo determinadas condicións, como é o caso do servizo universal, do que forman parte a conexión a internet de banda larga cunha velocidade de 10 Mbps de conformidade co disposto no artigo 37 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións, que por certo tense incrementado coa nova Lei. A telefonía móbil non forma parte dese servizo universal que si comprende os servizos de comunicacións vocais a través dunha conexión subxacente nunha ubicación fixa.

En relación coa conexión a internet, e segundo prevé a referida norma, preténdese escalar dita velocidade mínima a 30 Mbps por segundo en sentido descendente tan pronto como sexa posible en función da extensión das redes e do estado da técnica.

Dende á AMTEGA, Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, que presta colaboración coas solicitudes de información que reiteradamente se lle remiten dende esta institución, informan que é o Estado a administración competente en materia de telecomunicacións e quen conta actualmente cos principais fondos europeos para a posta en marcha de iniciativas que incrementen a cobertura de redes de telecomunicacións en todo o territorio español.

Co obxectivo de alcanzar unha cobertura total a máis de 100 Mbps en 2025, estanse a realizar actuacións para favorecer a extensión da banda larga á totalidade dos cidadáns e empresas a través do *“Programa Nacional de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación (PEBA-NGA)”*.

Proba desta colaboración é a Resolución do 9 de decembro de 2022, da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo, pola que se dá publicidade á Instrución conxunta da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo e a Dirección da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia sobre a viabilidade dos tendidos aéreos de telecomunicacións nos núcleos rurais tradicionais da Comunidade Autónoma de Galicia, Diario Oficial de Galicia, de 19/12/2022, xa mencionada ao inicio da exposición da presente área.

Con todo, a Xunta de Galicia tamén puxo en marcha no ano 2015 o Plan de Banda Larga 2020 grazas ao cal despregáronse redes de fibra óptica en Galicia de forma complementaria ás actuacións do Estado de anos anteriores. A este respecto, presentouse queixa pola exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbría, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada neste caso conforme ao devandito Plan.



A AMTEGA solicitounos que o remitente da queixa trasladase á Oficina do Plan de Banda Larga da Xunta, as localizacións concretas onde non existía a posibilidade de contratar o servizo de fibra óptica, indicando as coordenadas ou as referencias catastrais.

Esa información foi trasladada ao operador de telecomunicacións para analizar a situación e poder remitirlle unha resposta con maior detalle.

Por outra banda, tendo en conta que no artigo 57 da Lei 11/2022, Xeral de Telecomunicacións, se recolle o “principio de non discriminación” que establece que *“Los operadores que instalen o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público no aplicarán a los usuarios finales ningún requisito diferente ni condiciones generales de acceso o uso de redes o servicios ni de utilización de los mismos por motivos relacionados con la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del usuario final, a menos que dicho trato diferente se justifique de forma objetiva”*, polo tanto a exclusión levada a cabo en Anseán non tiña xustificación.

Dende o concello tamén lamentaban a discriminación entre veciños dun mesmo lugar e a discriminación entre lugares que forman un mesmo núcleo poboacional.

Neste suposto suxeriuse tanto á AMTEGA como ao concello que, en aplicación do principio de coordinación, se valorara actuar conxuntamente a Administración autonómica e a local para pescudar o control da instalación do servizo de fibra óptica polos operadores, evitando disfuncións e lograr así os obxectivos previstos nas actuacións e que se valorase informar a todos os implicados na execución do servizo do desenvolvemento e das incidencias das actuacións. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia aceptou a nosa suxestión, e a data da redacción do presente informe, estamos á espera da contestación do concello.

Outro expediente de queixa salientable foi o referente á falta de conexión por cable no lugar de Firmistáns, dado que o Concello de Ames non permitía os postes aéreos.

De acordo co que se indicaba no informe do Concello, segundo o artigo 26 da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia (publicado no DOG núm. 34 do 19.02.2016 e no BOE, núm. 81 do 04.04.2016), están prohibidos os novos tendidos aéreos nos núcleos tradicionais.

Así mesmo, conforme ao artigo 40.2 b do Decreto 143/2016, do 22 de setembro, polo que se aproba o regulamento da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, nos núcleos tradicionais, estarán prohibidos:

b) Os novos tendidos aéreos (artigo 26.2.b) da Lei do solo de Galicia, sen prexuízo do disposto na normativa sectorial de aplicación.

Agora ben, é preciso atender ao artigo 49.8 da Lei 11/22, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións, que se refire á colaboración entre Administracións públicas na instalación ou explotación das redes públicas de comunicacións electrónicas, no que di literalmente:



“Os operadores deberán facer uso das canalizacións subterráneas ou no interior das edificacións que permitan a instalación e explotación de redes públicas de comunicacións electrónicas.

Nos casos en que non existan as ditas canalizacións ou non sexa posible ou razoable o seu uso por razóns técnicas, os operadores poderán efectuar despregamentos aéreos seguindo os previamente existentes.

Igualmente, nos mesmos casos, os operadores poderán efectuar por fachadas despregamento de cables e equipamentos que constitúan redes públicas de comunicacións electrónicas e os seus recursos asociados, ben que para iso deberán empregar, na medida do posible, os despregamentos, canalizacións, instalacións e equipamentos previamente instalados, e deberán adoptar as medidas oportunas para minimizar o impacto visual.

Os despregamentos aéreos e por fachadas non poderán realizarse en casos xustificadas de edificacións do patrimonio histórico-artístico coa categoría de ben de interese cultural declarada polas administracións competentes ou que poidan afectar a seguridade pública”.

Trátase en definitiva dun dereito dos cidadáns, e onde hai un dereito suscítase unha obrigação da Administración. Por esa Entidade Local, dentro do ámbito das súas competencias, podíase actuar procedendo a eliminar aquelas trabas burocráticas que legalmente fora posible para axilizar os permisos ou licenzas para a instalación das infraestruturas de telecomunicacións no seu termo municipal, dando as máximas facilidades, dentro do marco legal establecido, para a instalación das infraestruturas que eran necesarias para a prestación destes servizos.

De acordo coas novidades legislativas, o concello aceptou as suxestións de que se valorase permitir a instalación de tendido aéreo no lugar de Firmistáns, tendo en conta o disposto na Lei 11/22 Xeral de Telecomunicacións e sempre que non constituía unha das excepcións previstas na mesma, e se valorase facilitar dende o concello a interlocución con Movistar para que pola compañía se facilitara a dispoñibilidade do servizo.

Debido as dúbidas relacionadas coa interpretación dos artigos mencionados, ditouse a Resolución do 9 de decembro de 2022, da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo, pola que se dá publicidade á Instrución conxunta da Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo e a Dirección da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia sobre a viabilidade dos tendidos aéreos de telecomunicacións nos núcleos rurais tradicionais da Comunidade Autónoma de Galicia, Diario Oficial de Galicia do 19/12/2022 que expón nas súas consideracións xurídicas:

“Primeira. A prohibición de novos tendidos aéreos nos núcleos rurais tradicionais, recollida no artigo 26.2.b) da LSG e no artigo 40.2.b) do RLSG, debe entenderse no marco do disposto na normativa básica sectorial que resulta de aplicación neste caso, a Lei 11/2022, do 28 de xuño, xeral de telecomunicacións.

Así, tal determinación emana do exercicio das competencias exclusivas en materia de ordenación do territorio e urbanismo que a Comunidade Autónoma de Galicia ten atribuída



nos artigos 27.3 e 27.18 do Estatuto de autonomía de Galicia, no marco dos artigos 148.1.3 e 148.1.16 da Constitución española.

Pola súa banda, o artigo 49.8 da Lei 11/2022, do 28 de xullo, xeral de telecomunicacións, sinala (...)

Segunda. A interpretación da regulación prevista na Lei do solo e no seu Regulamento de desenvolvemento debe entenderse no sentido de que esta non está prohibindo o que admite a Lei básica estatal de telecomunicacións, polo que debe aplicarse cunha lectura plenamente compatible coa referida lexislación básica.

É dicir, a dita prohibición refírese, en exclusiva, aos novos tendidos, deixando a salvo o reforzo ou trazado adicional sobre despregamentos aéreos previamente existentes, mesmo para substituír a rede existente por outra que ofrezca maior velocidade de transmisión de datos, e mesmo no caso de redes de nova creación que sigan o trazado de tendidos aéreos xa existentes doutras redes. Nos mesmos termos debe interpretarse toda restrición que, en previsión do articulado da Lei do solo de Galicia, inclúan os instrumentos de planeamento urbanístico.

En definitiva, a interpretación da normativa urbanística non pode determinar ou impor restricións absolutas nin limitacións desproporcionadas que impidan ou obstaculicen a prestación do servizo de telecomunicacións, polo que cabe concluír que as excepcións previstas no artigo 49.8 da Lei 11/2022, do 28 de xullo, xeral de telecomunicacións, referidas aos supostos en que non existan as ditas canalizacións ou non sexa posible ou razoable o seu uso por razóns técnicas, resultarán aplicables con carácter prevalente á normativa urbanística, na medida en que teñen por obxecto garantir o despregamento das redes e o acceso da cidadanía aos servizos de telecomunicacións de interese xeral”.

Por último e en canto a cobertura de telefonía móbil, coñecemos unha queixa na que se sinalaba a falta da mesma nun lugar do concello de Ourel. No informe recibido da AMTEGA se sinalaba que dende a Xunta de Galicia se estaba a traballar nunha actuación de mellora do servizo de comunicación móbil nas zonas que carecen do mesmo. Esta actuación tivo unha primeira fase na que os concellos interesados se adheriron a esta iniciativa, nunha segunda fase realizáronse as medicións por técnicos cualificados da AETG para finalmente proceder a unha consulta pública na que as alegacións do Concello de Ourel resultaron desestimadas.

É preciso trasladar aos operadores as queixas que se reciben, procedentes das diferentes administracións públicas, tanto por fallos no funcionamento dos servizos como pola falta de cobertura dos mesmos. Os fallos na prestación do servizo trasládanse ao operador responsable do mesmo, mentres que as queixas por falta de cobertura comunícanse a todos os operadores para que o coñezan para a planificación de futuras actuacións.

Tamén son fundamentais as subvencións para a extensión de redes de telefonía móbil en núcleos rurais e illados.

No presente caso, o Concello de Ourel adhírese á actuación promovida pola Xunta, se ben rexeita as medicións realizadas no proceso de mellora do servizo de comunicación móbil.



A nosa suxestión propuxo á AMTEGA , que aceptou:

- Que se valorara completar a medición realizada polos técnicos cualificados da AEGT, no sentido de comprobar a falta de cobertura de telefonía móbil no lugar de Lombao, parroquia de Sixto, concello de Ourense.
- Que se valorara a posta en marcha das medidas para identificar a causa pola que non tiña eficacia o servizo no lugar.
- Que, de ser posible, se incluíse dita zona dentro dos plans que se consideraran necesarios para a efectividade do servizo.

3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Para o servizo dos cidadáns existe a administración electrónica, amparándose a súa regulación na Lei 39/2015 do 1 de outubro do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e a Lei 40/2015 do 1 de outubro do réxime Xurídico do sector Público. Non podemos esquecer o recente Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, polo que se aproba o Regulamento de actuación e funcionamento do sector público por medios electrónicos.

Con respecto a esta última normativa, hai que sinalar os principios xerais que deben respectar as Administracións públicas nas súas actuacións e relacións electrónicas, como son a neutralidade tecnolóxica, accesibilidade, facilidade de uso, proporcionalidade e personalización e proactividade.

As Administracións Públicas prestarán a asistencia necesaria para facilitar o acceso ás persoas interesadas aos servizos electrónicos proporcionados no seu ámbito competencial a través de algunha das seguintes canles:

- Presencial, a través das oficinas de asistencia que se determinen.
- Portais de Internet, a través do punto de acceso xeral electrónico das administracións públicas e a súa respectiva sede electrónica.
- Redes sociais
- Telefónica
- Correo electrónico
- Calquera outro canal que poida establecerse conforme ao art. 12 da lei 39/2015.

Unha das queixas recibidas tivo que ver coa exclusión dunha persoa dun proceso selectivo nun concello por non ter utilizado os modelos da sede electrónica.

O Concello informou que se aprobara unha convocatoria para a selección de persoal co obxecto de crear unha bolsa de emprego para a categoría profesional de auxiliar administrativo da biblioteca. As bases publicáranse no Boletín Oficial da Provincia de A Coruña nº 8, no taboleiro de anuncios da sede electrónica e no taboleiro de anuncios do



Concello. O prazo de presentación de instancias foi de dez días hábiles, contados a partir do seguinte ao da publicación do anuncio.

O cidadán afectado expoñía que “presentada toda a documentación xunto á solicitude xenérica que se xera automaticamente na sede electrónica, fun excluído da listaxe provisional por non ter empregado o modelo do Adxunto I ás bases en vez da solicitude xenérica”. No informe complementario o concello claramente establecía que “ao presentar a súa reclamación o 8 de marzo de 2021, antes do prazo correspondente, non se lle deu un novo prazo para subsanar, e considerouse fora de prazo”.

A sede electrónica, canle habilitada polo concello para presentar a solicitude e a documentación, que é ademais a que xera o formulario para cubrir polas persoas interesadas en figurar na bolsa de emprego, carecía das alertas necesarias para avisar á cidadanía de se estaba a utilizar o formulario correcto, se estaba aberto o prazo de inscrición e, por último, cando estaba rematado o prazo.

Non hai discusión en que o sistema non avisou ao cidadán, permitíndolle realizar todo o necesario para xerar a súa solicitude e, en definitiva, coa tranquilidade de que o proceso estaba realizado. Os avances tecnolóxicos permiten alertar á cidadanía de que situacións como esta poidan ser evitadas, ben impedindo o acceso ao formulario porque o prazo non está aberto ou ben alertando mediante outros sistemas iguais de efectivos.

En definitiva, permitir o acceso ao formulario e a achegar a documentación polo cidadán sen un sinal desde a sede, é sempre e en todo caso, responsabilidade da administración tendo en conta que é a responsable de establecer o medio para o acceso da cidadanía, garantir a seguridade xurídica e, establecer os mecanismos para que en definitiva, a cidadanía saiba como actuar. Fíxose nunha recomendación neste sentido que o Concello de Miño non aceptou.

Outra queixa fai referencia ao feito da falta de remisión de documentación presentada no portelo dun concello ao órgano autonómico competente.

O marco xurídico vixente configura un sistema de garantías do cidadán na súa relación coa Administración que descansa sobre mecanismos de participación dos cidadáns, cuxa finalidade responde a facer compatible a actuación eficaz da Administración co exercicio dos dereitos dos cidadáns e, en consecuencia, ese sistema debe responder á súa propia natureza garantista, o que implica a necesidade de resolver expresamente, como regra xeral, as solicitudes e recursos que se formulen e que esa resolución estea motivada e notificada aos interesados con indicación de si é ou non definitiva na vía administrativa e recursos e prazos que procedan para interpoñelos.

Lémbbraselle á Administración local destinataria da queixa, que aínda tendo en conta as dificultades técnicas e prácticas ás que poida enfrontarse unha Administración local para facer fronte ao exercicio das súas competencias, iso non pode ser óbice para a inobservancia das normas básicas que a rexen, nin pode explicar que unha solicitude non sexa contestada, expresamente e por escrito, nos prazos legalmente establecidos. O concello de Amoeiro acepta a nosa resolución.



Cómpre salientar a queixa que fai referencia á obriga de utilizar medios electrónicos nun procedemento administrativo de acceso a corpos docentes sen mención da normativa nas bases.

Efectivamente, e tal e como se precisa no texto da queixa presentada polo interesado, o Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, polo que se aproba o Regulamento de actuación e funcionamento do sector público por medios electrónicos, non aparece no listado da lexislación aplicable contida na Base Primeira da Orde do 28 de xaneiro de 2022 pola que se convocan procedementos selectivos de acceso ao corpo de inspectores de educación, ao corpo de profesores de ensino secundario e ao corpo de profesores de artes plásticas (...).

E se ben, como se reflexa no informe aportado pola Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, “a mencionada relación normativa non se entende como unha listaxe pechada dado que existen outras normas que débense ter en conta no proceso selectivo e tampouco aparecen”, poñendo por caso a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de Administración Dixital de Galicia, cómpre analizar que aínda que a mesma non sexa unha listaxe pechada, infírese que se reflexan as normas que teñen importancia en orde ao desenvolvemento do procedemento selectivo.

Dentro da listaxe encóntrase a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións públicas. O artigo 14 da mencionada Lei, baixo o epígrafe “*Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas*” recolle as persoas obrigadas a relacionarse dese xeito coa administración, pero é preciso salientar, que tras esa enumeración, o apartado 3 prevé que “*Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.*”

Aquí adquire importancia a previsión da Disposición Adicional Primeira do Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, na que se establece que “*Las personas participantes en procesos selectivos convocados por la administración General del Estado, sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes a la misma, deberán realizar la presentación de las solicitudes y documentación y, en su caso, la subsanación y los procedimientos de impugnación de las actuaciones de estos procesos selectivos a través de medios electrónicos.*”

Polo tanto, e dadas as características do proceso que se recolle na Orde analizada, e que o contido da Base Terceira establece que “as solicitudes presentaranse obrigatoriamente por medios electrónicos a través do formulario normalizado accesible na sede electrónica da Xunta de Galicia, <https://sede.xunta.gal>”, adquire grande importancia a enumeración dentro da listaxe da lexislación aplicable ao proceso selectivo do RD 203/2021, dado que constitúe un complemento con transcendencia no desenvolvemento e complemento do previsto no artigo 14.3 da Lei 39/2015 e que obviamente se enumera como lexislación



aplicable, polo que se suxire á administración que valore a posibilidade da súa inclusión. A Administración non aceptou a suxestión.

Tamén se presenta queixa neste ámbito pola imposibilidade de solicitar un bono coidado para menores sen tramitación telemática.

A Administración fundamenta a esixencia da tramitación telemática nas previsións do artigo 14.3 da Lei 39/2015 do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e o Procedemento Administrativo Común, segundo o cal:

“3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”.

Segundo o razoamento contido no informe da Administración esta obriga prevista nas bases está xustificada tanto pola idade dos posibles beneficiarios como por estar desempeñando un posto de traballo.

Pero é de subliñar as posibles dificultades de acceso ás novas tecnoloxías por parte da poboación, a carencia de recursos tecnolóxicos ou de coñecementos, e que en numerosos puntos son moitas as trabas a unha conexión aceptable.

A fenda dixital evidencia que as novas tecnoloxías non están ao alcance de todos. O uso das novas tecnoloxías e a atención telemática constitúe un gran avance, sempre que non se converta na única vía de comunicación coas administracións pola eliminación da atención presencial, imprescindible para sectores da poboación que non dominan esas tecnoloxías e son vulnerables, polo que precisan en maior medida da administración para recibir servizos básicos.

As persoas en xeral, pero de forma acusada as máis vulnerables, reclaman de forma insistente que a crecente dixitalización das relacións administrativas non impida que as persoas que o desexen podan seguir recibindo os servizos públicos e realizando os trámites coas Administracións de forma presencial. Diferentes iniciativas sinalan que despois da pandemia, e unha vez levantadas as alertas sanitarias, non existe motivo para seguir restrinxindo a atención presencial por parte das administracións públicas.

Por todo iso podería resultar excesivo obrigar a relacionarse electronicamente coa administración aos solicitantes de determinadas axudas ou subvencións. A Administración non aceptou esta resolución.

4. REDES SOCIAIS

As redes sociais constitúen un potente instrumento de comunicación e participación cidadán, así como de publicidade de ideas e opinións.

Neste contexto coñecemos unha queixa polo bloqueo a un cidadán nas RRSS do alcalde e dun partido político.



As contas que revelan de maneira manifesta o seu carácter institucional, como son as pertencentes ás Administracións Públicas en sentido estrito, están sometidas á Lei 39/2015. Por tanto, como canle de emisión de información institucional, nesas contas a decisión de limitar os dereitos dos cidadáns é moi cuestionada. Atopámonos cunha conta institucional sometida a maiores obrigacións que unha conta dun usuario normal. O art. 12.1 da Lei 39/2015 contempla, referido ás diversas canles coas que pode contar unha Administración Pública:

“As Administracións Públicas deberán garantir que os interesados poden relacionarse coa Administración a través de medios electrónicos, para os que poñerán á súa disposición as canles de acceso que sexan necesarias así como os sistemas e aplicacións que en cada caso se determinen”.

Se a conta (do político) que bloquea non pertence á Administración, estamos a falar de contas privadas, non institucionais da Administración e por tanto en principio non é de aplicación o contido da Lei 39/2015, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

Pero é preciso facer constar que na actualidade a actividade dos políticos en redes é noticia de alcance, de xeito que é preciso definir a súa utilización neste ámbito. Non poden existir espazos privados de impunidad na rede, ademais de que as mesmas non son medios de publicidade electoral, senón medios de comunicación de dobre dirección. Deixando ao lado o uso do insulto, a ameaza ou a inxuria, que poden ser delitos, e que como tales deben ser denunciados, a liberdade de expresión está presente nestes foros, e existen no ámbito internacional sentenzas nas que o feito de que un político bloquee a un cidadán nunha rede social constitúe unha violación do dereito á liberdade de expresión. No ámbito internacional sinálase que toda persoa ten dereito á liberdade de expresión. E mesmo o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos considera internet o principal medio para exercer a liberdade de expresión. Por iso poderíase inserir que os políticos que bloquean aos cidadáns en redes sociais debido ás súas críticas estarían conculcando un dos seus dereitos fundamentais. Ten que protexerse ao cidadán en aras dunha maior transparencia.

No ámbito estatal, coma no resto do mundo, tamén encontramos situacións similares, non obstante os afectados non interpuxeron demandas e non existen pronunciamentos sobre o asunto.

Por outra banda, e en relación ao principio de neutralidade institucional, aínda que, se reitera, non estamos a falar neste caso de institucións públicas *strictu sensu* senón dunha conta privada na que se publica información institucional, o *Defensor del Pueblo* sinalou (Informe ás Cortes Xerais de 2018) que a liberdade de expresión en institucións 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 modo de resumo, debemos recoñecer que na sociedade das novas tecnoloxías, as redes sociais teñen, no ámbito da Administración pública, un amplo percorrido e poden e deben converterse nunha ferramenta de comunicación e participación, e incluíndo nestes termos



as contas que, sen pertencer a unha Administración Pública, conteñan información de carácter institucional relacionada con esa Administración.

O feito de que na conta persoal dun político se publique información institucional relacionada coa súa actividade institucional está vinculada á actividade da institución.

Relacionado con este asunto, presentóusenos outra queixa polo bloqueo dun cidadán no facebook do concello, chegando esta institución ás mesmas consideracións, e insistindo que soamente a conduta ilícita fundamentaría o bloqueo do cidadán nas redes institucionais, xustificando así dita actuación. O dereito á participación non pode lexitimar o insulto ou a inxuria. A liberdade de expresión e a libre circulación da información non deben supoñer nunca un menoscabo ao dereito á honra doutra persoa, agredindo á súa persoa ou á súa reputación.

Cando alguén se excede no exercicio da súa liberdade de expresión, deixa de operar este dereito fundamental, e entramos no ámbito do delito.

Nestes dous referenciados asuntos, un concello aceptou a nosa resolución e o outro a rexeitou.

5. DATOS PERSONAIS

Coñecemos un asunto referente á publicación dos datos persoais dunha veciña polo concello nas redes sociais:

Conforme ó artigo 40.5 da Lei 39/2015 do Procedemento administrativo Común das Administracións Públicas, “as Administracións Públicas poderán adoptar as medidas que consideren necesarias para a protección dos datos persoais que consten nas resolucións e actos administrativos, cando estes teñan por destinatarios a máis dun interesado”. Polo tanto o Concello debe de considerar o dereito á protección dous datos.

Unha das novidades que incorporou a Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais (en diante, LOPDGDD) foi o establecemento, nos termos que prevé a súa Disposición Adicional Sétima, dunhas regras sobre o tratamento dous datos persoais identificativos dos interesados nas notificacións por medio de anuncios e publicacións de actos administrativos:

“1. Cando sexa necesaria a publicación dun acto administrativo que contivese datos persoais do afectado, identificarase ao mesmo mediante o seu nome e apelidos, engadindo catro cifras numéricas aleatorias do documento nacional de identidade, número de identidade de estranxeiro, pasaporte ou documento equivalente. Cando a publicación refírase a unha pluralidade de afectados estas cifras aleatorias deberán alternarse.

Cando se trate da notificación por medio de anuncios, particularmente nos supostos aos que se refire o artigo 44 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, identificarase ao afectado exclusivamente mediante o número completo de o seu documento nacional de identidade, número de identidade de estranxeiro, pasaporte ou documento equivalente.



Cando o afectado carecese de calquera dos documentos mencionados nos dous parágrafos anteriores, identificarase ao afectado unicamente mediante o seu nome e apelidos. En ningún caso debe publicarse o nome e apelidos de maneira conxunta co número completo do documento nacional de identidade, número de identidade de estranxeiro, pasaporte ou documento equivalente.

(...)”

De ningún xeito debe descoidarse a previsión do artigo 46 da Lei 39/2015, que debe sobrevoar ante calquera publicidade que puidera lesionar dereitos ou intereses, ao constituír un auténtico antídoto previsor de incorrer en tratamentos de datos persoais que poidan resultar lesivos, ao sinalar que:

«Se o órgano competente apreciase que a notificación por medio de anuncios ou a publicación dun acto lesiona dereitos ou intereses lexítimos, limitárase a publicar no Diario oficial que corresponda unha somera indicación do contido do acto e do lugar onde os interesados poderán comparecer, no prazo que se estableza, para coñecemento do contido íntegro do mencionado acto e constancia de tal coñecemento». Fíxose un recordatorio de deberes legais ao Concello no sentido de que todo escrito de contestación deberá ser notificado, e, no seu caso publicado, de acordo co previsto na referenciada lei, e tendo en conta as determinacións contidas na “Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais”. O Concello aceptou a nosa resolución.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACION E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1160/21	Exclusión dun proceso selectivo do Concello de Miño por non teren utilizado os modelos da sede electrónica	Concello de Miño 21/01/2022	Non aceptada	Q/1160/21
Q/755/21	Utilización do teléfono móbil como medio de comunicación cos cidadáns polo Sergas e a Seguridade Social e non outros medios electrónicos	Xunta-Consellería de Sanidade 08/03/2022	Aceptada	Q/755/21
Q/2964/19	Falta de remisión de documentación presentada no portelo do Concello de Amoeiro ao órgano autonómico competente	Concello de Amoeiro 17/06/2022	Aceptada	Q/2964/19



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACION E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/575/22	Queixa polo bloqueo nas RRSS do alcalde de Ourense e dun partido político ourensán (relac. co expte. Q/2065/20)	Concello de Ourense 06/07/2022	Non aceptada	Q/575/22
Q/1578/22	Bloqueo no Facebook do Concello de Poio	Concello de Poio 01/08/2022	Aceptada	Q/1578/22
Q/640/22	Obriga de utilizar medios electrónicos nun procedemento administrativo de acceso a corpos docentes sen mención da normativa nas bases	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 09/09/2022	Non aceptada	Q/640/22
Q/4408/22	Vulneración de protección de datos polo concello de Catoira	Concello de Catoira 20/10/2022	Aceptada	Q/4408/22
Q/7557/22	Imposibilidade da solicitar un bono coidado para menores sen tramitación telemática	Xunta-Consellería de Política Social e Xuventude 20/10/2022	Non aceptada	Q/7557/22
Q/748/21	Falta de cobertura de telefonía móbil na aldea de Lombao en Ourense	AMTEGA 17/11/2022	Aceptada	Q/748/21
Q/9230/22	Falta de conexión por cable no lugar de Firminstáns, pola negativa do Concello de Ames á instalación de postes	Concello de Ames 29/11/2022	Aceptada	Q/9230/22
Q/6852/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbria, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	Concello de Dumbria 15/12/2022	Pendente	Q/6852/21
Q/6852/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbria, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	AMTEGA 15/12/2022	Aceptada	Q/6852/21
Q/6853/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbria, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	AMTEGA 15/12/2022	Aceptada	Q/6853/21
Q/6853/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbria, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	Concello de Dumbria 15/12/2022	Pendente	Q/6853/21



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACION E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/6854/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbría, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	Concello de Dumbría 15/12/2022	Pendente	Q/6854/21
Q/6854/21	Exclusión de determinadas vivendas do lugar de Anseán, no Concello de Dumbría, da instalación da rede de internet de banda larga subvencionada	AMTEGA 15/12/2022	Aceptada	Q/6854/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/9300/21	Non instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Ourense	Conclusión con actuación positiva	03/06/2022
Q/9356/21	Non instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Ourense	Conclusión con actuación positiva	03/06/2022
Q/9357/21	Non instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Ourense	Conclusión con actuación positiva	03/06/2022
Q/1573/22	Falta de instalación por Movistar da rede de fibra óptica nunha zona do Concello de Poio	Conclusión con actuación positiva	30/09/2022
Q/7389/22	Falta de servizo de fibra óptica no Concello de Punxín	Conclusión con actuación positiva	29/11/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

INDUSTRIA, COMERCIO E CONSUMO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Como o pasado ano, os altos prezos da enerxía son motivo de preocupación, polo que as queixas relacionadas coa subministración cobran maior relevancia. Sucede con carácter xeral, pero de forma moi singular cando se trata de persoas en situación de vulnerabilidade. Para afrontar estas situacións creáronse determinados mecanismos públicos, como os bonos eléctrico e térmico, que tamén xeraron incidencias.

A subministración de enerxía eléctrica constitúe un servizo esencial, razón pola que as administracións públicas interveñen no mercado dunha forma intensa mediante a regulación das actividades destinadas á subministración e coa aprobación de axudas ás persoas que as precisan.

Os consumidores presentan as súas reclamacións por problemas co subministro eléctrico en primeiro termo ante os servizos de atención ao cliente das propias empresas; porén, en moitas ocasións estes non aclaran ou resolven o que se plantexa, ao que debe engadirse que as súas canles de atención presencial e telefónica resultan inadecuadas e insuficientes para o volume de reclamacións que adoitan recibir. Iso afecta a toda a poboación, pero especialmente ás persoas en situación de vulnerabilidade por algunha circunstancia persoal, económica ou social (exclusión, risco de exclusión, maiores...). Puxemos de manifesto a necesidade de mellorar a atención presencial noutros contextos de servizo público, o que é aplicable tamén á subministración eléctrica.

Os consumidores que sexan persoas físicas poden interpoñer reclamacións ante os organismos de consumo. Pero as reclamacións sobre determinados aspectos son coñecidas e resoltas polo órgano competente en materia de enerxía, o que moitas veces xera confusión entre a cidadanía debido ás dificultades para definir a vía correcta de reclamación.

Esta mesma dificultade atópase tamén á hora de discernir se as reclamacións por cuestións relativas a subministración eléctrica as teñen que dirixir contra a empresa comercializadora ou contra a distribuidora. Esta circunstancia, xunto coas grandes dificultades de entendemento do complexo sistema de prezos, peaxes e cargas, xera sensación de inseguridade e insatisfacción na poboación.

Son frecuentes as queixas debido á deficiente subministración de enerxía eléctrica, a facturas sen aparente xustificación, a aplicación do bono eléctrico e a identificación do responsable de diferentes problemas (distribuidora ou comercializadora).

Na área tamén son frecuentes as queixas pola demora das resolucións relativas ás reclamacións de consumo.



II. DATOS CUANTITATIVOS

Indicamos o total de queixas recibidas (reclamantes) e o número de asuntos, contabilizando como un os grupos de queixas idénticas ou similares (asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	128		128	
Admitidas	98	76.56%	98	76.56%
Non admitidas	20	15.63%	20	15.63%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	10	7.81%	10	7.81%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	51	52.04%	51	52.04%
En trámite	47	47.96%	47	47.96%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2017	0	1	1	1	0
2020	2	0	2	2	0
2021	31	3	34	28	6



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. INDUSTRIA E ENERXÍA. A PROBLEMÁTICA DAS PERSOAS ELECTRO-DEPENDENTES

Neste apartado os motivos de queixa son moi variados.

Algunha reclamacións refiren cortes ou deficiencias do subministro debido. Estas últimas se resolven coa comprobación da calidade do subministro ou, en caso de discrepancia, mediante o ofrecemento de instalación de medios de control da calidade a través do mecanismo previsto regulamentariamente.

No contexto actual tamén debe prestarse atención especial ás persoas que polas súas circunstancias de saúde e/ou discapacidade son dependentes dun subministro eléctrico continuado e intenso. Son persoas con necesidade dun aparato de subministración de oxíxeno; en estados avanzados de ELA, Parkinson ou Alzheimer que precisan de ventilador mecánico; que precisan de camas articuladas; con diabetes grave que precisan de bombas de insulina; con enfermidades renais que precisan de diálise; etc.

As súas necesidades foron tratadas nunhas xornadas de coordinación dos defensores do pobo a proposta do *Defensor del Pueblo Andaluz*.

O principal problema das persoas electro-dependentes no contexto alcista dos prezos da enerxía eléctrica é a dificultade de afrontar as facturas eléctricas que xeran. A Sociedade Española de Neumoloxía e Cirurxía Torácica reclamou unha solución para os doentes ante situacións nas que mesmo se abandonou o tratamento, e a Sociedade Española de Nefroloxía dixo que a suba do prezo da electricidade está facendo que se desista das modalidades domiciliarias de tratamento.

Unha iniciativa lexislativa no Congreso dos Deputados pretende incluír no bono social eléctrico ás persoas con ELA que necesiten ventilación mecánica; pero ese ámbito debería ampliarse ata incluír a todas as persoas electro-dependentes. Ademais, a limitación de consumo/ano pode impedir atender o custe para estas persoas.

A Lei 24/2013, do sector eléctrico, establece a prohibición de corte por tratarse de subministros esenciais. Porén, non deixan de suscitarse problemas, os cortes puntuais como os programados ou os derivados de deficiencias na subministración ou avarías.

Os cortes imprevistos son relativamente frecuentes e reiterados, sobre no medio rural, debido as circunstancias climáticas e as condicións da infraestrutura. A única solución para as persoas electro-dependentes é dispor dun dispositivo auxiliar, como un xerador ou baterías, cun alto custe. Os afectados e os achegados reclaman que a súa adquisición sexa asumida polos órganos competentes en materia sanitaria ou social ou polas empresa subministradoras de electricidade. Son gastos engadidos, pero vitais.

Os cortes de subministro programados deben avisarse con carácter xeral cunha antelación mínima de 24 horas, sen ningunha obriga específica para os especialmente afectados. Resultarían moi útiles canles de comunicación que permitiran que a empresa informe ás persoas electro-dependentes deses cortes programados.

Como outros defensores, consideramos precisa unha regulación que aborde os importantes problemas que tratamos. Tamén as empresas distribuidoras deberían



comprometerse a garantir o subministro eléctrico das persoas electro-dependentes con medidas propias.

Por outra banda, nunha queixa reclamouse por irregularidades na subministración eléctrica e foron tramitados dous expedientes (Instituto Galego de Consumo e da Competencia; IGCC), un pola facturación e outro polo corte de subministración. O primeiro aínda non se resolvera, polo que formulamos un recordatorio de deberes legais para que na tramitación dos expedientes se actuara de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade (art. 103 CE), “estando obrigada a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos”. A consellería afectada aceptou a recomendación.

Outros problemas de relevancia, por afectar ás persoas en situación de vulnerabilidade, son as incidencias das axudas ou bonos para o subministro eléctrica (falta de concesión ou retirada). Os consumidores con dereito ao bono poden reclamar ante os servizos de consumo e ante os incidentes desas reclamacións poden acudir a esta institución.

O bono térmico regúlase polo Real Decreto-Lei 15/2018, de medidas urxentes para a transición enerxética e a protección dos consumidores. Establece que en cada exercicio serán beneficiarios do bono social térmico aqueles consumidores que sexan beneficiarios do bono social de electricidade previsto na Lei 24/2013. Como sinalamos na área de inclusión, coñecemos diferentes incidentes nos pagos (cambio de conta, cambio de enderezo de subministración, erros materiais...) que foron solucionados coas queixas.

Como adiantamos, en ocasións o problema que se atopa o consumidor é a dificultade para coñecer se o problema que pretende solucionar é responsabilidade da empresa distribuidora ou da comercializadora. Para afrontar esa dificultade indicamos os criterios que deben seguirse. Basicamente, os asuntos relacionados coa calidade do subministro son responsabilidade da distribuidora e os relacionados co consumo, da comercializadora. Así, son da primeira cuestións como os cortes, as avarías, a tensión, o contador, as lecturas do consumo, os fraudes e as solicitudes de novos subministros; e son cuestións das segundas as facturas, as altas e baixas e os cambios de tarifa.

Tamén reclámase por instalacións eléctricas ou autorizacións desas instalacións, talas para o mantemento das liñas, instalacións de autoconsumo, axudas para vehículos eléctricos, antenas de telefonía móbil ou carencias de fibra óptica.

2. CONSUMO

A meirande parte das queixas en materia de consumo atópanse relacionadas coa actividade das empresas de subministro eléctrico, telecomunicacións, auga, transporte, turismo, mensaxería, correos, e de diferentes actividades como taxis ou tendas de tatuaxe, aínda que tamén danse as referidas ao comercio tradicional e electrónico. As queixas soen dar conta de retrasos na tramitación dos expedientes que coñece o Instituto Galego de Consumo e da Competencia (IGCC).

A arbitrase de consumo é un procedemento extraxudicial de resolución de conflitos entre comerciantes e consumidores ou usuarios, regulado pola Lei 60/2003, de Arbitrase, e polo Real Decreto 231/2008, polo que se regula o Sistema Arbitral de Consumo. Debe ser un



procedemento rápido e sinxelo para a resolución dos conflitos entre consumidores e empresas, polo que debe procurase que as arbitraxes se coñezan no prazo previsto de seis meses, ampliable dous máis.

Nunha reclamación coñecemos a falta de resposta ás reclamacións de consumo contra unha empresa de telecomunicacións. Comprobamos que nesta e noutras queixas a tramitación tardou máis dun ano, polo que resolveuse fóra do prazo. O IGCC recoñeceu a demora, razón pola que formulamos un recordatorio de deberes legais para que se ditara o laudo no prazo máximo de seis meses, prorrogables dous máis. A consellería competente aceptou a recomendación.

Noutra queixa coñecemos a falta de resposta do IGCC ás solicitudes de información sobre o estado de tramitación dun expediente pola reclamación contra unha empresa de venta e instalación de chemineas. O IGCC realizara algunhas actuacións, pero non comunicara á reclamante a información sobre a situación do expediente. Por ese motivo, formulouse un recordatorio de deberes legais para que na tramitación dos expedientes se actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, ao abeiro do artigo 103 da Constitución, estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos. A consellería competente aceptou a recomendación.

Noutra ocasión a reclamación ante o IGCC referíase a compañía Iberia polo extravío dunha maleta. Dos informes remitidos deduciuse que, non só nesta, senón noutras queixas, a tramitación demorouse en máis dun ano. Por tanto, a resolución ditouse fóra do prazo establecido pola normativa. Por iso formulamos un recordatorio de deberes legais para que en cumprimento da regulación se proceda a ditar o laudo no prazo máximo de seis meses, prorrogable dous máis.

3. COMERCIO

A Lei autonómica 13/2010, do comercio interior de Galicia, é a referencia normativa do grupo de queixas que tratamos. Non son homoxéneas e refírense a temas variados, como a venda ambulante, fundamentalmente as autorizacións para os postos de venda.

Tamén coñecemos unha queixa pola imposibilidade de ser provedores dos bonos turísticos da Xunta de Galicia ao tratarse dunha axencia de viaxes *on line* sen TPV física. Aclarouse que as circunstancias relativas á garantía no comercio electrónico impedían que se accedera á petición, pero nas vindeiras convocatorias estudaríase a implantación dun sistema que permitira acceder á petición.

Promovéronse queixas relativas a axudas ao comercio, como as do IGAPE para a internacionalización dixital das empresas galegas. Formulamos ao IGAPE un recordatorio de deberes legais no que indicamos que na tramitación dos expedientes debería actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, artigo 103 da Constitución,



estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos. O organismo aceptou a recomendación.

Tamén coñeceuse unha queixa relativa ao abono das axudas pola COVID-19 en Ponteareas. O concello aclarou que aprobara a axuda da que era beneficiaria á reclamante e xa se pagara.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9261/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación debido á falta de resposta ás súas reclamacións de consumo e á petición dun certificado ante o Instituto Galego de Consumo e da Competencia	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 25/05/2022	Aceptada	Q/9261/21
Q/10574/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación debido á falta de resposta do IGCC a dúas solicitudes de información sobre o estado de tramitación do expediente	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 29/06/2022	Aceptada	Q/10574/21
Q/1461/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación referente á falta de resposta do IGC nunha reclamación fronte a Iberia polo extravío dunha maleta	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 14/10/2022	Aceptada	Q/1461/22
Q/9310/21	Recordatorio de deberes legais dirixida á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación debido a irregularidades na subministración e facturación de enerxía eléctrica e falta de tramitación das súas reclamacións	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación 18/11/2022	Aceptada	Q/9310/21





AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Entre os ámbitos materiais relacionados co medio rural en Galicia, catro seguen a ser os que xeran un maior número de queixas ante esta institución: a falta de limpeza de fincas e os incumprimentos polos propietarios das obrigas de xestión da biomasa vexetal; o incumprimento das distancias en plantacións forestais; a xestión do monte veciñal en man común e os problemas derivados da concentración parcelaria.

No primeiro caso, dos 79 expedientes de queixa recibidos en 2022, en 43 casos a queixa foi promovida pola falta de actuacións de limpeza e mantemento do monte ou de zonas forestais próximas a zonas urbanizadas e, en moitos casos, de vivendas illadas. Dos 69 expedientes que quedaron pendentes en 2021, en 50 deles a queixa era por falta de limpeza de fincas colindantes a vivendas.

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. Como sinalamos no informe do pasado ano, a exposición de motivos da lei delimita con claridade o contexto material que ven a regular sobre a base de 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 que sintetiza a exposición de motivos da Lei 3/2007, existen diversas causas estruturais que constitúen factores subxacentes, aínda que ningunha delas por si soa constitúe unha causa inmediata dos incendios forestais. 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 menciona outras causas que orixinan os lumes no monte: o cambio de usos; a ausencia de ordenación do territorio desde o punto de vista agrario, forestal e mesmo urbano; os descoidos ou negligencias no uso do lume en prácticas de xestión agroforestal; a existencia de conflitos sociais arraigados en determinadas zonas que se dirimen prendéndolle lume ao monte; e tamén co incremento da delincuencia incendiaria, agravada pola falta dun rexeitamento social contundente a ela.

Desde o punto de vista da nosa actividade de supervisión, máis aló das citadas causas estruturais, cómpre salientar que as queixas derivan da lentitude coa que as administracións públicas actúan para obrigar aos propietarios a cumprir os deberes de limpeza e xestión da biomasa vexetal das parcelas, lentitude derivada da aplicación de procedementos que, aínda que teñen como finalidade a protección do interese xeral nun adecuado desenvolvemento rural, garanten tamén unha mínima intervención na propiedade privada.



Na análise das queixas confirmase que unha característica estrutural do monte en Galicia é, como sinala a Consellería de Medio Rural, que *“a maior parte dos propietarios forestais particulares en Galicia dispoñen dun certo número de parcelas de dimensión insuficiente para aplicar unha xestión racional e profesionalizada. Segundo os datos rexistrados polo Sistema de Información Xeográfica de Identificación de Parcelas Agrícolas (SIGPAC), Galicia alberga case 8 millóns de parcelas de uso forestal, preto da terceira parte (30%) dos recintos de uso forestal de toda España: a superficie media por parcela de uso forestal de Galicia excede apenas un cuarto de hectárea (0,28 hectáreas)”*.

(<https://mediorural.xunta.gal/gl/temas/forestal/a-estrutura-da-propiedade>)

Neste punto, resulta preciso lembrar que o rural galego experimenta un progresivo abandono de parcelas agrícolas pola falta de rendibilidade desas explotacións agrarias e o envellecemento do sector da poboación dedicado ao cultivo agrícola. Isto conéctase coa transformación desas parcelas fragmentadas en terreos de monte e os problemas que se derivan desa fragmentación da propiedade na xestión da biomasa vexetal; os problemas para identificar aos propietarios de fincas pola ausencia dunha adecuada actualización das titularidades no Catastro ou pola falta de localización de propietarios que viven no estranxeiro; a inclinación dos concellos á imposición de multas coercitivas en vez de ordenar a execución subsidiaria pola falta de medios materiais e os elevados custes destas limpezas en concellos de pequeno tamaño ou en concellos grandes con elevadas superficies forestais.

Esta problemática situación orixina unha prolongada tramitación destas queixas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	79		79	
Admitidas	78	98,73%	78	98,73%
Non admitidas	0		0	
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	1,27%	1	1,27%

Este expediente remitido ao *Defensor del Pueblo* recaía sobre supostas irregularidades na concesión e extinción da explotación dunha cetárea en Abanqueiro que, ademais, era



obxecto dun procedemento xudicial ante o Xulgado de 1ª Instancia nº 3 de Ribeira (A Coruña) e que afectaba á Demarcación de Costas do Estado.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	28	35,90%	28	35,90%
En trámite	50	64,10%	50	64,10%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2019	1		1	1	0
2020	7	1	8	7	1
2021	59	1	60	38	22

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O SISTEMA DE DEFENSA CONTRA OS INCENDIOS NO MEDIO RURAL

A Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais en Galicia, establece que todas aquelas fincas, 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.

Xunto cos problemas apuntados, unha das medidas máis novedosas da lei no ámbito da prevención foi precisamente unha das que xera maior complexidade práctica para o cumprimento dos seus obxectivos na xestión da biomasa e que está na base da meirande parte das queixas: o establecemento de redes de xestión que engloban os terreos contiguos aos núcleos de poboación, ás instalacións industriais e de recreo e ás infraestruturas de transporte e de distribución de enerxía eléctrica. A lei deseña faixas, situadas en lugares estratéxicos, onde se procede á modificación ou á súa remoción total ou parcial, buscando a rotura da continuidade horizontal e vertical da biomasa presente.

As faixas de xestión de biomasa divídense en redes primarias, secundarias e terciarias. As redes primarias de faixas de xestión de biomasa son infraestruturas lineais de prevención e defensa, e localízanse ao longo:

- a) Da rede de autoestradas, autovías, corredores, vías rápidas e estradas convencionais.
- b) Das infraestruturas ferroviarias.
- c) Das liñas de transporte e distribución de enerxía eléctrica, subestacións eléctricas, liñas de transporte e distribución de gas natural, estacións de regulación e medida de gas e depósitos de distribución de gas, e estacións de telecomunicacións.

As redes secundarias de faixas de xestión de biomasa teñen un ámbito municipal e posúen a función prioritaria de protección dos núcleos poboacionais, das infraestruturas, dos equipamentos sociais, das zonas edificadas, dos parques e dos polígonos industriais.

As redes terciarias de faixas de xestión de biomasa localízanse nos terreos forestais e nas zonas de influencia forestal e están vinculadas ás infraestruturas de uso público, así como ás seguintes infraestruturas de prevención e defensa contra os incendios forestais: camiños, vías, pistas forestais, devasas, faixas auxiliares de pista, áreas cortalumes e outras infraestruturas ou construcións relacionadas coa prevención e defensa contra os incendios forestais.

Nos espazos definidos como redes primarias de faixas de xestión de biomasa será obrigatorio para as persoas responsables xestionar a biomasa vexetal, de acordo cos criterios estipulados nesta lei, nos terreos incluídos na zona de dominio público. Ademais, nos ditos terreos non poderá haber árbores das especies sinaladas na disposición adicional terceira desta lei.

Nos espazos previamente definidos como redes secundarias de faixas de xestión de biomasa nos plans municipais de prevención e defensa contra os incendios forestais será obrigatorio para as persoas que resulten responsables xestionar a biomasa vexetal, de acordo cos criterios estipulados nesta lei e na súa normativa de desenvolvemento, nunha franxa de 50 metros:

- a) Perimetral ao solo urbano, de núcleo rural e urbanizable.
- b) Arredor das edificacións, vivendas illadas, urbanizacións, depósitos de lixo, cámpings,



gasolineiras e parques e instalacións industriais situados a menos de 400 metros do monte.
 c) Arredor das edificacións illadas en solo rústico situadas a máis de 400 metros do monte.
 2. Con carácter xeral, na mesma franxa de 50 metros mencionada no número anterior non poderá haber árbores das especies sinaladas na disposición adicional terceira.

As distancias mencionadas neste artigo mediranse, segundo os casos:

- a) Desde o límite do solo urbano, de núcleo rural e urbanizable.
- b) Desde os paramentos exteriores das edificacións, vivendas illadas e urbanizacións, ou os límites das súas instalacións anexas.
- c) Desde o límite das instalacións no caso dos depósitos de lixo, gasolineiras e parques e instalacións industriais.
- d) Desde o peche perimetral no caso dos cámpings.

Nos espazos previamente definidos como redes terciarias de faixas de xestión de biomasa nos plans de prevención e defensa contra os incendios forestais do distrito, que en todo caso se actualizarán incluíndo as infraestruturas preventivas recollidas nos proxectos de ordenación ou de xestión forestal no ámbito do correspondente distrito, será obrigatorio para as persoas responsables, xestionar a biomasa vexetal na totalidade da superficie das infraestruturas de uso público ou áreas recreativas, así como nunha franxa perimetral de 50 metros, así como na totalidade das parcelas que se atopen dentro dunha franxa circundante de 50 metros arredor de zonas forestais de alto valor, especificamente declaradas por orde da consellaría competente en materia forestal. Nas vías e nos camiños forestais, farase a xestión da biomasa vexetal nos termos establecidos na lei así como no resto de infraestruturas de prevención e defensa contra os incendios forestais.

O recoñecemento na lei do dereito dos propietarios a ter limpas de maleza, rozadas e sen as especies arbóreas prohibidas na lei (principalmente, piñeiros, eucaliptos e acacias) as franxas perimetrais ocasiona a esixencia ante as entidades locais de actuacións subsidiarias cando os donos das fincas non proceden á súa limpeza. Porén, esta actividade implica varias dificultades prácticas que aparecen nos expedientes e das que pasamos a informar.

A. Os problemas de competencia nas actuacións administrativas en materia de cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas

A lei regula no seu artigo 22 un detallado procedemento para a xestión da biomasa no ámbito das redes de faixas. Sen embargo, na tramitación dos expedientes de queixa detéctase en moitos casos un insuficiente coñecemento da normativa nalgúns concellos e, polo tanto, problemas de competencia na vixilancia das obrigas de xestión, na execución subsidiaria ou no desenvolvemento dos procedementos sancionadores. Así, mentres a competencia municipal parece estar clara no perímetro do solo urbano, de núcleo rural e urbanizable, considérase en moitas administracións locais que a vixilancia da xestión é competencia da Consellería de Medio Rural nos casos de vivendas illadas, urbanizacións, depósitos de lixo, cámpings, gasolineiras e parques e instalacións industriais situados a



menos de 400 metros do monte así como o das edificacións illadas en solo rústico situadas a máis de 400 metros do monte.

En numerosos expedientes é preciso lembrar aos concellos a Instrución 1/2018, do 26 de abril, relativa ás actuacións administrativas en materia de cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas impostas pola Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, a Lei 6/2011, do 13 de outubro, de mobilidade de terras, e a Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia. Non ten o carácter de norma xurídica de natureza regulamentaria, pero establece os criterios de interpretación para a aplicación administrativa das previsións contidas nas normas legais citadas en prol dunha maior transparencia na xestión administrativa e da seguridade xurídica. Trátase dun instrumento normativo que resulta de obrigado cumprimento para a entidade ou o órgano que as ditou, e de simple referencia para os entes e mesmo os órganos que non teñen dependencia xerárquica destes, como é o caso dos concellos, que teñen garantido constitucionalmente o dereito á súa propia autonomía.

Xa que logo, os criterios recollidos nela vinculan os órganos e unidades administrativas da Consellería do Medio Rural nos termos establecidos polo artigo 6 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público.

Na exposición de motivos maniféstase que na materia obxecto desta instrución tamén exercen competencias os concellos, de acordo coa lexislación aplicable. En relación con estes, trátase, por unha banda, de expoñer dunha maneira sistemática e clara a repartición de competencias coa Administración xeral da Comunidade Autónoma legalmente establecida, co fin de reducir as dúbidas ou incertezas que poida producir a súa aplicación práctica, e, por outra banda, de ofrecerlles uns criterios interpretativos das novas normas que, con pleno respecto á autonomía local, lles faciliten a súa execución na mesma medida que aos órganos e unidades administrativas da Consellería do Medio Rural.

En particular, a Instrución delimita as competencias dos concellos e da Administración xeral da Comunidade Autónoma en materia de vixilancia do cumprimento polas persoas responsables das súas obrigas e execución forzosa así como as competencias para incoar, instruír e resolver os procedementos sancionadores por infraccións derivadas do incumprimento desas obrigas, que corresponden aos concellos nos supostos de incumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e de retirada de especies arbóreas nas redes de faixas secundarias de xestión de biomasa e arredor das novas instalacións, urbanizacións e edificacións, sempre que se atopen en solo urbano, urbanizable ou de núcleo rural, e a Consellería de Medio Rural en todos os demais casos.

Este órgano autonómico, no caso de constatar o incumprimento das obrigas impostas procederá á execución subsidiaria sen máis trámites. A instrución efectivamente establece que os apercibimentos realizados deben recoller que "en caso de persistencia no incumprimento logo do transcurso do prazo outorgado, se procederá á execución subsidiaria sen máis trámites", a Lei 3/2007, do 9 de abril, establece, que en todo caso, a



administración competente poderá proceder a execución subsidiaria. É dicir, a execución subsidiaria é potestativa para a administración competente no caso das entidades locais, non así para os órganos que dependen da Consellería de Medio Rural.

Entre os deberes legais dos concellos está realizar a comunicación das obrigas aos propietarios de acordo coa normativa de aplicación, e a remisión nos casos que se detecten incumprimentos para a incoación do expediente sancionador polo órgano competente e a posterior imposición de multas coercitivas por parte deste, ata lograr o cumprimento do establecido na norma de aplicación. Nos informes remitidos polas Administracións locais constan en moitas ocasións as dificultades para a identificación das persoas responsables do cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas por falta de actualización dos datos de titularidade do dereito de aproveitamento dos terreos o falta de concordancia cos datos catastrais.

Con todo, unha situación recorrente trasladada nos informes das Administracións é a desatención de moitos propietarios ás comunicacións e requirimentos para recordar o cumprimento de obrigas legais. Os custes da limpeza e roza das parcelas son moi gravosos para os propietarios de varias fincas, todas elas de dimensión insuficiente para aplicar unha xestión racional xa que, como vimos, a superficie media por parcela de uso forestal de Galicia excede apenas un cuarto de hectárea (0,28 hectáreas), e moitas delas sen aproveitamentos definidos.

Tamén é común a situación de propietario descoñecido das parcelas afectadas, que implica a obriga de publicar o anuncio no Boletín Oficial del Estado e no Diario Oficial de Galicia, cos datos catastrais do terreo, e un novo cómputo de prazos.

Nalgúns informes indícase tamén que o concello optou pola imposición de multas coercitivas, polo xeral de pequena contía, o que non resolve a falta de xestión da biomasa vexetal e mesmo contradí o sinalado na Instrución sobre o apercibimento de que, en caso de persistencia no incumprimento logo do transcurso do prazo outorgado, se procederá á execución subsidiaria sen máis trámites.

Esta actuación tenta ser evitada polos concellos xa que implica varios actos administrativos potencialmente lesivos para os propietarios: por unha parte, a obriga de facilitar o acceso a quen realice os traballos de execución subsidiaria e á facultade deste último de acceder sen necesidade de consentimento da persoa titular; por outra parte, a liquidación provisional dos custos a que previsiblemente dará lugar a devandita execución subsidiaria, co establecemento dunha cantidade estimada por hectárea, e coa advertencia de que se procederá a súa exacción inmediata en caso de persistencia no incumprimento, logo do transcurso do prazo outorgado, sen prexuízo da liquidación definitiva unha vez rematados os traballos necesarios para xestionar a biomasa. Por último, a advertencia de inicio dun procedemento sancionador coas consecuencias establecidas na lei sobre sancións pecuniarias e comiso da madeira resultante da corta das árbores que se retiren.



B. Os cambios normativos que atribúen novas competencias

Unha das cuestións nas que os concellos expresan as maiores dificultades está na complexidade xurídica dunha norma, a Lei 3/2007, do 9 de abril, que é modificada regularmente, en moitos casos a través da figura da lei de medidas fiscais e administrativas correspondente. Tras un cambio relevante na normativa de prevención de incendios aprobada pola Xunta de Galicia no ano 2018 na Lei de medidas fiscais e administrativas do 2017, moitos concellos tiveron que cursar miles de notificacións aos propietarios das parcelas de redes secundarias de xestión de biomasa.

Novamente, este ano a Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, introduciu tamén outra importante modificación normativa que motivou que desde os concellos houbera que cursar novamente comunicacións a todos aqueles propietarios que foron requiridos algunha vez nos últimos dez anos, o que precisa actualizar e ampliar a base de datos realizada para o efecto, co fin de garantir o coñecemento e o cumprimento da normativa de aplicación ao maior número de suxeitos obrigados.

Como resultado deste cambio normativo, os concellos poden agora impoñer multas coercitivas como medio de execución forzosa das ordes de execución que diten (algo que ata o ano pasado non se podía realizar, e abocaba aos concellos á potestativa execución subsidiaria, é a remisión dos expedientes á Consellería de Medio Rural).

No informe recibido na tramitación dun expediente de queixa, desde o Concello de Narón propoñían que, tras un análise do elevadísimo número de parcelas afectadas, a solución razoable e mais satisfactoria residiría no recurso e a utilización, pola administración autonómica competente, dos medios de execución forzosa ao seu alcance que lle permitiran responsabilizar aos propietarios da limpeza, en lugar de optar por unha execución subsidiaria e actuar como unha empresa pública que tivese encomendada a xestión de biomasa, máxime se se ten en conta que a biomasa medra, e que agora a norma xa non esixe un desbroce anual, senón ter a parcela libre de carga combustible en todo momento.

C. A falta de recursos dos concellos e o establecemento dun sistema público de xestión da biomasa nas faixas secundarias

Esta situación, moi xeral nos numerosos concellos galegos de pequeno tamaño, tenta resolverse co Convenio de colaboración subscrito entre a Xunta de Galicia, a Fegamp e Seaga en materia de prevención e defensa contra incendios forestais, para o establecemento dun sistema público de xestión da biomasa nas faixas secundarias.

Con data 09.08.2018, a Xunta de Galicia, a Fegamp e Seaga asinaron un convenio de colaboración en materia de prevención e defensa contra incendios forestais, para o



establecemento dun sistema público de xestión da biomasa nas faixas secundarias, publicado por Orde da Consellería do Medio Rural de data 9 de agosto de 2018 (DOG núm. 156 do 17.08.2018), co obxecto de instrumentar a cooperación da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, a través da Consellería do Medio Rural, Seaga, e a Fegamp, cos concellos que voluntariamente se adhiran. Deste xeito, canalízase a devandita cooperación como vía para acometer tarefas de claro interese público como é a de xestionar a biomasa vexetal con alto potencial combustible nas denominadas faixas secundarias de xestión da biomasa, que se delimitan nos terreos forestais que estean cerca dos núcleos de poboación, asegurando a súa retirada con anterioridade á época de perigo de incendios por parte das persoas titulares das parcelas, así como, en caso de incumprimento destas obrigas esenciais, asegurar a súa execución subsidiaria, a través de procedementos áxiles, por parte das administracións públicas. O obxectivo final é mellorar a prevención de incendios de modo que se acade a diminución do número de incendios forestais nas zonas da interface urbana garantindo así o interese público da seguridade de persoas e de bens.

A subscrición por parte dos concellos a este convenio implica as seguintes actuacións:

- Elaboración técnica da documentación necesaria para a aprobación do plan municipal de prevención e defensa contra os incendios forestais e en particular, a labor necesaria para a determinación e definición das faixas secundarias de xestión de biomasa da súa competencia.
- Preparación técnica das comunicacións que deben ser enviadas ás persoas responsables polos concellos.
- Elaboración técnica do anuncio que para ser publicado no DOG e BOE con indicacións dos datos catastrais da parcela cando non se puidera determinar a identidade das persoas responsables ou resulte infrutuosa dita comunicación.
- Elaboración técnica dos documentos base dos actos administrativos para iniciar o procedemento de execución subsidiaria das obrigas de xestión da biomasa e retirada de especies arbóreas.
- Elaboración técnica dos documentos base para dar traslado da resolución de execución subsidiaria ao órgano competente para incoar o procedemento sancionador.
- Realización das actuacións de xestión da biomasa, derivadas da resolución de execución subsidiaria dos traballos de xestión de biomasa adoptada polos concellos adheridos.

Con data 15.04.2019, a Xunta de Galicia, a Fegamp e Seaga asinaron a primeira addenda ao devandito convenio, publicado por Resolución da Consellería do Medio Rural de data 26 de abril de 2019 (DOG núm. 90 do 13.05.2019), que incluía as seguintes modificacións principais:

- Establecemento dos criterios de prioridade que terá en conta a Comisión de seguimento do convenio e que permitirá actuar nos diferentes ámbitos da colaboración comprendida no sistema público de xestión da biomasa.



- Establecemento dos importes mínimos para cada anualidade para o financiamento do convenio, que se farán efectivos mediante a creación dun subfondo dentro do Fondo de Cooperación Local, que incrementarán a dotación económica total do convenio na anualidade correspondente.
- Reforzo na colaboración tamén implica o desenvolvemento dun sistema informático para o control das actuacións a través da denominada plataforma para a xestión da biomasa, e dun visor para mellorar a transparencia do sistema.
- Establecemento dunha nova acción consistente na colaboración financeira con proxectos piloto públicos ou privados de mobilización de terras nas faixas secundarias de xestión da biomasa que teñan como obxectivo combater o abandono de áreas rurais ou a xestión da biomasa a medio e longo prazo.

A vixencia do convenio prorrogouse nun ano adicional ata o 31.12.2022. Porén, nalgúns informes, os concellos comunican que as competencias que lle son delegadas non van acompañadas do apoio técnico e económico legalmente esixido, agás o ofrecemento de subscribir ese convenio de colaboración que, segundo sinalan, non lles ofrece a cobertura do custo total das competencias esixidas.

2. AS DISTANCIAS MÍNIMAS NAS PLANTACIÓNS FORESTAIS

A Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia ten como obxectivo “facilitar aos propietarios de montes o manexo sustentable dos recursos”, establecendo no artigo 68 as distancias mínimas que se deben gardar nas novas plantacións forestais.

A Lei 3/2018, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, no seu artigo 20, incorporou modificacións en varios artigos da Lei 7/2012 sobre perímetros de alto risco de incendios, planeamento municipal de prevención e defensa contra os incendios forestais, redes primarias de faixas de xestión de biomasa, novas edificacións en terreos forestais e zonas de influencia forestal e tamén sobre medidas de prevención de incendios forestais nas novas urbanizacións.

A modificación do réxime xurídico dos montes galegos incluíu un cambio normativo no artigo 67 da Lei 7/2012: quedaron prohibidas as reforestacións e as novas plantacións intercaladas co xénero *Eucalyptus* naquelas superficies poboadas por especies do anexo I, incluso con posterioridade ao seu aproveitamento ou á súa afectación por un incendio forestal. Esta prohibición non se aplica nos casos de rexeneración posterior á plantación ou rexeneración, en piso inferior ou sotobosque, de especies do anexo 1. En masas consolidadas de frondosas, a prohibición anterior esténdese igualmente ás reforestacións e ás novas plantacións intercaladas co xénero *Pinus*. A prohibición de novas plantacións co xénero *Eucalyptus* estendeuse aos montes de utilidade pública e aos montes de xestión pública.

Entre as modificacións introducidas, establécense as modificacións das distancias mínimas que deben respectar as novas repoboacións forestais.



Sobre estas cuestións tramitáronse este ano quince expedientes de queixa. Cinco destes expedientes referíanse ao desacordo con procedementos sancionadores con motivo dunha plantación forestal que non cumpría as distancias a terreos agrícolas establecidas na Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia. O inicio do expediente sancionador tivo lugar tras actuacións previas levadas a cabo polo Servizo de Montes para posibilitar a adaptación voluntaria da plantación e que se iniciaron o 14/06/2016 cun requirimento previo á responsable daquela.

Ditas actuacións previas estiveron suspendidas pola solicitude de informe realizada pola interesada á Dirección Xeral de Ordenación e Produción Forestal respecto á aplicación da normativa ao seu caso concreto. A xefa territorial en Lugo da Consellería de Medio Rural ditou resolución no expediente sancionador arriba referido contra a persoa que resultou responsable pola comisión dunha infracción tipificada no artigo 128.i).4 da Lei 7/2012, de montes de Galicia por incumprimento de distancias dunha repoboación forestal, tendo en conta os criterios de agravación citados na propia resolución (grao de culpa e intencionalidade e continuidade o persistencia na conduta infractora).

A resolución obrigaba a adaptar a plantación forestal de eucaliptos da parcela, situada no termo municipal da Pastoriza (Lugo) ás distancias mínimas establecidas legalmente respecto a terreos agrícolas (10 metros). Contra a resolución presentouse recurso de alzada, que foi resolto coa súa desestimación íntegra e a confirmación da resolución recorrida. Dita resolución adquiriu firmeza na vía administrativa sendo inmediatamente executiva.

En xullo de 2021, remítese á persoa sancionada un "apercibimento" previo ao posible inicio da vía executiva, advertíndolle que, de non comunicar á Administración o efectivo cumprimento da obrigaación sinalada na resolución sancionadora procederíase á imposición de multas coercitivas reiteradas. Tras iso, a persoa interesada presentou escrito no que, ademais de denunciar a situación de varias plantacións forestais da zona na que se atopa a que foi obxecto do expediente sancionador, comunicou que xa procedeu a adaptar a súa plantación ás distancias legalmente establecidas.

Con data 22/09/2021, os axentes facultativos ambientais do Distrito Forestal X emitiron informe sobre o estado da parcela obxecto do expediente.

Como consecuencia da denuncia realizada pola interesada no escrito de data 31/08/2021, solicitáronse informes de comprobación ao Distrito Forestal X, que foron emitidos o 22/09/2021 polos axentes ambientais pertencentes a aquel. Nos devanditos informes póñense de manifesto o incumprimento de distancias a predios agrícolas das plantacións forestais existentes nas parcelas denunciadas. Polo anterior, con data 14/10/2021 trasladáronse devanditos informes ao Servizo de Montes para que levase a cabo os requirimentos previos oportunos aos responsables das plantacións. Como resultado do devandito traslado o Servizo de Montes iniciou as actuacións previas e foron remitidos requirimentos aos responsables das plantacións para que procedan a adecualas ás distancias legais. Parte dos escritos de queixa tiñan como contido a falta de comunicación sobre os trámites realizados sobre as parcelas denunciadas, descoñecendo os promotores



que a denuncia non confire, por si soa, a condición de interesado no procedemento sancionador.

Un dos problemas que se atopan nesta cuestión é a comprobación por parte dos axentes forestais inspectores da situación real das masas ou das árbores no terreo: a aplicación das distancias preceptivas en función das medicións do ancho das pistas, o asfaltado, a existencia de especies frondosas ou doutras especies; se as zonas están declaradas de alto risco de incendio e outras cuestión técnicas que, en ocasións, requiren do emprego da cartografía oficial (SIGPAC e catastro) e as ferramentas de medición de que dispoñen os concellos, así como a medición da distancia dos paramentos das vivendas aos pés das árbores ao efecto de comprobar que efectivamente incumpren a distancia preceptiva, dado o marxe de posibles erros das medicións obtidas a través de fotografías aéreas. Noutros casos, débese comprobar a titularidade das árbores afectadas polo posible incumprimento das distancias, sendo complexa a determinación dos propietarios.

En catro expedientes de queixa alégase unha suposta inactividade da Consellería de Medio Rural ante as denuncias presentadas por plantacións ilegais e exprésase o malestar polo que considérase lentitude e actuacións inadecuadas por parte da Administración ante as denuncias, alegando que se deu un prazo de tres meses para levantar ditas plantacións e moito tempo despois segue crescendo. Se considera que os infractores resultan beneficiados pois poden compensar o pago das multas coercitivas cos beneficios que poidan obter coa venda da madeira da plantación ilegal.

Desde os diferentes Servizos debe comprobarse a cualificación da parcela no PXOM, realizar unha acta de inspección na que se de conta dos usos; no seu caso, a localización do propietario e remisión dun requirimento ao denunciado, segundo o establecido no artigo 67 bis da Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia, para levantar a plantación no prazo de tres meses, tras o que, de non recibir comunicación, se procederá á comprobación, e de persistir a conduta iniciaríase un procedemento sancionador. Para evitar actuacións de corta nos meses de máximo risco de incendio, todos os requirimentos se remiten entre novembro e marzo, aínda que poden acumularse moitos e ter certo atraso.

O director xeral de Planificación e Ordenación Forestal é quen dita a resolución sancionadora no caso da comisión dunha infracción administrativa grave tipificada na Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia. As actuacións realizadas para a comprobación dos feitos denunciados, o requirimento aos propietarios da finca na que existen as plantacións ilegais e a tramitación do procedemento administrativo correspondente deben seguir os tramites e prazos legais de aplicación, o que xera nos denunciante a percepción de inactividade, cando trátase de procedementos con garantías que ofrecen, ademais, os recursos correspondentes fronte á resolución.

Non obstante, esta institución supervisa que na tramitación dos expedientes os órganos competentes actúen de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar unha resolución expresa nos prazos legalmente previstos.



3. OS MONTES VECIÑAIS EN MAN COMÚN

Na paxina web da Consellería de Medio Rural proporciónase o seguinte dato: *“Os montes veciñais en man común (MVMC) constitúen un tipo de propiedade privada de natureza xermánica singular no contexto estatal, localizándose maioritariamente no noroeste de España e, case exclusivamente en Galicia. Segundo datos do Rexistro de MVMC existen na actualidade 3.312 montes clasificados polos Xurados provinciais, totalizando 664.230 ha, o que dá unha cifra media de 220 ha por monte (rango de 92 a 430 ha, segundo o distrito forestal).*

A distribución dos MVMC non é homoxénea nas 4 provincias galegas: 39,2% destes montes sitúanse en Ourense, un 30% en Lugo, 21,7% en Pontevedra e só 9,1% na Coruña. O número total de comuneiros en Galicia é de 122.734, cunha media de 44 comuneiros por monte. As cifras indican a grande importancia superficial e social deste tipo de propiedade privada e colectiva (artigo 60 da Lei 2/2006, do 14 de xuño, de dereito civil de Galicia).”

<https://mediorural.xunta.gal/gl/temas/forestal/a-estrutura-da-propiedade/montes-vecinhais-e-mancomunidades>

A consellería informa tamén de que *“unha porcentaxe próxima ao 10% non dispón de estatutos vixentes e un 34% non ten Xunta reitora actualizada. Prodúcese tamén problemas no mantemento actualizado do censo de comuneiros ou na comunicación en tempo dos reinvestimentos, estimándose que un 40,2% dos MVMC non están ao día nesas prácticas de xestión. A situación é máis desfavorable nos distritos interiores e de montaña, de maior envellecemento poboacional”.*

Este perfil dos propietarios e da situación das comunidades vese reflectida tamén nas queixas sobre o desacordo coa xestión das Xuntas de comuneiros ou as denuncias pola actividade de comuneiros.

Presentouse unha queixa polo representante da Comunidade de Montes Veciñais en Man Común de Tameiga pola falta de resolución dun expediente polo Xurado Provincial de Montes Veciñais en Man Común de Pontevedra sobre a solicitude de comunicación dos deslindes do veciñal común da Tameiga á Xerencia do Catastro de Pontevedra. Esta solicitude fora realizada pola Comunidade de Montes Veciñais en Man Común de Tameiga con data do 07/11/2021. O 22 de novembro de 2022 o Servizo de Montes da Xefatura Territorial da consellería en Pontevedra envía un escrito á Comunidade de Montes Veciñais en Man Común de Tameiga no que se lle deu contestación á solicitude.

Recordouse á consellería o seu deber legal de responder en prazo, e desenvolver os procesos de xestión que permitan axilizar os tempos de contestación.

Esta en trámite neste momento unha queixa pola suposta ocupación ilegal de terreos da Comunidade de Montes Veciñais en Man Común de Noalla, no Concello de Sanxenxo na que o deslinde realizado polo concello en 1975 non foi tido en conta polo xurado provincial no momento de clasificar o monte nin se acometeu nese intre unha nova delimitación coa necesaria planimetría. As deficiencias neste procedemento administrativo de clasificación e deslinde xera conflitos na delimitación dos terreos incluídos na comunidade.



4. PROBLEMAS DERIVADOS DA CONCENTRACIÓN PARCELARIA

Como todos os anos, algún propietarios diríxense a esta institución por desacordo coas actuacións administrativas nos procesos de concentración parcelaria: pola falta de resposta da Consellería de Medio Rural á solicitude de cambio de titularidade dunha finca de concentración parcelaria; a existencia de dificultades de acceso ás novas fincas asignadas nunha concentración parcelaria no Concello de Vilardevós; a falta de canalización de augas que pasan por unha finca de concentración parcelaria; a falta de resposta da Consellería de Medio Rural a reclamacións pola asignación de fincas; o desacordo coas superficies ou problemas para os cambios de titularidade.

Houbo que formular á Consellería de Medio Rural dous recordatorios dos seus deberes legais, ambos aceptados. O primeiro deles facía referencia a Zona de Concentración Parcelaria (en adiante ZCP) de Noceda, Bendoiro, Anzo, Madriñán e Busto (Lalín-Pontevedra), declarada de utilidade pública e urxente execución polo Decreto 266/2001, do 20 de setembro da entón Consellería de Agricultura, Gandería e Política Territorial, publicado no Diario Oficial de Galicia nº 200 do 16 de outubro de 2001.

Unha vez transcorridos os prazos da enquisa das bases provisionais de dita zona, foron aprobadas as bases definitivas pola Xunta local da zona, con data 27/02/2009, sendo notificadas na forma legalmente prevista e notificadas individualmente ao afectados. Unha vez publicadas as bases definitivas foron formulados 287 recursos contra as mencionadas bases, recursos que acabaron de resolverse e notificarse o mes de agosto do 2021.

Tras a aprobación das bases definitivas foron formuladas un total de 604 solicitudes de cambios de titularidade derivados ben por negocios xurídicos *inter vivos* e *mortis causa*, cambios de titularidade que dado o gran número de recursos presentados contra as bases definitivas, non se podían resolver ata a resolución dos propios recursos presentados.

Con data 02/08/2021 a Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural, resolveu "establecer aos efectos do previsto no artigo 41.3 da Lei 4/2015, do 17 de xuño, de mellora da estrutura territorial Agraria de Galicia, como data límite para solicitar cambios de titularidade ó 15 de setembro de 2021". Dita resolución foi publicada nos termos establecidos no artigo 42 punto 1 da citada lei 4/2015 mediante anuncios publicados na web, no Taboleiro de edictos do Concello e nos lugares de costume. Tamén se lle deu traslado ao Colexio Notarial de Galicia e o Rexistro da Propiedade de Lalín.

Con respecto á solicitude formulada pola persoa promotora da queixa en marzo de 2020, estaba en estudio para a súa resolución. O órgano competente para resolver os cambios de titularidade de acordo co disposto na Resolución da Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural de data 26/09/2017, publicada no Diario Oficial de Galicia núm. 189 do 04/10/2017, é o Servizo provincial de infraestruturas agrarias, neste caso o Servizo de infraestruturas agrarias de Pontevedra. O informe manifesta que esta zona leva gran atraso con motivo da gran cantidade de recursos presentados contra as bases definitivas, a gran cantidade de cambios solicitados, ao que se debe engadir o elevado número de



zonas de concentración parcelaria que se están a levar a cabo na provincia de Pontevedra e especialmente na comarca do Deza.

Neste momento, resoltos os recursos de alzada formulados contra as bases definitivas, estase a realizar por exhaustivo orde de entrada o estudo e a resolución dos 604 expedientes de cambio de titularidade presentados ata a data límite sinalada por resolución da Directora xeral de Desenvolvemento rural.

Non obstante o anterior, é deber das administracións públicas de resolver de acordo cos prazos establecidos nas normas dos procedementos correspondentes, estando 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 coma os procedementos relativos ao exercicio de dereitos sometidos unicamente ao deber de declaración responsable ou comunicación á Administración.

Recordóuselle tamén que 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.

En relación coa superficie dun predio de substitución na zona de concentración parcelaria de Meavía-Quintillán (Forcarei, Pontevedra), con data 20/04/22 remitiuse á Subdirección Xeral de Réxime Xurídico da Secretaría Xeral Técnica desta consellería un informe emitido polo Servizo de Infraestruturas Agrarias sobre o contido da queixa presentada por mor da falta de resposta aos escritos que presentou a interesada nesa Administración e que estaban sen responder notificando unha contestación expresa, con indicación dos motivos polos que se denega e os recursos que procedan se é o caso.

O acordo de concentración parcelaria da zona notificóuselle á promotora da queixa o día 26/02/14. De acordo co artigo 40 da Lei 10/1985, do 14 de agosto, de concentración parcelaria para Galicia, contra as bases definitivas e o acordo de concentración parcelaria poderase interpoñer recurso de alzada ante a persoa titular da consellería dentro do prazo de trinta días contados desde o seguinte á recepción desa notificación. Un ano despois de recibir a notificación, con data 12/02/15, a interesada interpón un recurso de alzada contra a aprobación do acordo. O 2/07/18 presenta un escrito no que solicita información relativa ao devandito recurso, solicitude que reitera posteriormente a través doutros dous escritos en datas 3/08/20 e 4/06/21.

Consonte o artigo 12 da Lei 10/1985, do 14 de agosto, á xunta local da zona correspóndelle, entre outras cuestións, emitir informe sobre os recursos de alzada que se interpoñan contra o acordo de concentración parcelaria. No presente suposto, unha vez rematado o prazo de presentación dos recursos da zona de concentración parcelaria de Meavía-Quintillán, a xunta local reuniuse o día 28/08/14 para informar os 27 recursos que se presentaran. O día 16/10/14 o dito órgano reuniuse novamente para informar outros dous recursos que foran presentados xunto coas follas de petición e extraviáranse. Unha vez informados todos os recursos pola xunta local, remitíronse a Santiago de Compostela, dado



que a súa resolución correspóndelle á persoa titular da consellería. Unha vez resoltos todos os recursos, deuse posesión provisional dos predios de substitución aos seus titulares.

A Consellería de Medio Rural entende que se xa de por si os procesos de concentración parcelaria teñen unha duración excesiva, resulta evidente a maior dilación que suporía ter que dar resposta a escritos e recursos presentados extemporaneamente polos interesados neste tipo de procedementos. Porén, co fin de dar resposta á recomendación formulada, o 30/11/22 foi emitido o informe sobre o recurso da interesada e remitido aos servizos centrais desta consellería para a súa resolución expresa. O recurso foi resolto o día 13/12/22 e a notificación foi remitida ao enderezo da interesada.

5. GANDERÍA E PESCA

Tramitáronse dous expedientes en materia de gandería. Un deles denunciaba presuntas irregularidades no procedemento administrativo para a transmisión da titularidade dunha explotación gandeira pola Oficina Agraria Comarcal de Ortigueira e a Consellería de Medio Rural. O informe da Administración da conta da organización administrativa competente neste tipo de procedementos. O Servizo de Explotacións Agrarias da Coruña depende organicamente da Xefatura territorial da Consellería do Medio Rural, que exerce, no seu respectivo ámbito territorial, as funcións da Subdirección Xeral de Explotacións Agrarias da Dirección Xeral de Gandaría, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, e tamén lle corresponde a coordinación das actuacións dos servizos agrarios da estrutura de área e comarcal.

O Servizo de Gandaría da Coruña depende tamén organicamente da Xefatura territorial da Consellería do Medio Rural que, de forma análoga, exerce no seu respectivo ámbito territorial, as funcións da Subdirección Xeral de Gandaría, da mesma Dirección Xeral antes citada, correspondéndolle a coordinación das actuacións dos servizos técnicos veterinarios da estrutura de área e comarcal.

As oficinas agrarias comarcais (OACs), integradas na estrutura territorial da consellería a través das respectivas xefaturas territoriais, dependen organicamente do xefe territorial e teñen como funcións a execución, no seu ámbito territorial, das actuacións da consellería en materia agraria, así como a prestación de apoio técnico e administrativo aos organismos adscritos a ela.

A xestión do Reaga é unha función atribuída polo Decreto 149/2018 ao Servizo de Explotacións e Asociacionismo Agrario, dependente da Subdirección Xeral de Explotacións Agrarias. Pola súa parte, a identificación e rexistro dos animais é competencia da Subdirección Xeral de Gandaría. A nivel práctico, isto significa que os servizos agrarios das OAC atenden as tramitacións relacionadas coas modificacións na titularidade das explotacións (altas, baixas e cambios de titularidade), asesorando aos interesados sobre os procedementos esixidos en cada caso, documentación e o aboamento das taxas correspondentes, mentres que os servizos veterinarios das OAC rexistran as altas e baixas de gando que se producen nas explotacións. Durante a tramitación dun cambio de



titularidade deben evitarse os movementos de gando, ata que a solicitude do cambio sexa resolta.

Segundo o recollido no artigo 10.1.c do Decreto 200/2012, o cambio de titularidade dunha explotación agraria require a comunicación da anterior e da nova persoa titular, debendo presentar a documentación xustificativa necesaria e admitida en dereito. O formulario empregado para tal fin pódese obter en calquera OAC, ou ben, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia seleccionando o código MR408C. Para a formalización da solicitude, requírese a sinatura da persoa anterior titular da explotación e da nova titular.

A persoa que promoveu a queixa declarou que en setembro de 2021 lle entregou o seu Libro de explotación á nova titular, cos meros efectos de que esta se informara sobre o procedemento de cambio de titularidade. Este libro recolle as entradas e saídas de animais que se producen nunha explotación, ademais do código da explotación gandeira, pero en ningún caso se esixe a súa presentación para tramitar un cambio de titularidade. Para unha consulta sobre un cambio de titularidade, sería suficiente con facilitar o código da explotación a transmitir, ou ben, o nome ou DNI da persoa titular. Ao ser o Libro de explotación un documento de carácter persoal, a persoa que atendeu na OAC á nova titular, considerou oportuno practicar o movemento de dous animais e rexistralos no Libro de explotación facilitado.

Pola súa parte, os servizos técnicos agrarios da OAC de Ortigueira proporcionaron información ás dúas partes interesadas en realizar o cambio de titularidade da explotación, tanto de forma presencial como telefónica. Finalmente, iniciaron o cambio de titularidade o 01.10.2021, coa sinatura do formulario por parte da nova titular. Dado que nesa data, a anterior titular comunica ao persoal da OAC un impedimento físico temporal que a imposibilita para acudir en persoa a asinar a solicitude, a técnica dos servizos agrarios, ofrécese para completar o trámite no seu domicilio, aproveitando un dos seus desprazamentos habituais para a realización de traballos de campo. Así mesmo, informou á interesada e á súa representante que estaba ao seu dispor para aclararlles calquera dúbida ao respecto. Esta comparecencia realizouse o día 04.10.2021, coa previa comprobación in situ da identidade da anterior titular a través do seu DNI. Unha vez asinada por ambas partes, faille chegar por correo electrónico á súa representante unha copia da solicitude.

En canto ás anomalías observadas no formulario de solicitude aclara o informe que o nome incompleto da anterior titular non é un impedimento para a súa correcta tramitación, posto que no formulario recóllese o número de DNI e acompáñase dunha copia do mesmo ou autorización para a súa consulta, polo que sempre se consignará no Reaga a información que consta no documento de identidade.

O número de cabezas de gando debeu ser modificado na data da segunda sinatura, tras comprobar a presenza dos dous novos animais incorporados pola nova titular. O rexistro de entrada da solicitude refire a data na que se produce a primeira sinatura das dúas necesarias nun cambio de titularidade, neste caso, a consignada pola nova titular.



En outubro de 2021 a representante da anterior titular solicitou en escritos dirixidos aos servizos agrarios e aos servizos veterinarios da OAC de Ortigueira, a anulación da solicitude de cambio de titularidade rexistrada e a dos movementos de animais realizados. En consecuencia, e atendendo ao previsto no artigo 94 da Lei de procedemento administrativo aceptouse de plano a desistencia por parte dos servizos agrarios da OAC, permanecendo a explotación a nome da anterior titular. Pola súa parte, os servizos técnicos veterinarios da OAC anularam os ditos movementos do gando, constando actualmente a explotación co seu censo orixinal.

De acordo coas consideracións detalladas, a información facilitada pola OAC de Ortigueira para a realización dun cambio de titularidade da explotación agraria foi completa e suficiente. Así mesmo, durante a súa tramitación intentouse facilitar en todo momento o procedemento ás dúas partes interesadas, acudindo incluso ao domicilio da anterior titular e dando conta do seu transcurso á súa filla e representante. Os servizos veterinarios desta oficina, responsables do rexistro de movementos do gando, deberon rexistrar as entradas de dous animais na explotación sen ter coñecemento do acordo verbal entre as partes para iniciar un cambio de titularidade. A solicitude deste movemento de gando antes de tramitar o cambio de titularidade, puido deberse a unha interpretación errónea por parte da nova titular da información que se lle facilitou desde a OAC, razón pola que non agardou á resolución do cambio de titularidade.

O Servizo de Explotacións Agrarias da Coruña informou á técnica dos servizos agrarios da OAC de Ortigueira sobre esta queixa e as súas motivacións, e requiríulle para que, no sucesivo, realizase unha supervisión máis exhaustiva das solicitudes de cambio de titularidade dirixidas ao Reaga. Por último, o servizo comunicou a incidencia ao xefe do Servizo de Gandería da Coruña, co obxecto de reforzar a colaboración entre o persoal da OAC de Ortigueira. Como resultado da tramitación deste expediente de queixa acadouse un superior nivel de comunicación e cooperación entre os diferentes servizos administrativos con competencias nesta materia o que redunda nun mellor funcionamento das administracións.

O outro expediente afecta circunstancialmente á subárea de gandería. Iniciouse polo desacordo coa actitude do xefe da brigada de incendios no transporte de auga a dúas explotacións gandeiras en Guitiriz. A queixa indicaba que solicitaran auga para dúas explotacións gandeiras de vacas ao concello e non se lles puido levar a auga porque non había condutores. Chamaron ao 085 para ver se podían subministrar unha carroceta con auga posto que ao día seguinte pola mañá subministraba a auga o concello que tiña condutores de mañá. A carroceta de incendios levou auga para as dúas explotacións cunhas 110 cabezas. Segundo o escrito, o xefe de incendios de Lugo indicoulles que o servizo estaba para atender incendios pero sinalaba a promotora da queixa que se o SEPRONA detectaba que os animais estaban sen auga sería denunciada. Indicaba que non tiñan auga en tres pozos e xa chamaran para buscar auga pero non daban atendido toda a demanda.

No informe achegado pola Administración, no seu Servizo de Prevención de Incendios Forestais, sinalase que o día 8 de outubro de 2022, a través do 085, recíbese unha chamada da alcaldía de Guitiriz pedindo unha motobomba de incendios para levar auga a unha explotación gandeira. Aínda que non é misión do Servizo de Prevención de Incendios



Forestais facer este tipo de servizos, déuselle orde a motobomba de Begonte para que se desprazase a Guitiriz, chegando á explotación en cuestión para transportar auga e trasvasando 12.000 litros esa tarde. Mentres iso sucedía, iniciouse un lume en Castro de Riberas de Lea (Castro de Rei) tendo que mandar motobombas de outros lugares máis afastados xa que a motobomba de Begonte chegaría con atraso debido ao labor que estaba realizando.

O Concello de Guitiriz comunicou ao Servizo de Prevención de Incendios Forestais que como era fin de semana non tiñan condutores ata o luns para as tres carrocetas que posúe o concello. A Consellería de Medio Rural, na súa xefatura territorial, informou que o Concello de Guitiriz non ten asinado coa consellería o convenio para o mantemento da motobomba de incendios, co que tería solucionado a cuestión da granxa. O Servizo sinala no seu informe que descoñece como organizou o Concello de Guitiriz o abastecemento de auga á explotación gandeira pero salienta que houbo dous días laborables (o 10 e o 11 de outubro) para que as motobombas do concello desprazaran as mesmas cantidades de auga, o que faría innecesaria a colaboración do Servizo de Prevención de Incendios.

Da investigación realizada resultou que o Concello de Guitiriz solicitou a colaboración do Servizo de Prevención de Incendios Forestais ante a insuficiencia dos seus propios recursos, principalmente, a dispoñibilidade de condutores en fin de semana e festivos para operar as súas carrocetas. Do informe, sen embargo, non cabía apreciar unha actuación administrativa irregular por parte do Servizo de Prevención, nin unha vulneración dos dereitos da titular da explotación gandeira.

En materia de pesca, so tramitouse unha queixa pola denegación do carnet dun mariscador a frote. Foi remitida ao *Defensor del Pueblo* unha queixa por supostas irregularidades na concesión e extinción dunha cetárea.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7465/21	Recomendación dirixida ao Concello de Moeche debido a á falta de limpeza dunha finca	Concello de Moeche 18/01/2022	Non aceptada	Q/7465/21
Q/10529/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello do Rosal referente á falta de limpeza dunha finca con maleza a carón dunha edificación de madeira no concello	Concello do Rosal 16/05/2022	Pendente	Q/10529/21
Q/4176/22	Recomendación dirixida ao Concello de Porto do Son debido a inactividade das administracións ante as denuncias pola falta de limpeza de parcelas	Concello de Porto do Son 29/09/2022	Pendente	Q/4176/22
Q/93/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería do Medio Rural debido a solicitude de cambio de titularidade dunha finca de concentración parcelaria	Xunta-Consellería do Medio Rural 30/09/2022	Aceptada	Q/93/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL

Q/1912/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería do Medio Rural debido á inactividade de Medio Rural ante unha denuncia por plantación ilegal de eucaliptos	Xunta-Consellería do Medio Rural 02/11/2022	Non aceptada	Q/1912/22
Q/9702/21	Recordatorio de deberes legais e advertencia dirixido á Consellería de Medio Rural debido a problemas coa superficie de fincas nunha concentración parcelaria no Concello de Forcarei	Xunta-Consellería do Medio Rural 16/11/2022	Aceptada	Q/9702/21
Q/1510/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería do Medio Rural debido a falta de resolución dun expediente polo Xurado Provincial de Montes Veciñais en Man Común de Pontevedra	Xunta-Consellería do Medio Rural 16/11/2022	Pendente	Q/1510/22
Q/1971/22	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería do Medio Rural debido á inactividade administrativa ante denuncia presentada na XT da Consellería de Medio Rural en Lugo en xullo de 2021	Xunta-Consellería do Medio Rural 23/11/2022	Pendente	Q/1971/22
Q/1974/22	Recomendación dirixida á Consellería do Medio Rural debido á falta de resposta da Consellería de Medio Rural a escritos relativos aos procedementos para adaptación das distancias en plantacións forestais	Xunta-Consellería do Medio Rural 23/11/2022	Pendente	Q/1974/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

XUSTIZA



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A área de Xustiza non ten un peso moi relevante no informe anual da institución debido a que unha parte importante das queixas que se reciben son inadmitidas pola razón de que son asuntos que están xudicializados, e outras moitas deben remitirse ao *Defensor del Pueblo* por cuestión de competencia. Malia isto, coñecéronse nesta área da institución asuntos de relevancia e ditáronse cinco resolucións.

A meirande parte das queixas que tramitamos están relacionadas co funcionamento de xulgados e tribunais, principalmente por irregularidades e retardos na tramitación. Convén recordar que o Obxectivo de Desenvolvemento Sostible da Axenda 2030 nº 16 establece a necesidade de "(...) facilitar o acceso á xustiza para todos e construír a todos os niveis institucións eficaces e inclusivas que rendan contas."

As resolucións que se ditaron tiveron que ver co funcionamento dos colexios da avogacía, a quenda de oficio e dilacións na actuación dos letrados. Tamén co Rexistro de Parellas de Feito, relacionadas coa normativa reguladora.

En relación cos colexios da avogacía da Comunidade Autónoma, ao ser corporacións de dereito público, están sometidos ó noso labor de supervisión.

Tamén tramitáronse queixas relacionadas co funcionamento dos Puntos de Encontro Familiar, problemáticas relacionadas coa escaseza de horarios nos mesmos ou problemas na execución do réxime de visitas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1496		111	
Admitidas	1449	96.86%	64	57.66%
Non admitidas	19	1.27%	19	17.11%



Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	28	1.87%	28	25.23%

O elevado número de reclamantes resulta da interposición dunha queixa presentada polo Presidente da Asociación Galega de Pais e Nais Separados, e asinada por 1385 persoas máis, con motivo da insuficiencia de recursos humanos e materiais para unha atención efectiva das necesidades das persoas menores de idade cando se precisan avaliacións e intervencións psicosociais en familias con situacións conflitivas, á que nos referiremos no apartado da actividade de supervisión.

Das 19 queixas non admitidas, 17 teñen que ver coa incompetencia desta institución para coñecer asuntos que están xudicializados, conforme ao disposto no artigo 20 da Lei 6/1984 do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

As competencias desta institución, de acordo coa dita Lei, concrétanse en supervisar a actuación das Administración públicas (consellerías, deputacións e concellos) e os entes públicos dependentes de tales administracións, co fin de garantir os dereitos fundamentais previstos no Título I da Constitución.

Queda á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións xudiciais, incluída a execución das sentenzas, que son decididas polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade. As desconformidades que poidan existir coas ditas resolucións xudiciais só poden ser impugnadas mediante o exercicio dos recursos pertinentes ou accións legalmente viables, pero sempre dentro do ámbito xudicial. Tan so, en materia xudicial, podemos intervir naqueles supostos de paralización ou dilación no trámite dun proceso xudicial para coñecer as causas de tal dilación aos efectos do artigo 24 da Constitución e para garantir a tutela xudicial efectiva.

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).

En canto ás remitidas ao *Defensor del Pueblo*, principalmente teñen que ver con queixas presentadas por internos en centros penitenciarios da Comunidade Autónoma ou polos seus familiares, sendo esta materia de competencia estatal. Así mesmo tivemos que remitir queixas relacionadas con asuntos de Rexistros Cívís, Rexistros da Propiedade, Notarías e pensións. É destacable unha queixa relativa á posibilidade de inscrición no Rexistro Civil dos falecementos que se producen con posterioridade aos seis meses de xestación.

O *Defensor del Pueblo* remitiunos o informe da *Secretaría de Estado de Justicia* que comunica que a disposición adicional cuarta da Lei 20/2011, do 21 de xullo, do Rexistro Civil xa prevé a posibilidade de inscrición destes falecementos que se producen con posterioridade aos seis meses de xestación e que non cumpren as condicións previstas no



artigo 30 do Código Civil, nun arquivo do rexistro específico, sen efectos xurídicos, podendo os proxenitores outorgar un nome e con publicidade restrinxida. Con todo, o *Ministerio de Justicia* lembra que, aínda que a Lei 20/2011, do 21 de xullo, entrou completamente en vigor o 30 de abril de 2021, non se aplicará en cada oficina do rexistro civil ata que esta conte cos medios, sistemas informáticos e condicións de funcionamento adecuadas, e se dite a correspondente resolución da *Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública* para ordenar a súa posta en marcha. Cómpre dicir que en Galicia xa se ditou na oficina do Rexistro Civil de Vigo.

O establecido na disposición adicional cuarta da Lei 20/2011, do 21 de xullo, é aplicable a todas aquelas defuncións ocorridas con anterioridade á entrada en vigor da Lei sempre que os proxenitores o soliciten no prazo de dous anos desde dita entrada en vigor.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1429	98.62%	44	68.75%
En trámite	20	1.38%	20	31.25%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	2	3	5	5	0
2021	34	2	36	36	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. REXISTRO DE PARELLAS DE FEITO.

Os problemas coa inscrición no Rexistro de parellas de feito son un tema recorrente nas queixas desta área.

Cóñeceuse unha queixa na que se denegaba a inscrición no Rexistro de Parellas de Feito ao interesado pola ausencia da entrega da documentación relativa a catro dos cinco fillos non



comúns da parella do interesado, tal e como esixe o artigo 11.2 f) do Decreto 248/2007 polo que se crea e se regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia.

A alínea segunda do citado artigo 11 do Decreto 248/2007 indica que as solicitudes de inscrición deberán acompañarse de determinados documentos para acreditar que se cumpren os requisitos establecidos pola Lei 2/2006, do 14 de xuño, e no seu parágrafo f) esixe achegar ao expediente unha fotocopia compulsada do libro de familia, ou equivalente (certificado/s de nacemento, segundo determina a Administración no seu informe) nos casos en que houbera fillos ou fillas comúns ou de calquera dos membros da parella.

Polo tanto, analízase que é o que se pode entender por documentación equivalente ao libro de familia. A Administración considera que ten que ser o certificado de nacemento, pero nada impide que a “equivalencia” veña determinada por outra acreditación distinta.

Unha maneira de achegarse á determinación do que pode entenderse por “documentación equivalente” pode ser analizar os requisitos que a lexislación esixe para a inscrición do matrimonio civil (Regulamento do Rexistro Civil, de 1958). E neste senso, entre os requisitos esixidos para contraer matrimonio civil non está o referido á inscrición de nacemento dos fillos, nin sequera dos comúns. Polo tanto, pódese inferir que dito requisito non ostenta unha importancia principal, non é esencial, e tendo en conta que a finalidade das unións de feito consiste na posibilidade de legalizar unha situación que, ademais, vai xerar unha serie de dereitos e deberes con requisitos formais inferiores ós do matrimonio civil, a equivalencia podería aportarse cunha xustificación máis doada de obter, como podería ser una declaración responsable. Non resulta proporcionado solicitar requisitos máis esixentes para as unións de feito que para o matrimonio civil.

Formulouse a recomendación de flexibilizar os requisitos na documentación filial requirida, de xeito que, naqueles casos en que existan dificultades para a súa obtención, a persoa encargada do Rexistro poida cualificar a suficiencia deste extremo cunha declaración responsable dos membros da parella ao respecto ou similar. A Administración responde que, acollendo a análise realizada, se procederá a estudar, dentro da capacidade de regulamentación da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes, a oportunidade de adaptar de futuro a regulación vixente ás situacións como a exposta, que non está contemplada na actual normativa e, de ser o caso, acometer a modificación regulamentaria conducente a ordenar con maior garantía o acceso ao Rexistro de Parellas de Feito da Comunidade Autónoma de Galicia

Tamén en relación á documentación esixida no Rexistro de Parellas de Feito, recóllese unha queixa que contén, a súa vez, dúas cuestións diferentes. A primeira consiste en que o interesado non ve xustificado que se requiran documentos que non figuran dentro da documentación que hai que presentar segundo a normativa, a información do trámite na sede electrónica e o modelo oficial.

A segunda fai referencia a que se observa unha discriminación entre os nados en Galicia (aos cales só se lles pide empadramento) e os nados fóra, que necesitan 10 anos de



residencia en base a unha documentación que nin sequera hai que presentar, segundo o procedemento oficial.

Analizando os requisitos e a documentación que esixe a lei e que é preciso acreditar para poderse inscribir no Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, e o seu traslado tanto ao Portal de Xustiza da Xunta de Galicia -Rexistro de Parellas de Feito- como á sede electrónica da Xunta de Galicia, cómpre dicir que en ambos sitios reproducense os requisitos que esixe o artigo 5 do Decreto 248/2007, do 20 de decembro, polo que se crea e se regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia.

Na dirección <https://www.xustiza.gal/rexistro-de-parellas-de-feito/requisitos>, Portal de Xustiza da Xunta de Galicia, reproducense tanto os requisitos que se esixen para a inscrición como a documentación que debe de acompañar á solicitude, ao abeiro dos artigos 5 e 11.2 do Decreto 248/2007, do 20 de decembro, polo que se crea e se regula o Rexistro de Parellas de Feito de Galicia. Non consta entre a documentación esixible alusión ao documento que acredite a veciñanza civil.

Por outra banda na dirección <https://sede.xunta.gal/detalle-procedemento?codtram=PR212A> da sede electrónica da Xunta de Galicia, tamén se reproducen os requisitos esixidos no Decreto. No Anexo 1, modelo de solicitude, se recollen os datos que esixe a norma e, en canto a documentación esixida, a totalidade da documentación mencionada no artigo 11 está contida no Anexo 1, modelo de solicitude. A información sobre a documentación necesaria que aparece antes do modelo non contén dita enumeración completa. Por outra parte, reserva un apartado que denomina “outra documentación” sen indicar a que se refire. Non consta entre a documentación requirida alusión ao documento que acredite a veciñanza civil.

Deixando á marxe a inseguridade que aos usuarios lles pode xerar a diferente organización establecida, entendendo que en cada un dos lugares oficiais onde se dan indicacións para proceder á inscrición no rexistro deberían seguir o mesmo esquema e ofrecer os mesmos datos, convén centrarse na análise do requisito enumerado no apartado g) do art. 5 do Decreto: ter un dos membros da parella a veciñanza civil galega.

Se observamos conxuntamente as esixencias que impón o artigo 5 para poder inscribir no rexistro unha parella de feito, e a documentación que ten que acompañarse enumerada no artigo 11.2, observamos que existe un paralelismo entre ambas as dúas, porque a documentación que se solicita xustifica o cumprimento do requisito controvertido, cunha excepción: non aparece entre o listado documentación que acredite a veciñanza civil galega.

Semella que esta lagoa pretende cubrirse co apartado “outra documentación” que aparece no modelo de presentación na sede electrónica, pero no Portal de Xustiza non fai referencia algunha.



Así as cousas, apreciase unha certa inseguridade en canto á documentación esixible no procedemento de inscrición no Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, polo que debería emendarse tal situación.

Sobre a segunda das cuestións suscitadas, cómpre dicir que a acreditación da veciñanza civil, tal e como se ten xustificado no epígrafe anterior, non aparece ben reflexada na previsión normativa, polo menos ó mesmo nivel que o resto dos requisitos, e para evitar situacións como as denunciadas, esta circunstancia podería estar incluída nas páxinas oficiais de información, aclarando os prazos que determina o Código Civil.

Formulouse unha suxestión relativa á necesidade de mellorar a información no procedemento de inscrición no Rexistro de Parellas de Feito de Galicia en canto á documentación acreditativa do requisito da veciñanza civil galega dun dos membros. A Administración acolleu a análise realizada por esta institución, e informou que se procederá a adoptar as seguintes medidas:

- Coordinar coas distintas xefaturas territoriais competentes a información destinada aos solicitantes en canto á acreditación documental do requisito da veciñanza civil galega. Dita información é entregada persoalmente ou remitida por correo electrónico aos cidadáns que a solicitan ante o persoal encargado do rexistro en cada xefatura territorial.

- Iniciar os trámites administrativos precisos ante o departamento competente da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) para facer mención expresa á documentación necesaria para acreditar a veciñanza civil galega dun dos membros da parella, tanto na sede electrónica da Xunta de Galicia como na páxina web de información.

2. COLEXIOS DA AVOGACÍA

Tramitouse un expediente relacionado cunha queixa na que se aludía á desatención polo letrado da quenda de oficio do Colexio da Avogacía de Ourense nun procedemento de responsabilidade patrimonial por danos causados durante a asistencia sanitaria recibida.

O dereito á información é 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 destas premisas, para aplicar a normativa que necesariamente obriga á cidadanía, a información que dende a entidade se lle 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 de cumprir formalmente con informar, senón de que a información cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa eficacia, sendo este o elemento clave a ter en conta por calquera entidade. A seguridade xurídica para a cidadanía depende,



en todo caso, dunha resposta concreta, eficaz e áxil de calquera órgano ou entidade, o que poderíamos resumir como unha “información útil”.

No presente caso, era preciso o traslado da información contida no escrito do ICA sobre a viabilidade da pretensión que expresara ao interesado que debería esperar ao resultado do procedemento administrativo de reclamación patrimonial, e, se estiver descontente coa resolución, podería solicitar xustiza gratuíta para unha demanda contencioso-administrativa. Por tanto, suxíreselle ao Colexio que nas súas comunicacións traslade información eficaz, e no caso en cuestión, informe respecto á solicitude de xustiza gratuíta para unha demanda contencioso-administrativa en caso de desacordo coa resolución do procedemento administrativo de reclamación patrimonial, procedemento que non é susceptible de actuación por avogado de oficio. O colexio de avogados aceptou a suxestión.

3. OUTROS

Outra queixa facía referencia á falta de certificado de silencio positivo ante unha solicitude de suspensión temporal na bolsa de traballo do Corpo de Tramitación procesual e administrativa da Xunta de Galicia.

A Administración está obrigada a responder ao cidadán que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que, ademais, sexa unha resposta directa, rápida, exacta e legal, fundada, en tempo e forma, adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con prontitude e sen demoras inxustificadas. Aínda tendo en conta as dificultades técnicas e prácticas ás que poida enfrontarse unha administración para facer fronte ao exercicio das súas competencias, iso non pode ser óbice para a inobservancia das normas básicas que o rexen, nin pode explicar que unha solicitude non sexa contestada, expresamente e por escrito, nos prazos legalmente establecidos. A Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo aceptou este recordatorio de deberes legais.

Outra queixa recibida trataba da situación de risco dun menor con sentenza firme de suspensión da patria potestade do pai sobre outro fillo. A solicitante estaba a demandar unha información da Administración á que non podía acceder por non ser nin proxenitora nin representante legal do menor, tal e como se concretou no informe achegado pola Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica.

A solicitante tamén manifestaba a súa inquedanza no relativo á situación actual do menor en cuestión, sobre o que, se ben houbo un expediente de protección, o mesmo foi pechado hai varios anos. Tendo en conta o transcurso dun amplo período de tempo, e que as circunstancias poderían ter cambiado, ao presentar a interesada xustificante da inhabilitación do pai para o exercicio da patria-potestade do fillo que ten en común con ela, e unha sentenza con condena por determinados delitos, que segundo manifesta a



interesada ten influído sobre a conduta e actitude da súa ex-parella, podía valorarse a posibilidade de reabrir a investigación sobre a situación do menor. Fíxoselle á Administración una suxestión nese sentido, atendendo as novas circunstancias aportadas. A Administración competente revisou a situación do menor despois da nosa resolución.

Outro asunto que recibimos facía referencia á falta de ofrecemento en Comisaría de asesoramento letrado especializado, ou información sobre asistencia xurídica gratuíta ás vítimas de condutas potencialmente delitivas en relación a persoas pertencentes ao colectivo LGTBI. Tamén refire de xeito literal “que tampouco existe formación *ad hoc* nos profesionais da quenda de oficio para manexo da diversidade en orientación e identidades sexuais diversas. En terceiro lugar, non parece terse posto en marcha tampouco ningún recurso adicional de contacto con entidades cando no eido escolar ou médico se xera unha necesidade de asesoramento. Non existe, en definitiva, unha referencia autonómica en sede de asesoramento xurídico ou acompañamento social”. A queixa foi presentada por ARELAS, Asociación de Familias de Menores Trans de Galicia.

Solicitouse información ao respecto á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo e tamén aos Colexios da Avogacía da Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Ferrol, Santiago de Compostela e Vigo.

Convén poñer de manifesto que, sen descoñecer que se nos expón unha problemática específica e de obvia repercusión, e sen ignorar tampouco que a especialización existente xa dentro do ámbito da xustiza gratuíta relativa aos delitos sexuais pode resultar insuficiente, o certo é que as distintas institucións implicadas, deben continuar polo camiño da promoción dos dereitos e, en todo caso, reforzalos.

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 contén previsións concretas. O artigo 10.1 refírese aos plans de formación da Academia Galega de Seguridade Pública, que incluírán accións formativas nas que especificamente se recolla o tratamento do dereito á igualdade e á non discriminación das persoas LGTBI. Nestas actividades poderán participar todos os colectivos relacionados coa seguridade pública ou coas emerxencias aos que se dirixa a acción da AGASP.

Segundo o artigo 11, a Xunta de Galicia establecerá medidas de apoio, de conformidade coa lexislación vixente, ás vítimas de violencia homofóbica, bifóbica ou transfóbica, para os efectos de corrixir a situación de discriminación e de minimizar ou eliminar as consecuencias na persoa discriminada, a través de asistencia social, psicolóxica e/ou médica e xurídica.

Dos informes emitidos por cada un dos Colexios da Avogacía da Comunidade se extrae que dispoñen de quendas especializadas, dentro das prestacións relativas á xustiza gratuíta, para asesorar a vítimas de delitos sexuais, e que en absoluto reparan a posibilidade dunha maior especialización en relación co problema que se expón. Manifestan, por outra banda,



que non recibiron ningunha queixa derivada da atención a persoas pertencentes aos colectivos LGTBIQA+.

É significativo, por relevante, que a Avogacía Galega estaba a preparar un curso neste eido para todos os seus integrantes.

A consellería expón que a lexislación vixente, a día de hoxe, non inclúe no ámbito de aplicación do dereito de asistencia xurídica gratuíta que a condición de vítimas derive ou sexa consecuencia da orientación sexual, nin require no acceso dos profesionais á quenda de oficio unha formación complementaria especializada en materia de diversidade en orientación e identidades sexuais diversas, polo que o artellamento das medidas de asistencia xurídica do colectivo LGTBIQA+ formuladas na queixa podería ser obxecto de desenvolvemento a través de instrumentos convencionais polo departamento competente para o fomento e a promoción da igualdade, da visibilidade e da non discriminación do colectivo, nos termos previstos na Lei galega 2/2014, do 14 de abril.

Desde a Secretaría Xeral de Igualdade indícase que a Xunta de Galicia asina convenios de colaboración coas entidades LGTBI para levar a cabo actividades e programas dirixidos á promoción, aplicación e desenvolvemento de actuacións e medidas destinadas a avanzar no fomento e a promoción da igualdade de oportunidades, da visibilidade, sensibilización e da non discriminación do colectivo LGTBI, e salienta a existencia do Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero, como foro de estudo e proposta no desenvolvemento das políticas públicas orientadas a garantir os dereitos das persoas LGTBI.

Agora ben, ademais dos informes recibidos, dende a institución sinalamos que se se individualizara algún caso que espertase unha concreta protesta acerca da atención recibida por algunha persoa ante unha ou outra administración, nese contexto, será necesario que se adopte outra decisión diferente á seguinte, concretada en que se continúen desenvolvendo os obxectivos fixados na Lei 2/2014 e, concretamente se dea prioridade á convocatoria de cursos específicos a impartir pola AGASP sobre o dereito á igualdade e á non discriminación das persoas LGTBI. A Administración aceptou a resolución.

4. INVESTIGACIONES CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nunha das queixas concluídas positivamente, a interesada lamentaba as dilacións nun procedemento civil no que estaba incurso e que tiña por obxecto liquidar a parte que lle correspondía como copropietaria dun inmovible.

Tras a solicitude de colaboración ao Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, a letrada da Administración de Xustiza informou que o procedemento se arquivou o 31 de xullo de 2020 e que foi notificado á procuradora; que o 23 de setembro de 2020 presentouse recurso de revisión contra esa resolución e que se recuperou o procedemento do arquivo pero que,



debido á carga de traballo (máis de 600 escritos de execución pendente), perdeuse o escrito, sendo consciente do atraso na súa tramitación.

Propúxose o nomeamento dun funcionario de reforzo que permitira paliar o problema. A Sala de Goberno do TSX de Galicia acordou a proposta. 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.

Outro asunto no que a intervención da institución facilitou a súa resolución facía referencia ao retraso no recoñecemento forense tras un accidente de tráfico e a lentitude do procedemento no Xulgado de Instrución nº 2 de Santiago de Compostela. No informe achegado pola Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia ao noso requirimento, indícase que ese tipo de pericias resólvense nun período de tempo inferior ao transcorrido, polo que non é a regra xeral, senón que nese caso concorrían circunstancias particulares, que podían xustificar o atraso, como a baixa laboral da profesional asignada, cunha previsión inicial curta pero que precisou ser prolongada durante seis meses, unido ás consecuencias da pandemia. Tamén indicou o informe que, detectado o atraso, o lesionado foi citado polo IMELGA e realizouse o informe, constando no xulgado ao día seguinte.

Pola súa relevancia en canto ao número de asinantes da queixa, como indicamos na introdución, é preciso referirse a queixa presentada polo Presidente da Asociación Galega de Pais e Nais Separados, e refrendada por 1385 persoas máis, con motivo da escaseza de recursos humanos e materiais, xunto cos protocolos de actuación necesarios, que resulten nunha atención efectiva das necesidades das persoas menores cando se precisan avaliacións e intervencións psicosociais en familias con situacións conflitivas. Os xulgados especializados en familia e os xulgados de instrución en xeral, en ausencia dos primeiros, están afectados por esta problemática. O expediente foi concluído tralo informe da Administración remitido pola Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes.

O informe remitido por dita Administración manifesta que os equipos psicosociais formados por persoal do ámbito da Psicoloxía e do Traballo Social que prestan os seus servizos á Administración de Xustiza na nosa Comunidade Autónoma, se ben pertencen á RPT da consellería con competencias en materia de Xustiza, están funcionalmente ao servizo das autoridades xudiciais e fiscais, e integrados na organización do Instituto de Medicina Legal de Galicia (Imelga).

Así mesmo recolle unha análise das causas do incremento dos informes pendentes que basea nas consecuencias derivadas da declaración do estado de alarma e a conseguinte suspensión dos prazos procesuais acordada a nivel estatal.

Manifesta que a Dirección Xeral de Xustiza está traballando para solucionar definitivamente o problema con diversas medidas e partindo da análise das causas do retraso e da tipoloxía dos erros: reorganización do servizo, elaboración de protocolos de actuación, creación de guías informativas para xuíces e xuízas e o estudo de dotación de medios persoais coas limitacións orzamentarias existentes.



Reflicte as actuacións que se están a realizar para paliar a situación, como é o incremento do persoal de reforzo, establecemento de gratificacións extraordinarias para traballos que se desenvolvan fóra da xornada laboral e a creación de novas prazas. Tamén informa que está pendente de firma a proposta de convenio de colaboración co Consello Galego de Psicólogos e coa Asociación Nacional de peritaxe social.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/6896/21	Falta de ofrecemento en comisaría de asesoramento letrado especializado ou información sobre asistencia xurídica gratuita ás vítimas de condutas potencialmente delitivas	Xunta de Galicia- Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 22/03/2022	Aceptada	Q/6896/21
Q/7541/21	Desatención polo letrado do quenda de oficio do procedemento de responsabilidade patrimonial por danos causados durante a asistencia sanitaria recibida	Colexio de Avogados de Ourense 08/06/2022	Aceptada	Q/7541/21
Q/6608/21	Falta de certificado de silencio positivo ante solicitude de suspensión temporal na bolsa de traballo do Corpo de Tramitación procesual e administrativa	Xunta de Galicia- Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 28/07/2022	Aceptada	Q/6608/21
Q/7871/21	Denegación da inscrición no Rexistro de Parellas de Feito de Galicia	Xunta de Galicia - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 28/07/2022	Aceptación parcial	Q/7871/21



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4062/22	Expediente para inscrición no Rexistro de Parellas de Feito	Xunta de Galicia- Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes 14/09/2022	Aceptada	Q/4062/22
Q/7399/22	Posible situación de risco dun menor con sentenza firme de suspensión da patria potestade sobre outro fillo	Xunta de Galicia- Consellería de Política Social e Xuventude 15/12/2022	Aceptada	Q/7399/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/3359/20	Dilación do Xulgado de Primeira Instancia nº 2 de Vilagarcía de Arousa nunha poxa xudicial	Conclusión con actuación positiva	07/03/2022
Q/1742/22	Retraso no recoñecemento forense tras accidente de tráfico e lentitude do procedemento no Xulgado de Instrución nº 2 de Santiago de Compostela	Conclusión con actuación positiva	03/11/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A área de Seguridade Cidadá e Protección Civil seguiu neste pasado ano a mesma tendencia que vimos no exercicio anterior con datos cuantitativos similares e tamén unha casuística análoga. Agrupando os asuntos por temáticas, catro son as principais: sancións derivadas do incumprimento das normas de saúde ao longo da pandemia, tanto durante do estado de alarma como posteriormente. En segundo lugar, cuestións relacionadas coa seguridade viaria, o mantemento de estradas e as sancións de tráfico, os asuntos relacionados coa convivencia veciñal e, finalmente, os conflitos e actuacións das agrupacións de voluntarios de protección civil.

Non podemos deixar de subliñar a incidencia que tiveron -e que poden seguir tendo- distintos pronunciamentos xudiciais no relativo, especialmente, ás sancións impostas por non utilizar máscara ou non manter a distancia de seguridade. Como se pode comprobar revisando o texto dalgunhas das resolucións, as sentenzas do Tribunal Constitucional respecto das normas que decretaron e mantiveron o estado de alarma foron invocadas polas persoas que presentaron queixas diante desta institución tras recibir sancións polos motivos anteriormente indicados. Con todo, cómpre lembrar que, nos seus pronunciamentos, o Alto Tribunal tiña sinalado a constitucionalidade das normas que teñen que ver coa protección da saúde.

Nesa liña, cómpre facer un seguimento ao longo dos vindeiros meses das consecuencias que poda ter a sentenza do TSXG publicada no 2023, no sentido de que os concellos non podían impoñer as sancións pola vulneración destes preceptos antes do 27 de febreiro de 2021, data de entrada en vigor da Lei 8/2021, de Saúde, e cal será o alcance da mesma.

Como veremos nos cadros cuantitativos, este ano formuláronse 20 resolucións nesta área das que doce foron aceptadas total ou parcialmente e catro rexeitadas, estando o resto pendentes de resposta por parte da Administración. En todo caso, o número de aceptacións supón o 80% das recibidas ata o momento, ás que sumar as conclusións positivas, o que da idea da colaboración e disposición das Administracións públicas. Recibíronse varias queixas colectivas entre as que cómpre subliñar a presentada por veciños e veciñas de Catoira contrarios a que se permitira a ubicación nese concello dun almacén de pirotecnia; remitiuse o expediente ao *Defensor del Pueblo*, toda vez que ditas actividades precisan, ademais de licenza urbanística do concello, autorización estatal.

Finalmente, non podemos rematar esta introdución sen lembrar un dos sucesos dolorosos acontecidos no ano 2022 e que provocou a tramitación de varias investigacións das que se dará conta no informe do ano 2023 dado que unha das resolucións tense emitido xa neste ano. Na Semana Santa de 2022 un bañista foi atropelado por unha lancha de competición que estaba realizando adestramentos para unha competición de “Endurance” na praia de Silgar, en Sanxenxo. A resultas desta traxedia, tanto a familia como o grupo de atletas ao que pertencía o falecido presentaron distintas queixas nesta institución reclamando o



incremento das medidas de seguridade nas zonas de baño así como a limitación das actividades deportivas de risco nas contornas dos areais máis utilizados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Tal e como se aprecia nos cadros seguintes, tanto o número de asuntos presentados como aqueles admitidos son en proporción semellante ás do exercicio pasado, resaltando a existencia da queixa colectiva que foi remitida ao *Defensor del Pueblo* en relación ao establecemento dun almacén de pirotecnia no Concello de Catoira, á que hai que engadir aqueles responsabilidade do Ministerio do Interior ou os referidos aos portos de competencia estatal. Como vemos, ademais, non houbo ningún asunto que non fora admitido a trámite.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	889		97	
Admitidas	80	9%	80	82.47%
Non admitidas				
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	809	91%	17	17.53%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	42	52.50%	42	52.50%
En trámite	38	47.50%	38	47.50%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:



Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	6	5	11	11	0
2021	20	6	26	22	4

Tal e como se aprecia, resolvéronse todos os asuntos pendentes do ano 2020 quedando só catro do ano 2021, resoltos tamén na data de presentación deste informe. Isto fai un total de 75 asuntos resoltos nesta área no pasado exercicio.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Tal e como se indicou na introdución desta área, malia a heteroxeneidade da mesma, é posible reunir os asuntos nunha serie de grupos que fagan posible unha mellor comprensión tanto dos mesmos como da actividade da área completa.

1. QUEIXAS RELACIONADAS COAS RESTRICIÓN POLA PANDEMIA

A medida que os tempos da pandemia van quedando atrás vai diminuindo a porcentaxe de queixas derivadas de sancións impostas polo incumprimento das normas durante a emerxencia sanitaria ou mesmo en desacordo con ditas normas. Con todo, tal como se apuntaba na introdución, as sucesivas sentenzas van tamén influindo tanto no desenvolvemento dos procesos xudiciais pendentes como no contido dos asuntos expostos ante esta institución.

As sentenzas do Tribunal Constitucional a resultas dos recursos interpostos fronte aos decretos do estado de alarma declararon a inconstitucionalidade dunha serie de preceptos de ditos decretos pero avaláronse as medidas –e a proporcionalidade das mesmas– en relación coa protección da saúde, nomeadamente a limitación de movementos nun horario determinado, a distancia de seguridade e o uso de máscara, tratándose, en palabras do TC, “(..) proporcionada a la consecución de un fin constitucionalmente legítimo y de interés general para la comunidad social como era el de la preservación de la vida (art. 15 CE) y de la salud pública (art. 43.2 CE). (..)”

Foi tamén esgrimida a inconstitucionalidade da modificación da Lei de Saúde de Galicia, no seu día recorrida polo Goberno de España. Porén, o *Auto Constitucional Nº 74/2021, Tribunal Constitucional, Pleno, Recurso de inconstitucionalidad 1975/2021 de 20 de julio de 2021* so mantivo a suspensión do punto 5º do artigo 38.2 b), consentindo a vixencia dos restantes puntos do artigo. Con posterioridade, o acordo entre ambas administracións (autonómica e estatal) respecto do carácter voluntario da vacinación, provocou a retirada



de dito recurso. Así, concluíronse en base aos informes das administracións, queixas presentadas por persoas que foran sancionadas en Outes e Sarria.

Pola contra, emitíuse resolución dirixida ao Concello de Lalín por mor da queixa presentada por unha persoa que fora obxecto de varias sancións, tanto no ano 2020 como no 2021, por non portar máscara pola rúa e mesmo foran iniciadas contra el dilixencias previas a instancias do Ministerio Fiscal por “presentar resistencia”. A persoa interesada aportou documentación gráfica dos lugares onde foi multado -un parque- así como un informe médico asinado por un facultativo do CHUS onde se indicaba o feito de que a súa patoloxía respiratoria lle impedía o uso da máscara. Malia este informe e o feito de que o Xulgado de Instrución nº 1 de Lalín no sobresemento das dilixencias previas sinalaba que *“Da documental achegada dedúcese a imposibilidade de portar máscara do investigado (..)”*, o Concello de Lalín rexeitou a resolución que lle foi achegada por esta institución.

Pendente de resposta está a dirixida ao Concello de Soutomaior a resultados dunha queixa derivada da sanción imposta ao interesado o 18/02/2021 que se atopaba, segundo o propio informe municipal, “circulando en bicicleta pola vía pública sen usar a máscara”. Tendo en conta que o artigo 6 do Real decreto lei 21/2020, do 9 de xuño, de medidas urxentes de prevención, contención e coordinación para facer fronte á crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, no seu punto 2) dispón entre as excepcións para a obrigatoriedade de usar máscara que: “(..) Tampouco será esixible no caso de exercicio de deporte individual ao aire libre (..)” recomendouse unha nova avaliación do expediente, pendente aínda de resposta pola Administración. No mesmo sentido, cómpre subliñar a conclusión positiva nun expediente resolto polo Concello de Vilagarcía estimando o recurso presentado polo interesado que tamén fora sancionado durante unha práctica deportiva.

2. SEGURIDADE VIARIA E TRÁFICO

Os expedientes relacionados coa seguridade viaria, o mantemento de estradas e beirarrúas, as posibilidades de estacionamento e as sancións impostas polos concellos forman parte dun amplo grupo de queixas das que se mencionan algúns casos, así como as resolucións a cuxo contido completo se pode acceder no apartado final desta área.

A. Sancións de tráfico

Sen dúbida, unha das causas maioritarias de presentación de queixas en relación a esta área é o desacordo de persoas sancionadas por incumprimento dos preceptos reguladores do tráfico, tanto respecto do contido da multa como da tramitación da mesma. En relación a isto último remitiuse resolución ao Concello da Coruña a resultados da queixa dunha persoa que poñía en cuestión a tramitación realizada do seu expediente así como a legalidade de que o mesmo se xestionara a través dunha empresa pública e non directamente polo persoal funcionario do concello. Efectivamente, o concello recoñecía no seu informe erros



na notificación ao interesado, notificación que non chegou a tramitarse seguindo as canles preceptivas e, xa que logo, sinalaba que procedera á anulación da sanción iniciando un expediente de devolución.

En relación á xestión das multas a través da empresa pública EMVSA, tanto o artigo 132 do Real Decreto Legislativo 781/1986, do 18 de abril, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais vixentes en materia de Réxime Local como o artigo 9.2 da Lei 7/2007, do 12 de abril, do Estatuto Básico do Empregado Público, dispuxeron que unha serie de funcións estaban reservadas a persoal funcionario –“funcionario de carreira” segundo a norma estatal-. Ademais do debate sobre si no persoal funcionario se incluía o persoal interino, outra cuestión suscitou dúbidas xurídicas: que funcións, exactamente, quedaban reservadas para o persoal público e cales podían contar coa colaboración externa.

Foi a sentenza do Tribunal Supremo núm. 1160/2020, de 14 de setembro do 2020 a que veu clarificar que tipo de funcións non podían desenvolverse con persoal alleo á Administración. O contido da mesma sinala, entre outras, “(..) como regra xeral, a tramitación dos procedementos sancionadores incoados polas Administracións Públicas han de ser tramitados polo persoal ao servizo de tales administracións sen que sexa admisible que, con carácter xeral, de permanencia e de maneira continua, poidan encomendarse funcións de auxilio material ou de asistencia técnica a entidades públicas empresariais, sen prexuízo de poder recorrer ocasionalmente (..) a prestar o devandito auxilio ou asistencia”; do que se deduce que esta sentenza é plenamente aplicable ao caso de EMVSA. O Concello informou que estaban xa avaliando as propostas de reorganización do servizo. Xa que logo, remitiuse recordatorio de deberes legais expresamente aceptado pola Administración local.

O mesmo concello foi obxecto dunha recomendación, parcialmente aceptada, en relación á queixa dunha persoa sancionada que non puidera, ademais, obter copia do expediente tal e como solicitara. Tendo en conta que existía un erro na transcripción do enderezo onde se producira o feito punible e que a información trasladada ao interesado respecto da obtención de copias de documentos non fora completa, remitiuse resolución no sentido de avaliar e modificar, se fora o caso, a información que se remite ás persoas interesadas para que inclúan todos aqueles requisitos que se lle esixen á cidadanía nunha xestión determinada así como proceder a unha revisión do expediente sancionador. Foi aceptada tan só a primeira parte de dita recomendación.

Chegaron a esta institución varias queixas relativas á actuación do Concello de Vigo na tramitación das sancións impostas por exceso de velocidade detectado polo radar. Así, segundo as persoas afectadas, malia que os feitos non esixían a identificación da persoa que conducía o vehículo ao non comportar detracción de puntos, o concello así o esixe sempre de tal maneira que, caso de existir algún erro ou dificultade na recepción da notificación e non procederse á identificación en prazo, a sanción convértese en moi grave multiplicando o importe económico. As queixas facían referencia a distintas sentenzas do Xulgado Contencioso Administrativo número 2 de Vigo nas que se expoñía o seguinte:



“(..) La demandada (Concello de Vigo) debería haber ejecutado directamente la sanción, sobre quien aparezca como titular del coche en la base de datos de la jefatura de tráfico, por no haberse formulado alegaciones al respecto de la denuncia, supuestamente notificada. No lo hizo, pero lo que no puede hacer es inventarse la procedencia del requerimiento para la identificación, para que sirva de base de una más que posible infracción muy grave, que triplica el importe de la sanción inicial procedente, y que no tiene por qué cometerse si no tengo que atender requerimiento alguno”.

Respecto do fondo do asunto, certo é que a identificación do condutor non é cuestión pacífica que non dera lugar a actuacións distintas por parte das administracións que houberon de resolverse nas instancias xudiciais. Con todo, o deber de identificar á persoa condutora do vehículo tras a suposta comisión dunha infracción de seguridade viaria, como garantía do principio de culpabilidade, ten a súa razón de ser nos casos nos que, ademais de non ser posible notificar no momento da infracción, a sanción comporta non só unha multa senón a detracción de puntos do carné de conducir, xa que esta parte da sanción só pode recaer no auténtico responsable. En base a este criterio recomendouse unha nova avaliación destes expedientes pero o concello rexeitou unha das resolucións estando aínda outra pendente.

Así mesmo, rexeitou outra recomendación dunha nova avaliación dun expediente sancionador imposto a unha persoa que aparcou o vehículo nunha praza reservada a persoas con discapacidade, sen que tivera a tarxeta de estacionamento nun lugar visible. A persoa interesada, convivinte e empadroada co seu avó - gran dependente e posuidor de tarxeta de estacionamento- aparcara o vehículo nunha praza reservada a setecentos metros da vivenda para baixalo e acompañalo. Non só foi multada senón que se lle retirou o vehículo pola grúa municipal e debeu abonar en total 250 euros. Repasada a normativa municipal relativa ao estacionamento en prazas reservadas para persoas con discapacidade ademais da información que figura na web municipal respecto da obtención da tarxeta, non se atopou referencia algunha á obrigatoriedade de portar a tarxeta nun lugar visible. A maiores, a Ordenanza Xeral de Circulación regula no seu artigo 20 os casos nos que se pode proceder á retirada do vehículo entre os cales non se atopa o estacionamento en praza reservada a persoas con discapacidade. O texto completo da resolución que foi, como se dicía, rexeitada polo concello, pódese consultar ao final do informe desta área.

B. Mantemento das vías, autorización de estacionamentos e regulación viaria

Os asuntos relacionados co tráfico e a regulación do mesmo non se reducen ás queixas polas sancións recibidas. A miúdo preséntanse escritos sinalando outras cuestións de certa relevancia respecto do mantemento das vías, o estacionamento ou a regulación viaria. En relación con isto último cómpre subliñar a interpretación oposta que nos achegaron, por unha parte o Concello de Pontevedra e por outro o de Lugo, respecto de dous expedientes que sinalaban a necesidade de regular o tráfico arredor dos centros hospitalarios de ditas cidades. Así, mentres en Pontevedra o concello defendía, diante da queixa dunha persoa



que ía con frecuencia a Montecelo, o mantemento dos “lombos” (pasos peonís elevados) para calmar o tráfico nas proximidades do hospital, o Concello de Lugo non os considera axeitados polas molestias que podan producir ás persoas enfermas que van en vehículos.

O Concello de Padrón e a Deputación da Coruña foron destinatarias de sendas resolucións derivadas de queixas polo mantemento de estradas da competencia respectiva de cada unha das administracións. No caso de Padrón, xa no informe pasado se indicaba a existencia dun expediente aberto tras as obras na rúa Santiago e a apertura da vía primeiro para o paso da Volta Ciclista e logo de maneira definitiva. Despois de recibir exhaustiva documentación por parte da persoa interesada na queixa, remitiuse unha suxestión ao concello na liña de levar a cabo as melloras precisas para evitar as molestias que relataba a veciñanza e as deficiencias que puideran derivarse dos materiais utilizados o do proxecto desenvolto. Malia a aceptación por parte do concello, cómpre sinalar que seguen chegando testemuñas de danos a causa do tráfico pesado que atravesa a rúa e dos posibles riscos para o tráfico peonil. Pola súa parte a Deputación informou da aceptación da suxestión remitida de mellorar a visibilidade dunha estrada da súa competencia entre Coirós e Aranga. Na súa resposta a administración provincial aceptou a suxestión, deu conta das accións realizadas, da existencia de proxectos de ampliación que se van acometendo por fases e tamén das dificultades nalgúns tramos ao ter que actuar sobre os peches de propiedades privadas.

Un grupo de veciños e veciñas presentaron escrito de queixa alegando que o Concello da Estrada non contestara á súa petición de proceder a unha nova regulación do tráfico nun viario que atravesa varios núcleos rurais. Segundo se recollía tanto no texto da queixa como nos propios informes das distintas administracións públicas -incluíndo o informe municipal- a vía en cuestión é de titularidade municipal, correspondendo polo tanto ao concello a súa regulación e sendo responsable tamén do mantemento e da seguridade viaria.

Do informe municipal deducíase que non hai vontade municipal de levar a cabo os cambios suxeridos polas persoas interesadas neste expediente, polo que se lle remitiu recomendación de ditar e notificar ás persoas que solicitaron a nova ordenación viaria, unha contestación expresa sobre a dita solicitude, con indicación dos motivos polos que se denega dita petición e os recursos que procedan, se é o caso. O concello aceptou dita recomendación.

As queixas respecto da seguridade viaria non se limitan ao estado das vías senón que a miúdo promóvense porque, en opinión das persoas interesadas, non se respectan as normas de tráfico. Tal foi o caso das motocicletas que invadían as beirarrúas nunha vía de Santiago por causa da actividade comercial dun local que non tiña autorización para dita actividade. O expediente resolveuse coa actuación de oficio do concello. Noutros casos como nos de Vilagarcía, Monforte ou Pontevedra –na contorna dun centro educativo e a causa dunha serie de obras na cidade–, os expedientes foron concluídos tras recibir os informes das Administracións.



3. CONVIVENCIA CIDADÁ

As queixas en relación coa convivencia entre a veciñanza que chegan ata esta instancia veñen precedidas, habitualmente, de moitas reclamacións diante das distintas administracións e, polo tanto, arrastran situacións cronificadas de malestar, enfrontamento e desacougo a miúdo complexas de resolver. Tendo en conta o regulado na Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia, aqueles expedientes nos que a queixa abrangue aos corpos e forzas de seguridade do Estado, son remitidos ao *Defensor del Pueblo* mentres que os que se atopan pendentes de resolución xudicial son devoltos ás persoas interesadas dado que queda á marxe das competencias desta institución todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, que son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade.

Con todo, hai unha serie de asuntos que foron tramitados nesta instancia dado que se trataba de situacións nas que as persoas reclamantes relatan feitos que atinxen á Administración local e non están agardando resolución xudicial. En moitas ocasións dedúcese dos informes municipais a dificultade que teñen de actuar desde unha única instancia, dado que adoitan ser casos complexos que precisan actuacións desde varios frontes. Tal é o caso de dúas resolucións emitidas dirixidas aos concellos de Pontevedra e Santiago, aceptadas ambas, a resultas das queixas de persoas afectadas pola conduta dunha familia alugada na vivenda veciña á da persoa interesada, no primeiro caso, e dun veciño dun edificio no segundo, no que a reclamación foi interposta pola comunidade de propietarios. Ademais de informar en ambos casos, tanto á propiedade da vivenda no caso de Pontevedra como á comunidade de propietarios no caso de Santiago, da posibilidade de acudir a outras instancias, suxeriuse a ambos concellos a posibilidade de creación dun recurso de información e xestión de incidencias na convivencia que permita identificar, avaliar e propor posibles solucións naquelas situacións complexas que afectan á convivencia cidadá.

En ocasións, estes problemas derivan en situacións que interpelan ás administracións en varios sentidos. Así, en Ponteceso os problemas de convivencia orixinaron a presentación dunha queixa na que a persoa interesada relataba que non podían sacar os coches da familia porque un veciño aparcaba reiteradamente bloqueando a porta de entrada e que o concello non tramitaba as denuncias interpostas. Solicitouse informe municipal que subliñaba que se tiñan tramitado todas as denuncias, remitindo as mesmas á Deputación da Coruña, na que estaban delegadas as competencias, e que ao non existir ordenanza de vaos non se pode solicitar un para delimitar a entrada da vivenda. Tendo en conta este último feito recomendouse ao concello aprobar unha ferramenta que regulase a utilización dos espazos e vías públicas ao tempo que se lle lembraba a responsabilidade de regular o tráfico e o estacionamento. Recomendouse, tamén, dispor dun recurso de información e xestión de incidencias da convivencia. A resolución foi aceptada polo concello.



4. PROTECCIÓN CIVIL

Un ano máis temos que facer referencia aos conflitos xurdidos nas agrupacións de Protección Civil, tanto no seo das propias agrupacións como entre estas e as administracións que as sosteñen. Un dos asuntos correspondentes ao ano 2021 concluíuse positivamente unha vez emitido informe polo Concello de Mos. A Agrupación Municipal de Protección Civil accedeu a emitir a certificación solicitada por un voluntario mentres outro, correspondente a un voluntario de Negreira, deuse por concluído unha vez recibidos os informes municipal e da Consellería de Presidencia no que se indicaba que a persoa en cuestión fora dada de baixa nunha asemblea da agrupación.

Sen dúbida, un dos asuntos máis relevantes foi a reclamación por parte de dúas persoas do proceso electoral desenvolto na Agrupación de Protección Civil da Coruña, expediente no que se obtivo informe inicial e complementario pola Administración municipal ademais das alegacións achegadas polas persoas interesadas. Cómpre sinalar, en primeiro termo, que nos sucesivos regulamentos aprobados pola Agrupación mantívose a súa dependencia municipal e que o procedemento electoral da mesma ven regulado estritamente. Discutían as persoas que presentaron queixas o desenvolvemento de dito proceso, entendendo que non se respectaran as normas. Unha vez analizada a documentación, emitíuse un recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Coruña no sentido de que na tramitación dos expedientes debe actuar con celeridade e que o desenvolvemento dos procesos electorais no seo da Administración ou en entidades dependentes dela, esixe o cumprimento estrito da norma, especialmente cando existen controversias que deben ser resoltas dentro dos prazos establecidos para elo e con todas as garantías. A Administración aceptou as resolucións emitidas.

5. OUTRAS ACTUACIÓNS DE SUPERVISIÓN DA ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA

A. Claridade na información e falta de resolución e/resposta expresa

Como noutras áreas do presente informe é preciso mencionar queixas nas que as persoas reclamantes sinalaban a falta de resposta ou resolución expresa por parte das distintas administracións. Neste sentido, cómpre indicar unha vez máis a obriga que ten a Administración de resolver os recursos de maneira expresa e dentro dos prazos legais e de dar resposta expresa, no sentido que sexa, ás reclamacións, suxestións e/ou peticións achegadas pola cidadanía, indicando, se fora o caso, os recursos que caben e os prazos dos mesmos.

O Concello de Esgos primeiro aceptou pero posteriormente rexeitou unha suxestión emitida por esta institución no sentido de atender a queixa dunha veciña modificando a ubicación dunha serie de contedores do lixo. Alegou o concello que a opinión maioritaria no pobo era que se mantiveran na situación actual, pero non tiña informado á solicitante do seu cambio de postura ao respecto. Xa que logo, emitíuse resolución no sentido de que



ditase resolución expresa ao respecto, informando á persoa interesada dos recursos que procederan. A resolución non foi aceptada, mentres que figura pendente de resposta municipal a dirixida ao Concello de Carballo na queixa interposta por un veciño que tiña solicitado diante da administración municipal a posibilidade de acceder co vehículo á rúa onde está a súa vivenda, pechada con bolardos. Segundo figuraba no informe municipal, os residentes desta rúa teñen acceso libre á mesma de luns a venres en horario de mañá e unha serie de domingos do mes. Os restantes días precísase dunha autorización de paso e parada xustificada (persoas de mobilidade reducida, transporte de pertenzas..) e no informe subliñase que, dada a proximidade da policía local, pódese avisar con pouca antelación para que baixen os bolardos. O informe refire as distancias coas zonas de estacionamento e mesmo co garaxe utilizado pola persoa interesada.

Da lectura da Ordenanza e do informe municipal, ademais do texto da queixa, deduciase que as normas establecidas para o paso e parada na rúa en cuestión son coherentes co regulado en dita Ordenanza, especificamente no que atinxe ao paso e parada de persoas residentes nesa rúa. Sinálase na resolución emitida que a Lei orgánica 4/2001, do 12 de novembro, reguladora do dereito de petición, nos termos establecidos pola doutrina do Tribunal Constitucional, regula a obrigaón dos destinatarios públicos das peticións de acusar recibo das recibidas e, salvo excepcións tipificadas restritivamente, a obrigaón de tramitalas e contestalas adecuadamente. As peticións deben ser tramitadas segundo o disposto no artigo 11 de dita norma. Se, pola contra, o concello considerase que o contido dalgún escrito presentado pola persoa que formula a queixa non se encadra dentro do dereito de petición (por ser unha solicitude, queixa ou suxestión para cuxa satisfacción o ordenamento xurídico estableza un procedemento específico distinto), entón a declaración de non admisión da mesma deberá indicar expresamente as disposicións a cuxo amparo deba substanciarse. Nesa liña remitiuse recordatorio de deberes legais ao concello.

Tan relevante como resolver de maneira expresa ou responder ás solicitudes presentadas por escrito é informar con claridade á cidadanía, tal e como se expuxo na resolución remitida á Consellería de Presidencia no expediente de queixa tramitado pola denuncia dunha persoa que avisara para retirar un niño de velutinas e a retirada do mesmo demorárase. A consellería informaba de que nese momento os niños non estaban activos e que a empresa que os retiraba estaba pendente de renovar o contrato. Desde esta institución fíxose fincapé na alarma que causaba a proliferación destes niños e na necesidade de que se informara con claridade ás persoas que chamaban ao teléfono 012 solicitando a eliminación dos mesmos. Polo tanto, é preciso achegar información clara no caso de niños inactivos ou de demora nos equipos de retirada. A consellería aceptou a resolución.

B. Protección de animais domésticos

O Concello de Carballo foi tamén o receptor dunha suxestión emitida por esta institución respecto da queixa dun veciño que recollera un animal vagabundo, o tivera acollido dous días e tivera que soltalo pola tardanza en ir a buscalo. A lei responsabiliza aos concellos da recollida dos animais extraviados e só de maneira excepcional autoriza a que podan ser



veciños ou veciñas os que se fagan cargo de maneira voluntaria e altruísta. O Concello de Carballo sinala o gravoso que resulta para a Administración local facerse cargo de todos os animais abandonados ou extraviados, tal e como dispón a lei.

Desde esta institución remitiuse resolución indicando que, entendendo as dificultades económicas e loxísticas que deben afrontar os concellos para dar cumprimento ao disposto na Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, e valorando o esforzo que especificamente está a facer o Concello de Carballo, a insuficiencia de recursos públicos non pode ser substituída pola voluntariedade da cidadanía. Ademais, as normas deben acompañarse de medios que fagan posible o seu desenvolvemento sen supoñer unha carga inxusta para as persoas administradas. Xa que logo remitiuse suxestión ao concello de avaliar a posta en marcha dun protocolo de acollida temporal.

C. Atropelo nunha zona de baño

Finalmente, antes de rematar o informe sobre á actividade de supervisión desta área, cómpre lembrar de novo os expedientes de queixa tramitados tras o atropelo sufrido por un bañista nunha praia de Sanxenxo, queixas abertas a petición da súa familia e dos compañeiros do equipo deportivo do que formaba parte. Como se sinalaba na introdución desta área, o feito produciuse unha tarde das vacacións de Semana Santa do 2022 mentres areais e zonas de baño estaban cheos de xente polo bo tempo nesas datas. No momento do atropelo pola lancha de “Endurance”, o falecido nadaba na zona de baño e contaba con traxe de neopreno, GPS e baliza; é dicir, con todos os medios de seguridade. Non consta ningún elemento que constate que o falecido estivera fora dos 200 m. Reclamaban as persoas interesadas nas queixas un incremento na distancia de seguridade, información clara e útil a bañistas, formación ás persoas que pilotan e un endurecemento das sancións a quen vulnere as normas de seguridade.

Tal e como se valorou no seu día, a normativa e as medidas implementadas polas administracións competentes no que atinxe á seguridade nas praias, ten permitido unha importante utilización das mesmas e unha elevada valoración da súa calidade e seguridade. Malia todo, atropelos como o sucedido en Silgar provocan na sociedade dúbidas e debates arredor desta seguridade e deben levar ás administracións a realizar unha avaliación e actualización dos procedementos de información e seguridade desenvolvidos ata agora, co ánimo de mellorar e ampliar os que fora preciso. Ademais, tendo en conta que na seguridade das zonas de baño coexisten competencias de distintas administracións, estas deben actuar de xeito coordinado para mellorar dita seguridade, alén das responsabilidades penais que se poidan derivar nun caso coma este.

Con posterioridade á valoración remitida, substanciouse un novo expediente a resultados do cal emitíuse unha resolución dirixida ao Concello de Sanxenxo, en relación coas campañas de sensibilidade e información arredor da seguranza nas zonas de baño e sobre as consecuencias que as circunstancias do falecemento tivera sobre os patrocinios deste tipo



de actividades. Dado que a súa tramitación correspondeu xa ao 2023 e que está pendente de resposta polo Concello de Sanxenxo darase conta da mesma no informe do vindeiro ano.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/10615/21	Suxestión ao Concello de Pontevedra na liña de crear un recurso de información e xestión de incidencias de convivencia cidadá que permita identificar e propor posibles solucións ante situacións complexas que afectan á mesma	Concello de Pontevedra 11/01/2022	Aceptada	Q/10615/21
Q/9539/21	Suxestión ao Concello de Santiago na liña de crear un recurso de información e xestión de incidencias de convivencia cidadá que permita identificar e propor posibles solucións ante situacións complexas que afectan á mesma	Concello de Santiago 11/01/2022	Aceptada	Q/9539/21
Q/3477/20	Suxestión ao Concello de Esgos de ditar resolución expresa sobre a solicitude de cambio de localización dos contedores, con indicación expresa dos recursos que procedan contra a devandita resolución	Concello de Esgos 08/03/2022	Non aceptada	Q/3477/20
Q/9472/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello da Coruña de que o desenvolvemento dos procesos electorais no seo da Administración ou entidades dependentes dela esixe do cumprimento estrito da norma. Así mesmo a Administración debe responder expresamente aos escritos presentados pola cidadanía nos termos que considere e cumprindo os prazos previstos nas normas	Concello de A Coruña 15/03/2022	Aceptada	Q/9472/21
Q/9593/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello da Coruña de que o desenvolvemento dos procesos electorais no seo da Administración ou en entidades dependentes dela esixe do cumprimento estrito da norma. Así mesmo a Administración debe responder expresamente aos escritos presentados pola cidadanía nos termos que considere e cumprindo os prazos previstos nas normas	Concello de A Coruña 15/03/2022	Aceptada	Q/9593/21
Q/22/22	Suxestión á Consellería de Presidencia de mellorar a claridade da información que se da ás persoas ao respecto dos niños de velutinas inactivos ou se hai retrasos na eliminación do niño	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 16/03/2022	Aceptada	Q/22/22



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9116/21	Suxestión ao Concello de Padrón de valorar a necesidade de implementar melloras na seguridade viaria e nas condicións de tráfico da rúa Santiago	Concello de Padrón 26/04/2022	Aceptada	Q/9116/21
Q/1969/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Ponteceso que corresponde ao concello a regulación de tráfico e espazos públicos e recomendación de aprobar unha norma que regule o uso das vías municipais e dos espazos públicos e crear un recurso de información e xestión de incidencias de convivencia	Concello de Ponteceso 03/06/2022	Aceptada	Q/1969/22
Q/1552/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Lalín de contestar expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, as solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos e recomendación de avaliar a revisión do presente expediente dado que o interesado non podía utilizar a máscara	Concello de Lalín 06/06/2022	Non aceptada	Q/1552/22
Q/10698/21	Suxestión de mellora da visibilidade da vía e a seguridade para o tráfico	Deputación Provincial A Coruña 08/06/2022	Aceptada	Q/10698/21
Q/1950/22	Recomendación ao Concello de Vigo de levar a cabo unha revisión de oficio do expediente e avaliar a devolución do importe da sanción así como do importe do depósito e retirada do vehículo	Concello de Vigo 27/07/2022	Non Aceptada	Q/1950/22
Q/607/22	Recomendación ao Concello da Coruña de revisar, avaliar e modificar, se é o caso, a información que se remite ás persoas interesadas para que inclúan todos aqueles requisitos que se lle esixen á cidadanía nunha xestión determinada e avaliar unha revisión do expediente obxecto da queixa	Concello de A Coruña 09/08/2022	Aceptada Parcialmente	Q/607/22
Q/3608/22	Recomendación ao Concello de Vigo de modificar o protocolo de remisión para identificación da persoa que conduce un vehículo naquelas sancións nas que non sexa imprescindible por non comportar detracción de puntos	Concello de Vigo 05/10/2022	Non aceptada	Q/3608/22
Q/3620/22	Recomendación ao Concello de A Estrada de ditar e notificar ás persoas que solicitaron a nova ordenación viaria, unha contestación expresa sobre a dita solicitude	Concello de A Estrada 18/10/2022	Aceptada	Q/3620/22
Q/9432/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Carballo no sentido de responder de forma expresa, como en dereito proceda, a todos os escritos presentados pola persoa interesada, incluíndo os recursos procedentes no seu caso	Concello de Carballo 10/11/2022	Pendente	Q/9432/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/3537/22	Recomendación ao Concello de Vigo de modificar o protocolo de remisión para identificación daquelas sancións nas que non sexa imprescindible por comportar detracción de puntos	Concello de Vigo 11/11/2022	Pendente	Q/3537/22
Q/7407/22	Recordatorio de dereitos legais ao Concello da Coruña que a Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación e suxestión de dar traslado ao interesado das resolucións dos recursos que foron arquivados así como daqueles datos que tiña solicitado	Concello de A Coruña 16/11/2022	Pendente	Q/7407/22
Q/678/22	Recomendación ao Concello de Soutomaior de levar a cabo unha nova avaliación do presente expediente sancionador atendendo ás circunstancias do mesmo	Concello de Soutomaior 22/11/2022	Pendente	Q/678/22
Q/9659/22	Suxestión ao Concello de Carballo de protocolo de acollida temporal á espera de levar ao can á canceira municipal, ao Hotel do can, ou en adopción informando do tempo de acollemento	Concello de Carballo 15/12/2022	Pendente	Q/9659/22
Q/9517/22	Recomendación ao Concello da Coruña de procurar a adaptación das súas Bases de Subvencións ao disposto nas Leis de subvencións e nos seus respectivos regulamentos vixentes.	Concello de A Coruña 23/12/2022	Pendente	Q/9517/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/11/21	Falta de resposta do Concello de Mos á solicitude de certificación das horas prestadas como voluntario de Protección Civil	Conclusión con actuación positiva	07/04/2022
Q/9615/21	Inactividade do Concello de Santiago de Compostela ante un uso ilexítimo dun local como estacionamento de motos de reparto e riscos para a seguridade viaria	Conclusión con actuación positiva	16/03/2022
Q/7/22	Irregularidades nun procedemento sancionador do Concello de Vilagarcía de Arousa	Conclusión con actuación positiva	11/04/2022
Q/3821/22	Sanción da ORA por falta de funcionamento da aplicación móbil e dos parquímetros en Santiago de Compostela	Conclusión con actuación positiva	24/11/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A área sobre a que imos informar deseguido caracterízase pola súa heteroxeneidade e a gran diversidade de asuntos que se tramitan nela, desde temas impositivos locais e autonómicos, asuntos relacionados coa administración electrónica ou diversos expedientes en relación co transporte público en Galicia. Malia esa pluralidade, tentárase agrupar os asuntos para mellorar a comprensión da área completa, sinalando aqueles temas que maior relevancia acadaron neste exercicio.

Nos cadros cuantitativos pódese comprobar que o numero de asuntos admitidos foi lixeiramente superior ao pasado ano aínda que en ratios moi similares, así como os dos asuntos concluídos. Emitíronse no pasado ano 35 resolucións, máis do dobre que no 2021. Ata o momento do peche deste informe destas resolucións tiñanse aceptado o 62,07% o que supón tamén un incremento porcentual de catro puntos nas aceptacións por parte das administracións. Cómpre salientar o importante número de asuntos remitidos ao *Defensor del Pueblo* en relación, basicamente, a tres áreas especialmente; por unha banda os asuntos que teñen que ver coa AEAT en relación con embargos ou débedas, o relativos ao Catastro e os presentados por persoas usuarias do tren.

En canto ás queixas en relación coa actuación do Catastro, cómpre salientar a queixa de varios veciños e veciñas do concello de Ribeira afectados por unha actuación do mesmo no Carregal tras o deslinde marítimo terrestre; a estes escritos hai que engadir outros en relación a actuacións catastrais especialmente na provincia de Lugo.

Tamén os retrasos dos servizos ferroviarios foron obxecto de queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* en atención á competencia estatal do tren. A aprobación dos abonos gratuítos para percorridos de curta e media distancia incrementou de maneira importante o número de persoas usuarias destes servizos. Os problemas á hora de formalizar os abonos, os viaxes con prazas pendentes sen ocupar e os retrasos horarios sumáronse ás queixas polos retrasos no chamado eixe atlántico que xa comezaran o pasado ano.

No que atinxe á administración autonómica, novamente os servizos do transporte público viario protagonizaron boa parte das queixas, tanto pola falta de prazas, incumprimentos horarios ou mantemento dos buses así como pola información que se ofrece ás persoas usuarias e polo funcionamento da tarxeta Xente Nova.

En relación á administración económica, a meirande parte dos asuntos correspóndense con desacordos sobre taxas municipais, ordenanzas, débedas e/ou embargos por erros na notificación ou descoñecemento dos prazos. Neste sentido, inclúese un apartado de queixas nas que se insta ás distintas administracións a mellorar a claridade da información, que resulta ter especial relevancia cando se trata de evitar prexuízos económicos ás persoas contribuíntes.



Novamente temos que subliñar a presentación dunha serie de queixas por actuacións lesivas por parte de entidades financeiras: horarios de caixa, dificultades na banca electrónica ou desacordo coas cotas bancarias. Dado que na área de Inclusión social se desenvolveron actuacións en relación coas persoas vulnerables tratando de evitar a exclusión financeira, naquelas queixas nas que as persoas interesadas pertencían a este grupo solicitouse colaboración informativa ás entidades financeiras. Tamén se solicitou no caso de persoas maiores para comprobar o cumprimento do decálogo ao que se tiñan comprometido as patronais bancarias en febreiro de 2022 co Ministerio de Economía, entidades sociais representantes de persoas maiores e asociacións de persoas consumidoras. Dito decálogo era o resultado da campaña de recollida de sinaturas iniciada por un xubilado que denunciaba a exclusión a que eran sometidos os maiores polo sector financeiro. Tal e como indicamos, na área de Inclusión social expone polo miúdo estas actuacións.

Finalmente non podemos deixar de sinalar unha serie de queixas que causan especial preocupación, as presentadas por persoas con economías moi precarias que sofren embargos por parte das administracións a resultas de débedas contraídas. Semella que a modificación que introduce a Lei de Emprego 3/2023, do 28 de febreiro no Estatuto dos Traballadores impedirá o embargo de salarios ou pensións que non superen o SMI nin na súa contía anual, nin na súa contía mensual, e sen importar o número de pagas nas que este se abone, evitando os que se producían cando se cobraba unha paga extraordinaria dando lugar a complexas situacións para as persoas afectadas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de asuntos admitidos é moi semellante ao do ano pasado, correspondendo as non admitidas a queixas por actuacións de empresas privadas –entidades bancarias e compañías de seguros, na meirande parte- nas que esta institución non ten competencias. Neses casos apórtase á persoa interesada información relativa aos pasos a seguir para presentar as reclamacións nas instancias pertinentes.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	189		169	
Admitidas	123	65.08%	123	72.78%
Non admitidas	10	5.29%	10	5.92%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	56	29.63%	36	21.30%



A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación, estando as queixas en trámite pendentes de informe das respectivas administracións se ben, pola colaboración amosada na súa maioría, prevese rematar a práctica totalidade no primeiro semestre do ano en curso.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	71	57.72%	71	57.72%
En trámite	52	43.28%	52	43.28%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	1		1	1	0
2021	653	10	663	657	6

Como se ve resolvéronse a meirande parte das pendentes, incluída algunha queixa colectiva relacionada co transporte público da que xa se dera conta, tamén, no pasado informe.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Tal e como se indicaba na introdución desta área, a propia heteroxeneidade da mesma obriga a un exercicio de concreción e de agrupamento das queixas para unha mellor comprensión tanto dos temas máis relevantes como da área en xeral. A través do repaso das trinta e cinco resolucións emitidas trátase de afondar naquelas cuestións que suscitaron máis reclamacións por parte da cidadanía. Neste sentido cómpre de novo facer fincapé no feito de que moitos destes expedientes abordan situacións económicas complexas e que, con frecuencia, esta institución é o último recurso de persoas que non obtiveron a información precisa ou non puideron acceder, no seu día, aos recursos a disposición para evitar prexuízos maiores.



1. TAXAS E IMPOSTOS MUNICIPAIS

Sen dúbida, o maior número de queixas presentadas no apartado da administración económica corresponde a desacordos amosados por contribuíntes fronte ás taxas ou impostos municipais, tanto por erros na tramitación, demora nos pagamentos descoñecemento dos prazos ou problemas nas notificacións. Como xa se tiña sinalado en informes anteriores, de entre todos os impostos municipais, con seguridade a Plusvalía e o IBI centran a meirande parte das reclamacións, tanto polas distintas sentenzas no primeiro dos casos como pola diversidade de situacións -compra e venta, alugueiro, herdanza..- no caso do IBI.

Como é sabido, a polémica en relación co Imposto sobre o IIVTNU virou ao redor da falta de realización do feito imponible tendo en conta o descenso producido no valor dos terreos a consecuencia da situación de crise económica e do sector inmobiliario. Tras as Sentenzas do Tribunal Constitucional 59/2017, do 11 de maio, na que se declarou a inconstitucionalidade dos artigos 107.1, 107.2 a) e 110.4 do TRLHL e 26/2017, do 16 de febreiro, e 37/2017, do 1 de marzo, xeráronse pronunciamentos contraditorios nos Tribunais de Xustiza entre quen defendía que as sentenzas expulsaban *ex origine* os preceptos cuestionados do ordenamento xurídico e quen prefería encargar a cada xulgado a misión de determinar si houbera incremento de valor ou non.

A Sentenza da Sala Terceira do TS 1163/2018, de data 9 de xullo sinalaba que os apartados 1 e 2 a) do artigo 107 do TRLHL adoecen só dunha *inconstitucionalidade e nulidade parcial*. Neste sentido, son constitucionais e resultan plenamente aplicables en todos aqueles supostos nos que o obrigado tributario non logrou acreditar que a transmisión da propiedade dos terreos por calquera título non puxo de manifesto un incremento do seu valor, en tanto declaraba a inconstitucionalidade plena do artigo 110.4. En relación coa proba da inexistencia dunha plusvalía real e efectiva obtida na transmisión do terreo, consideraba o TS en primeiro lugar, que corresponde “ao obrigado tributario probar a inexistencia de incremento de valor do terreo onerosamente transmitido”.

En data 26 de outubro de 2021, o TC dita nova sentenza, en concreto a nº 182/2021, do 26 de outubro declara inconstitucionais e nulos os arts. 107.1, segundo parágrafo, 107.2.a) e 107.4 TRLRHL por vulnerar o principio de capacidade económica como criterio da imposición e deixa en mans do lexislador, unha vez máis, a regulación deste imposto. Ao respecto do alcance da sentenza sinala que non poderán considerarse situacións susceptibles de ser revisadas con fundamento nesta sentenza, “*aquelas obrigacións tributarias devindicadas por este imposto, que á data de ditarse a mesma fosen decididas definitivamente mediante sentenza con forza de cousa xulgada ou mediante resolución administrativa firme*”. Tamén terán a consideración de situacións consolidadas as liquidacións provisionais ou definitivas que non fosen impugnadas á data de ditarse esta sentenza, así como as auto liquidacións cuxa rectificación non fose solicitada á devandita data ex art. 120.3 LXT.



Deseguido, o Real Decreto-lei 26/2021, do 8 de novembro, aprobouse apenas unha semana despois de que se coñecese o texto íntegro da sentenza aprobando de novo o imposto, mantendo a natureza do mesmo pero dentro dos límites sinalados polo Alto Tribunal; o tributo grava o incremento do valor dos terreos, posto de manifesto no momento do pagamento e experimentado ao longo dun período de 20 anos. Esta chamada “reforma exprés” foi referendada polo Tribunal Constitucional xa no ano 2023.

É indubidable que as sucesivas sentenzas produciron un número importante de reclamacións diante dos distintos concellos que foron dando unha resposta parcial ao problema en tanto non se aclaraba, ben a través dunha modificación lexislativa ben a través de novos pronunciamentos xudiciais, a cuestión da legalidade do imposto nos casos de incremento de valor e, sobre todo, en que supostos haberían de devolver o ingresado. A miúdo os concellos optaron polo silencio, sen tomar unha decisión agardando a solución definitiva e conscientes da importancia do imposto para as arcas municipais. Diante desta institución tense presentado un número importante de queixas de persoas afectadas por esa demora na resposta e pola indecisión das distintas administracións. Ao longo do pasado ano substanciáronse queixas presentadas por persoas afectadas de distintos concellos como Ames, Nigrán ou Ferrol que foron concluídos unha vez analizadas as explicacións achegadas por administracións e reclamantes.

No caso do Concello de Sanxenxo, o interesado presentara a solicitude de rectificación da liquidación en marzo de 2017, tras a primeira sentenza e volveu a solicitala no ano 2020. O concello non respondeu a dita solicitude e informou a esta institución, tras o inicio da investigación correspondente, que non se daban a as causas para a devolución de ingresos entendendo que, ao tratarse dunha liquidación, se tiña superado o prazo de presentación de recurso da mesma. Emitiuse, porén, un recordatorio de deberes legais no sentido da obriga de responder expresamente nos prazos previstos e suxestión de avaliar de novo o expediente; porén, a resolución foi rexeitada.

Tamén rexeitou a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda a suxestión de avaliar a posibilidade de por en marcha un mecanismo que facilite o pago proporcional do IBI ás persoas alugadas polo IGVS, cuestión suscitada por unha persoa que vivira alugada nun piso propiedade da administración e pagara o IBI correspondente ao ano; deseguido mudárase porque mercara unha vivenda -tamén de prezo público- e abonara a parte proporcional do IBI dese ano polo que solicitara o mesmo trato para a vivenda que fora alugada: o pago proporcional do IBI nos meses que se mantivo como inquilina e non todo o ano. Porén, como se indicou, a consellería rexeitou esa posibilidade.

O pago do IBI ten sido obxecto de varias queixas e de distintas resolucións, tal e como se pode comprobar neste informe. Expedientes abertos por reclamacións diante dos concellos de Ribadavia, Outes ou Maside están á espera do informe municipal ou foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*, como no caso deste último concello, ao suscitarse un desacordo coa catalogación catastral. Noutro caso, o concello de Carballo informou a esta institución que tiña notificado xa á persoa interesada a información solicitada, co que se



concluíu o asunto positivamente. O concello de Pontevedra aceptou as suxestións remitidas por esta institución nunha queixa presentada por unha persoa co-titular ao 50% dun ben inmovible que solicitara o fraccionamento do IBI. A Ordenanza xeral de xestión, recadación e inspección do Concello de Pontevedra esixía, para proceder á división do IBI, no seu artigo 8.4, entre outros requisitos o de “Constancia da conformidade de cada un deles na división do recibo”. Porén, o propio concello nunha instrución interna matizara a aplicación do mesmo.

Na resolución remitida lembrábase que a Dirección Xeral de Tributos en consulta vinculante do 1 de febreiro de 2016 (Consulta DXT V0399-16), resposta sobre se a división do recibo solicitada polos contribuíntes é obrigada ou non para as Facendas Locais: no caso de que varias persoas sexan cotitulares do dereito constitutivo do feito imponible do imposto, todas elas terán a condición de suxeitos pasivos a título de contribuíntes do IBI. Calquera dos suxeitos pasivos, a xuízo do Órgano consultivo, pode solicitar a división da liquidación entre os distintos obrigados tributarios, sempre que se facilite á Administración os datos persoais e domicilio de todos os obrigados ao pago, así como a proporción en que cada un deles participe no dominio ou dereito sobre o ben inmovible. Xa que logo, suxeriuse ao concello á maior brevidade posible, proceder á modificación do artigo 8.4 da Ordenanza xeral de xestión, recadación e inspección do Concello de Pontevedra no sentido disposto pola Lei Xeral Tributaria; en tanto non se modificara, informar con claridade ás persoas dos termos da instrución interna e que se dera por solicitado o fraccionamento no caso da persoa interesada. O concello informou da aceptación de todos os puntos da resolución e de que xa lle fora notificada a aceptación á interesada.

Tamén o cobro das taxas correspondentes aos servizos municipais provocaron distintas queixas que, en varias ocasións, deron orixe a unha resolución. Tal foi o caso da remitida á ATRIGA e deseguido ao organismo Augas de Galicia a resultados do embargo realizado a unha persoa por causa dunha débeda tributaria correspondente a uns bens dos que o interesado xa non era titular dos que solicitara a baixa no Catastro no ano 2000. Acompañaba a reclamación coa copia do “Acordo de baixa de titularidade” ditado pola Xerencia Territorial do Catastro de Pontevedra no que figuraba expresamente “*Dichas alteraciones tendrán efectos en el Catastro Inmobiliario desde el 1 de julio de 2000*”. En base a dito “Acordo (...)” o Concello de Redondela anulara os recibos anteriores correspondentes á taxa do lixo e ao IBI emitidos a nome do interesado. Porén, non se fixera o mesmo coa taxa da auga o que provocara o embargo da conta do reclamante. A resolución emitida por esta institución foi rexeitada pola ATRIGA ao entender que o seu papel era meramente recadatorio e polo organismo Augas de Galicia dado que o canon da auga, segundo esta entidade, liquidase a nome da persoa que figura no contrato coma titular tal e como regulan os artigos 46 e 2.45 da Lei 9/2010, do 4 de novembro, de augas de Galicia, sen que o feito de ser ou non propietario/a do inmovible fora relevante. Con todo, semella que segue a ser necesario a coordinación entre administracións para evitar casos coma o exposto.

Foi aceptada a suxestión realizada ao Concello de Vilagarcía de Arousa no sentido de estimar a solicitude dunha persoa veciña dese municipio que tiña solicitado unha exención de impostos e denegáronlla porque incluían como propiedade súa a casa familiar onde



residía como usufrutuaria súa nai e da que a reclamante ostentaba a *nuda propiedade*. Expoñíase, na resolución emitida por esta institución, que a *nuda propiedade* consiste na propiedade dun ben pero sen ter o uso e goce do mesmo. A persoa titular é a "dona" do ben, pero as súas facultades sobre el están moi limitadas, xa que se non dispón do usufruto -como é o caso da persoa reclamante- non poderá dispoñer e gozar do ben. Só poderá gozar do ben cando remate o usufruto. Non pode alugar a vivenda, pero si vender a *nuda propiedade* a un terceiro. Polo tanto, o valor do ben no é semellante a cando se conta cunha propiedade de pleno dereito dos que se derivan ou poden derivar beneficios que modifiquen substancialmente a situación económica da persoa propietaria. A suxestión sinalaba a posibilidade de incorporar beneficios fiscais a persoas que contén cun ben en situación de *nuda propiedade* tendo en conta o escaso impacto que ten na situación socioeconómica do suxeito pasivo, mantendo as cautelas previstas nas Ordenanzas en caso de modificación das condicións de dito ben; suxeríase, tamén, a revisión do expediente concreto do interesado. O concello aceptou a suxestión na súa totalidade e así llo notificou á persoa reclamante.

Tamén aceptou o Concello de Foz a resolución emitida no seu día a consecuencia da queixa presentada por unha persoa que expoñía distintos erros nos recibos que lle foran achegados a ela e ao seu irmán polos servizos de recollida do lixo e sumidoiros despois do cambio de titularidade dunha vivenda que herdaran e venderan. Os erros no enderezo dos contratos así como na contabilización dos semestres que formaban parte da débeda orixinou a presentación do escrito de queixa e a emisión dun recordatorio de deberes legais na liña de actuar con celeridade na tramitación dos expedientes e dunha suxestión no sentido de avaliar de novo o expediente. Tal e como sinalamos, ambos extremos foron aceptados polo concello.

Pendente de resposta está o recordatorio de deberes legais remitido ao Concello de Ferrol a resultas da queixa presentada por unha persoa que se dirixira a EMAFESA (entidade xestora do servizo de abastecemento de auga de Ferrol) nos anos 2018, 2021 e 2022 e presentara dúas reclamacións a través do rexistro da Xunta de Galicia no ano 2018, reclamacións ás que se lle respondera que foran remitidas á empresa en cuestión. A persoa titular do contrato reclamaba porque se lle liquidaban recibos de auga "que non se corresponden ao seu consumo e nunca fixeron a comprobación do contador". Alegaban empresa e concello que o contador non se correspondía co legalmente homologado, que non puideran acceder ao interior da vivenda onde estaba ubicado (contrariamente á norma) para comprobar a numeración e que "*es de su propiedad, data del año 1972, habiendo sobrepasado ampliamente su vida útil*". Analizado o escrito de queixa, o informe municipal e contrastada a lexislación vixente, queda fora de toda dúbida que a responsabilidade de mantemento dos contadores recae na persoa titular do servizo de auga. Pero tamén o está que a interesada leva catro anos tentando que se lle de resposta ás solicitudes e reclamacións e por parte da empresa EMAFESA non houbo comunicación algunha agás o incremento dos recibos e o envío dos recibos co máximo consumo. Xa que logo remitiuse recordatorio de deberes legais que, como indicamos, está pendente de resposta.



Si respondeu a Deputación de Pontevedra á suxestión que lle foi remitida ante o expediente desenvolto pola queixa dunha persoa titular dunha propiedade sen servizos que no ano 2018 solicitou a Unión Fenosa-distribución informe sobre a inexistencia de servizo eléctrico en dita finca. O día 20 de xullo de 2018 infórmase desde a empresa da inexistencia de puntos de acometida eléctrica no inmovible en cuestión. Dita información foi remitida ao Concello e á Deputación co obxectivo de demostrar os requisitos precisos para evitar o pago da taxa do lixo. A administración non lle remitiu a liquidación da taxa nos exercicios 2018, 2019 e 2020. Porén, fóronlle notificados os recibos do 1º e 2º semestre do ano 2021 malia que a interesada aportou informe de UTE Gestión Cangas informando da ausencia de subministración de auga mentres que nos correos intercambiados coa subministradora eléctrica ponse de manifesto que a empresa remite á interesada a solicitalo ás empresas comercializadoras. Da lectura dos correos electrónicos deducíase a dificultade da interesada en obter certificación algunha dados os protocolos de relación coa clientela que teñen desenvolvido estas empresas.

Tendo en conta o anterior e o feito de que na páxina do INEGA, constan rexistradas e con actividade neste momento, 2860 empresas de servizos enerxéticos que poden actuar en todo o Estado español das que cerca de 520 son comercializadoras, suxeriuse á administración habilitar outras fórmulas para acreditar o non subministro de servizos a fincas ou inmoables baleiros que faciliten este trámite ou mesmo solicitar información sobre a situación das fincas en cuestión á Axencia tributaria, a partir das declaracións anuais de consumo de enerxía eléctrica. Con respecto á consulta a través da AEAT, respondeu a Deputación que -Guía para a cesión de información tributaria por vías electrónicas ás Administracións Públicas para o exercicio das súas competencias (PROTGEN) de AEAT onde se recollen os servizos de consulta ofrecidos, non consta a opción de consulta do consumo anual de enerxía eléctrica, polo que esta opción non resulta viable, porén que se tiñan dirixido por escrito á presidencia da Mancomunidade do Morrazo para suxerirle a modificación da Ordenanza Fiscal reguladora da Taxa por Recollida de Lixo vixente para evitar problemas como os suscitados pola persoa reclamante. Xa que logo, deuse por aceptada a suxestión.

Remitiuse ao Concello de Carballo un recordatorio de deberes legais no sentido de que a administración debe ditar resolución expresa en prazo e notificala en todos os procedementos, a resultados dunha queixa presentada polo cobro da taxa do lixo a dous inmoables que formaban unha única vivenda, tal e como informou a propia arquitecta municipal tras xirar visita de inspección. A persoa titular da vivenda presentou recurso pero non obtivo resposta senón a notificación da providencia de constrinximento incluíndo os xuros de recargo. A persoa reclamante sinalaba que o recargo era responsabilidade da administración. De feito, a Administración municipal contaba con toda a información en prazo para o pagamento voluntario e para emitir unha liquidación acorde coa situación real, sendo posible naquel momento anular as liquidacións emitidas e proceder a actualizar correctamente a situación fiscal do inmovible. Polo tanto enviouse recordatorio de deberes legais, pendente de resposta.

Finalmente, tamén o imposto sobre vehículos de tracción mecánica deu orixe a varias queixas. No caso do Concello de Vilaboa, un veciño presentou queixa pola falta de



bonificación fiscais para vehículos eléctricos, híbridos ou con distintivo ambiental. Solicitado informe ao concello respondeu este que o asunto fora tratado e rexeitado no Pleno do Concello no ano 2019 pero que, dado que o tema requiría un estudo exhaustivo “tomaban nota”. O Real Decreto-lei 29/2021, do 21 de decembro, polo que se adoptan medidas urxentes no ámbito enerxético para o fomento da mobilidade eléctrica, o autoconsumo e o despregamento de enerxías renovables incluía a modificación do TRLRHL para incluír novos beneficios fiscais potestativos na liña de favorecer o despregamento dos puntos de recarga dos vehículos eléctricos incluíndo beneficios fiscais potestativos no IBI, IAE e ICIO, de modo que os concellos poderán regulalos nas correspondentes ordenanzas fiscais. Existen tamén varios programas estatais que favorecen a implantación de sistemas de enerxías renovables. En base ao anterior, emitíuse suxestión ao concello de poñer en marcha ditas bonificacións. Dado que a resposta municipal era semellante ao informe e como non estaba previsto a aprobación de novas Ordenanzas, deuse por rexeitada.

2. INFORMACIÓN A CONTRIBUÍNTES

Precisamente en relación ao IVTM se emitiron sendas resolucións no seu día dirixidas tanto ao Concello de Boimorto como á Deputación da Coruña suxerindo que se mellore a información a contribuíntes polas canles que se precise (web, teléfono, taboleiro..) evitando a situación que deu orixe a esta queixa. Nela, unha persoa que herdou un vehículo de máis de 25 anos tras a morte do seu pai; solicitou información no Concello de Boimorto onde, segundo o interesado, lle indicaron que non tería que abonar o imposto. Porén, meses despois chegoulle a notificación da débeda cun recargo. O reclamante sinala que non se lle notificou mentres a Deputación indica que se fixo de maneira colectiva. Unha vez avaliada a información comprobouse que na páxina web do concello non figuraba a relativa aos impostos municipais e que non era sinxelo atopala para proceder ao pagamento; polo tanto suxeriuse habilitar canles eficaces de información fiscal, tanto ao concello como ao Ente provincial. Ambas administracións rexeitaron a suxestión entendendo que a información era suficientemente clara e accesible.

Non cabe dúbida que nun ámbito como o da administración económica resulta esencial para a defensa dos dereitos das persoas contribuíntes obter información cumprida dos trámites e prazos que deben respectarse. Unha persoa presentou queixa tras ter solicitado diante da ATRIGA aprazamento do imposto de sucesións para ela e algunhas persoas da súa familia, tamén herdeiras. Porén, a administración só aceptou o seu aprazamento alegando que os modelos de representación utilizados non eran os requiridos para dito trámite. A interesada presentou a documentación non só por Rexistro electrónico senón de maneira presencial na Oficina Liquidadora de Caldas de Reis e non foi advertida, por ningún medio, de que debía aportar máis documentación ou que debía emendar a que tiña presentado. Nin se lle advertiu persoalmente nin se lle notificou por ningún dos medios posibles. En todo caso, tampouco se lle solicitou aclaración acerca dos modelos de representación incluídos no envío, que só cobraban sentido se a solicitude era extensible ao conxunto das herdeiras, dado que para solicitar o aprazamento para ela soa non precisaba xuntar os documentos das representadas. De ser advertida, a interesada houbera



contado con prazo dabondo para completar aquela documentación que se considerase precisa.

En atención ao sinalado anteriormente, emitíuse unha recomendación no sentido de clarear os trámites e formularios, así como a información que se aporta, ás persoas contribuíntes para que non se produzan erros non desexados, e a suxestión de avaliar de novo o expediente para poder facilitar o aprazamento ou a devolución. A Consellería de Facenda respondeu aceptando a recomendación e mesmo expoñendo os aspectos de mellora na información que se estaban acometendo. En relación á suxestión sinalábase que a débeda tributaria xa se ingresara e que non había causa para a revisión de oficio. Pero indicábase que se tiña comunicado aos Departamentos de Recadación que no caso de que se presenten solicitudes de aprazamento ou fraccionamento e aínda que no se sinale representante, se veñen acompañadas do correspondente modelo de representación, se emita o correspondente requirimento de emenda da documentación.

Pola contra, non aceptou a mesma administración a suxestión remitida a causa da queixa dunha persoa que presentaba unha incapacidade permanente que lle daba dereito a exención total do imposto de sucesións. O interesado aceptou a liquidación provisional resultado do Procedemento de inicio de comprobación limitada e comprobación de valores levada a cabo pola oficina liquidadora de Santiago. Na documentación remitida pola Administración nesta liquidación provisional recollíase a posibilidade de presentar recursos contra a mesma para evitar que adquirira firmeza. O interesado non presentou recurso nese momento entendendo que a liquidación remitida pola Administración era conforme a dereito e recollía aquelas exencións que lle foran de aplicación. O dereito á información é un Dereito Fundamental para a defensa dos dereitos da cidadanía e o dereito da 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. Suxeriuse avaliar a calidade e claridade da información que se transmite ás persoas contribuíntes e levar a cabo unha nova avaliación do expediente pero a consellería rexeitou a mesma.

Recomendouse tamén á Deputación da Coruña que no momento que se atenda un servizo solicitado por unha persoa ou entidade, se lle indique a quen o solicita que o mesmo ten un custe e onde pode consultar as taxa e que se axilice a tramitación dos expedientes para evitar os prexuízos que poidan supoñer. A resolución traía causa dunha queixa presentada por unha veciña da comarca de Ferrolterra a cuxa vivenda acudiran no ano 2018 os bombeiros do Consorcio provincial e que a primeira notificación de pago foille enviada en decembro de 2021 co que non foi aceptado dito pago polo seguro do fogar ao ter pasado máis de dous anos. A Deputación aceptou a resolución.

Finalmente, neste grupo de queixas que serven para ilustrar a necesidade de informar cumpridamente a contribuíntes, achégase a resolución emitida á concellería de Facenda tras a queixa presentada por unha persoa que presentara autoliquidación do Imposto de transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados aplicando a redución por tratarse dun ben en solo rústico. Case catro anos despois recibiu notificación da ATRIGA cunha liquidación distinta e máis de 500 euros de xuros de recargo. A persoa interesada acudira ao Departamento de Información e Asistencia da Delegación da ATRIGA para realizar



a liquidación e sinalaba que non recibira unha explicación axeitada o que provocara o erro ao aplicar unha dedución que non correspondía. A maiores, tendo en conta o momento no que se fixo o pago do imposto, o retraso non se producira por deixamento da persoa contribuínte senón pola dinámica da propia administración. Respecto dos xuros polo retraso, a consellería sinalaba no seu informe que “a súa aplicación é automática non tendo carácter sancionador, debido a que non é necesaria a concorrencia dun retraso culpable no obrigado tributario, supoñendo unha compensación á administración polo atraso no ingreso da débeda tributaria.” Cómpre indicar que neste caso o atraso no ingreso da débeda debeuse, fundamentalmente ao atraso da administración en remitir a liquidación provisional, por moito que a interesada presentara a autoliquidación no ano 2018. Emitiuse, pois, recordatorio de deberes legais no sentido de informar adecuadamente á cidadanía e debe ser dilixente na tramitación dos expedientes e suxestión dunha nova avaliación do expediente, pero a administración rexeitou a resolución.

3. CELERIDADE E RESOLUCIÓN EXPRESA

A dilixencia e celeridade na resolución dos expedientes lembrouse tamén ao Concello de O Barco de Valdeorras, que no ano 2014 outorgou a unha persoa autorización demanial para uso privativo dun dos niños do Viveiro de Empresas do Concello do Barco. A autorización tiña vixencia dun ano máis prórrogas sucesivas a petición do interesado, ate tres anos. Solicitouse despois unha prórroga excepcional. A Comisión de Valoración outorgou a prórroga dado que existían niños baleiros e que así o permite a Ordenanza do Viveiro municipal. Dita concesión da prórroga excepcional non foi comunicada ao interesado, segundo refire o informe municipal porque o “volume de traballo e o escaso persoal” non fixeron posible a resolución firme do expediente e a comunicación do mesmo. O interesado alegaba que como non obtivera resposta abandonara as instalacións e solicitara a devolución da fianza que non só non lle devolveron senón que lle foi embargada unha cantidade polo non pago da taxa.

A Lei 39/2015 consagra o silencio positivo como regra xeral, agás algunhas excepcións, entre elas aquelas cuxa estimación tivera como consecuencia que se transfiran á persoa interesada facultades relativas ao dominio público ou o servizo público, como o caso en cuestión. Polo tanto, diante da petición expresa do interesado de continuar cunha prórroga cualificada como “excepcional”, atópase co silencio da Administración que, neste caso, ten sentido negativo. Non figuraba entre a documentación achegada que desde o concello que se fixera ningunha notificación, nin sequera verbalmente, ao interesado para confirmarlle a autorización, malia terse este dirixido en distintas ocasións ao concello solicitando información. En atención aos feitos emitíuse recordatorio de deberes legais e suxeriuse a revisión do expediente e a devolución do ingreso. O concello aceptou a resolución. Cómpre salientar que nas comunicacións mantidas co concello desde esa administración sinalábase a escaseza de persoa coa que contaban na área económica e as dificultades que ten un municipio se non pode contar con profesionais que lle permitan realizar os trámites e proceder aos pagos en



tempo e forma. Dita alegación reitérase nos informes recibidos desde distintos concellos, especialmente de tamaño pequeno ou mediano.

Noutras ocasións son concellos de maior tamaño os que sinalan especiais dificultades para axilizar a tramitación. Tal é o caso do Concello de Santiago que solicitou sendas prórrogas nos prazos de resposta ás resolucións emitidas en dous expedientes de queixa, do ano 2021, desta área, alegando as demoras no proceso de incorporar a tramitación electrónica a todos os procedementos. Un dos expedientes referíase á discordancia entre as citas solicitadas e obtidas por un veciño na Oficina de Atención a Contribuíntes dependente do concello para liquidar a plusvalía. O informe municipal non reflectía as citas que documentalmente aportaba o interesado. Suxeriuse, xa que logo, unha revisión do expediente. O segundo escrito de queixa pertence a unha veciña que tiña solicitado unha serie de bonificacións fiscais ás que tiña dereito nun negocio da que é titular e que non lle foron aplicadas. Os informes dos departamentos de Facenda e Medio Ambiente non eran concordantes e desde esta institución remitiuse recordatorio de deberes legais lembrando a obriga de resolver expresamente as solicitudes nos prazos establecidos.

Pendente está tamén a resposta do Concello de Ferrol á resolución emitida polo retraso na resolución expresa dun recurso interposto pola persoa interesada en xuño de 2021 contra a desestimación dunha solicitude de reintegro de ingresos indebidos. A queixa presentouse nesta institución en maio de 2022 e o concello remitiu como informe a resolución desestimatoria pero ningunha razón que explicase o retraso na resposta ao contribuínte. Remitiuse, pois, recordatorio de deberes legais lembrando que a solución do silencio administrativo non constitúe unha actuación lexítima da Administración senón unha *fictio iuris* para dotar de seguridade xurídica ao administrado diante da non resposta da primeira e a obriga de resolver de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns. A resolución está pendente de resposta.

Compareceu ante esta institución unha persoa que solicitara participar nun proceso selectivo convocado polo Concello de Valdoviño para a creación dunha bolsa de contratación de técnico de actividade física deportiva ao que, finalmente, e non puido presentarse ao quedar excluído por non acreditar o pago das taxas. Porén o interesado presentou xustificante de transferencia dos dereitos do exame ao concello dentro dos dez días de corrección pero non foi aceptado o ingreso polo concello sinalando que non era posible corrixir o pago fora do prazo. Dado que no foi aceptada, a persoa interesada solicitou ata en tres ocasións a devolución do ingreso pero no obtivo resposta. Remitiuse ao concello recordatorio de deberes legais lembrando a obriga de responder expresamente por escrito dentro dos prazos. Suxeriuse, tamén, avaliar a devolución do ingreso realizado. O concello rexeitou a resolución.

Con certa frecuencia, os retrasos na tramitación ou xestións das administracións poden causar prexuízos ás persoas que dependen das mesmas ou que perciben apoios económicos que lles resultan esenciais. Tal é o caso dunha persoa perceptora dunha prestación social que, descontenta co trato recibido na súa entidade financeira pechou a súa conta e abriuna noutro banco. O día 10 de febreiro a persoa interesada solicitou o cambio de domiciliación bancaria indicando o número da súa nova conta. O día 18 de



febreiro a Consellería respondeulle dicindo que “ingresarían a súa PNC na nova conta a partir do día 1 de maio”. Solicitado informe desde esta institución a consellería alegou que “Debido á dinámica de confección das nóminas, non foi posible realizar o dito cambio na nómina de marzo, que xa estaba validada nese momento, polo que o mesmo farase efectivo na nómina de abril e o interesado cobrará na nova conta a finais dese mesmo mes ou primeiros de maio”. Dedúcese pola natureza da prestación a urxencia económica das persoas que a reciben suxeriuse á administración habilitar mecanismos para evitar demoras no cobro das mesmas por falta de axilidade nos trámites administrativos. A consellería rexeitou a resolución emitida.

4. EMBARGOS

Como vimos no punto anterior, as economías máis vulnerables precisan dunha atención especial por parte das administracións públicas dado que as consecuencias que poden sufrir as persoas nestas situacións son graves. Tal e como se indicou na introdución, a modificación lexislativa derivada da Lei de Emprego 3/2023, do 28 de febreiro impedirá o embargo de salarios ou pensións que non superen o SMI nin na súa contía anual, nin na súa contía mensual, e sen importar o número de pagas nas que este se abone, evitando difíciles situacións que ata este momento se producían.

Por parte desta institución emitíuse recomendación á ATRIGA no sentido de non ordenar, ou deixar sen efecto, os embargos sobre cantidades bancarias de persoas en situación de vulnerabilidade económica e cando as cantidades depositadas non superan o salario mínimo interprofesional. A resolución traía causa da queixa interposta por unha persoa que percibía unha prestación social autonómica (RISGA) e outras axudas esporádicas, dada a súa situación de vulnerabilidade económica e o feito de contar con familiares a cargo.

A interesada afirmaba que fora obxecto de embargo por parte da ATRIGA nun ingreso que figuraba como “manutención” e que se correspondía a unha cantidade de 50€ que, con certa periodicidade, ingresa o pai dos seus fillos para axudala na manutención dos menores. A administración alegaba que ese ingreso non pertencía ao RISGA e que aparecía periodicamente con distintos epígrafes. Cómpre lembrar que a *renda de inclusión social de Galicia*, en canto prestación económica, ten carácter alimenticio, persoal e non transmisíble, e non pode ser obxecto de embargo ou retención nin darse en garantía de deberes. Tendo en conta estas circunstancias emitíuse a resolución transcrita anteriormente, que foi aceptada.

5. FAMILIAS MONOPARENTAIS

Para rematar o apartado económico expónse un expediente aberto a consecuencia dunha queixa presentada por unha persoa que afirmaba que non estaba a cumprir o recollido na Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e a convivencia en Galicia, especialmente no



que atinxe ao Capítulo II artigo 9 nin no artigo 18 da Sección 7ª, dedicado á “Acción protectora das familias de especial consideración” e amosaba a súa desconformidade porque non se estaban a poñer en marcha bonificacións fiscais nin axudas ao abeiro desta lei. Solicitouse informe ás consellerías de Facenda, de Política Social e de Educación. Cos informes recibidos emitíuse recomendación dirixida ás tres consellerías indicando que se avaliase o impulsar as actuacións precisas para dar cumprimento ao recollido no artigo 40 da Lei 5/2021, do 2 de febreiro, de impulso demográfico de Galicia e no artigo 18 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia.

A Consellería de Educación indicou que as súas axudas ían en función da renda e non dirixidas a unha tipoloxía de familia concreta. A Consellería de Facenda expuxo que as axudas fiscais tiñan que ser aprobadas polo Parlamento e que as accións de apoio ás familias eran competencia de Política Social. Esta consellería enumerou as actuacións de protección das familias que están en marcha en Galicia, entre elas a existencia do certificado de familias monoparentais. Ao mesmo tempo informaba que se iniciaran os traballos de aprobación do decreto para o recoñecemento de familias monoparentais, que tiña coma obxectivo avanzar no trato preferente a ditas familias e dar cumprimento ao regulado no artigo 18 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, pero que a tramitación estaba en suspenso agardando a aprobación por parte da Administración Xeral do Estado do anteproxecto da *Ley de Familias* para garantir que o contido de ambas normas é compatible.

6. MOBILIDADE

Finalmente, para rematar o resumo desta área subliñar a importancia, tamén, das queixas en relación ao transporte público en Galicia. Como xa se indicou na introdución, o transporte ferroviario viviu un ano dun importantísimo incremento no seu uso, froito dos abonos gratuítos para os viaxes de curta e media distancia. Este incremento motivou ao tempo novas queixas por algúns retrasos ou por problemas na formalización das viaxes. Estas foron remitidas ao *Defensor del Pueblo*. Pero tamén o transporte viario veu incrementada a súa demanda e con ela novas queixas a esta institución, tanto de horarios, incumprimentos por parte das empresas de transporte, falta de mantemento dos buses ou falta de prazas, especialmente en horas punta ou en verán.

Tamén o funcionamento da Tarxeta Xente Nova ou da Tarxeta de transporte público seguiu provocando queixas por persoas en desacordo pola tramitación exclusiva coa entidade Abanca, polo feito de que os reintegros se realicen só nunha serie de días determinados e teñan caducidade ou por erros nas recargas. Neste sentido, cómpre subliñar que a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade ten informado que estase traballando nunha nova canle de pagamento, a través dunha aplicación para o teléfono móbil, que resolva todas as eivas existentes ata o momento. Desde esta institución remitíronse dúas resolucións, ambas aceptadas, na liña de avanzar nun método alternativo de pago que reducise a problemática existente na actualidade.



En relación ás queixas polo servizo de bus, cómpre salientar que se aceptou a suxestión realizada por esta institución no sentido de poñer en marcha algunha solución para as demandas do alumnado dos concellos do Barbanza que tiñan dificultades para utilizar as liñas regulares e chegar a tempo ás clases ou poder retornar á casa sen longas esperas. Tiñase presentado unha queixa colectiva e a resolución emitida ía na dirección de que se propuxese algunha solución en atención á necesidade de mellorar a mobilidade dos concellos pequenos e medianos e ao necesario apoio da xente moza neses concellos para fixar precisamente a poboación no rural. Non foi esta a única resolución senón que se ditaron varias no sentido de instar ás empresas concesionarias ao cumprimento das súas obrigas de informar axeitadamente ás persoas usuarias a través da súa web ou dos taboleiros, de cumprir os horarios e de non modificar os traxectos sen informar con suficiente antelación.

O transporte público cumpre, indubidablemente, unha tarefa de cohesión social de enorme importancia. Amplamente utilizado, teñen xurdido tamén queixas polos cambios nas liñas ou a necesidade de incrementar o número de convois. Áreas como Coruña-Betanzos-Ferrol está dentro das que provocaron máis queixas, así como as liñas na contorna de Vigo, as que unen os concellos Ares-Mugardos-Ferrol ou as liñas que unen vilas ou pobos con praias moi utilizadas no verán como Arteixo, Oleiros ou os concellos das Rías Baixas. Como se pode comprobar, a práctica totalidade das resolucións foron aceptadas pola consellería e hai tamén un elevado número de conclusións positivas pero polos escritos que seguen chegando a esta institución faise preciso seguir insistindo na necesidade de avaliar os resultados das liñas actuais, reforzar os convois nas horas punta, adecuar os horarios aos dos centros educativos, especialmente nos concellos do rural, e vixiar o cumprimento das condicións contractuais de todas as empresas adxudicatarias.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓN E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9326/21	Recomendación á Consellería de Facenda e Administración Pública no sentido de clarear os trámites e formularios así como a información que se aporta ás persoas contribuíntes para que non se produzan erros non desexados	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 17/01/2022	Aceptada	Q/9326/21
Q/9326/21	Suxestión de avaliar de novo o expediente en cuestión	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 17/01/2022	Aceptada	Q/9326/21
Q/9231/21	Suxestións á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade no sentido de poñer en marcha métodos alternativos de pago da Tarxeta Xente Nova e penalizar a non resolución pronta dos problemas das persoas usuarias	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 24/01/2022	Aceptada	Q/9231/21



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

Q/28/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de O Barco no sentido de actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, na tramitación dos expedientes e suxestión no sentido de avaliar a devolución do importe cobrado neste caso	Concello de O Barco de Valdeorras 26/01/2022	Aceptada	Q/28/22
Q/28/22	Suxestión para avaliar a devolución do importe cobrado neste caso	Concello de O Barco de Valdeorras 26/01/2022	Aceptada	Q/28/22
Q/9530/21	Recordatorio de deberes legais ao concello de Sanxenxo no sentido de 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 e suxestión de revisión do expediente e devolución do ingreso	Concello de Sanxenxo 03/02/2022	Non Aceptada	Q/9530/21
Q/9412/21	Suxestión á Consellería de Facenda e Administración Pública de avaliar a calidade e claridade da información que se da ás persoas contribuíntes para evitarlles prexuízos	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 25/02/2022	Non Aceptada	Q/9412/21
Q/9782/21	Suxestión á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda no sentido de facilitar o pago proporcional do IBI ás persoas alugadas en vivendas propiedade do IGVS	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 02/03/2022	Non Aceptada	Q/9782/21
Q/10735/21	Recomendacións á Deputación Provincial da Coruña no sentido de informar ás persoas contribuíntes da existencia de taxas polos servizos prestados e axilidade na remisión da factura	Deputación Provincial A Coruña 02/03/2022	Aceptada	Q/10735/21
Q/9879/21 E 609 MAIS	Suxestión á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de avaliar a posta en marcha dalgunha actuación que facilite ao alumnado cuxa situación motivou a presente queixa un servizo de transporte dos seus concellos aos centros educativos en condicións semellantes aos do resto do alumnado da bisbarra	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 24/03/2022	Aceptada	Q/9879/21 E 609 MAIS
Q/1290/22	Suxestión á Consellería de Política Social na liña de habilitar mecanismos para evitar demoras no cobro das prestacións económicas sociais por falta de axilidade nos trámites administrativos	Xunta-Consellería de Política Social 07/04/2022	Non Aceptada	Q/1290/22
Q/8964/21	Suxestión ao concello de Santiago de Compostela de avaliar unha nova revisión do expediente e, especificamente, dos xustificantes de citas do día en cuestión	Concello de Santiago de Compostela 12/04/2022	Pendente	Q/8964/21
Q/6194/21	Recordatorio de deberes legais ao concello de Santiago de resolver de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns e proceder a resolver o presente expediente dado o tempo transcorrido	Concello de Santiago de Compostela 25/04/2022	Pendente	Q/6194/21
Q/774/22	Suxestión á Consellería de Política Social e Xuventude de habilitar unha fórmula de axuda ás persoas mozas que as solicitaron para sacar o carnet de conducir que, estando inscritas para examinarse dentro do prazo que abrangue a convocatoria, vexan adiadas as súas probas pola escaseza de profesorado examinador	Xunta-Consellería de Política Social 02/05/2022	Aceptada	Q/774/22



Q/1589/22	Suxestión á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de Axilizar a posta en marcha de métodos alternativos de pago e recargo da Tarxeta de Transporte Público de Galicia, que elimine as cantidades mínimas de recarga e mentres tanto valorar a recuperación da cantidade mínima de recargo en 5 euros	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 06/05/2022	Aceptada Parcialmente	Q/1589/22
Q/1295/22	Recomendación á Consellería de Facenda e Administración Pública de avaliar unha revisión do expediente que afecta ao interesado, toda vez que quedou acreditado que non é titular dos inmóbeis en cuestión desde o ano 2000.	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 28/06/2022	Non aceptada	Q/1295/22
Q/12/22	Suxestión á Consellería de Política Social e Xuventude de impulsar, o decreto de acreditación da condición de familias monoparentais desenvolvendo así o recollido nos artigos 8 e 19 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia	Xunta-Consellería de Política Social e Xuventude 04/07/2022	Aceptada	Q/12/22
Q/12/22	Suxestión á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades de impulsar, o decreto de acreditación da condición de familias monoparentais desenvolvendo así o recollido nos artigos 8 e 19 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 04/07/2022	Non aceptada	Q/12/22
Q/12/22	Suxestión á Consellería de a Consellería de Facenda e Administración Pública de impulsar, o decreto de acreditación da condición de familias monoparentais desenvolvendo así o recollido nos artigos 8 e 19 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 04/07/2022	Parcialmente aceptada	Q/12/22
Q/10709/21	Suxestión ao Concello de Vilagarcía de Arousa de incorporar beneficios fiscais a persoas que contan cun ben en situación de "nuda propiedade" e revisar a denegación do presente expediente	Concello de Vilagarcía de Arousa 11/07/2022	Aceptada	Q/10709/21
Q/1394/22	Recomendación á ATRIGA no sentido de non ordenar, ou deixar sen efecto, os embargos sobre cantidades bancarias de persoas en situación de vulnerabilidade económica e cando as cantidades depositadas non superan o salario mínimo interprofesional	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 27/07/2022	Aceptada	Q/1394/22
Q/53/22	Suxestión á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de avaliar as posibilidades dun incremento de expedicións en temporada de verán, tanto nos fines de semana como nas datas de maior demanda	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 29/07/2022	Aceptada	Q/53/22
Q/3520/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Ferrol de resolver de forma expresa e nos prazos establecidos cantas solicitudes, reclamacións e recursos sexan presentados polos cidadáns	Concello de Ferrol 04/08/2022	Pendente	Q/3520/22
Q/1968/22	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Facenda e Administración Pública de informar adecuadamente á cidadanía e ser dilixente na tramitación dos expedientes, especialmente cando o retraso pode ocasionar prexuízo ao interesado e	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 06/09/2022	Non Aceptada	Q/1968/22
Q/1968/22	Suxestión de valorar unha revisión do expediente que motivou a queixa, no que atinxe aos xuros impostos polo retraso no mesmo	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 06/09/2022	Non Aceptada	Q/1968/22



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

Q/10526/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Valdoviño lembrando a necesidade de tramitar os expedientes con celeridade e responder expresamente aos escritos e recomendación de avaliar a devolución do ingreso non admitido como taxa	Concello de Valdoviño 07/09/2022	Non aceptada	Q/10526/21
Q/3302/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Foz de que deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución	Concello de Foz 07/09/2022	Aceptada	Q/3302/22
Q/3302/22	Suxestión de avaliar unha revisión do expediente e da débeda reclamada ás persoas interesadas no mesmo	Concello de Foz 07/09/2022	Aceptada	Q/3302/22
Q/3733/22	Recordatorio de deberes legais ao concello de Ferrol de contestar expresamente e por escrito ás solicitudes presentadas nos termos que corresponda e nos prazos previstos e suxestión de realizar unha nova avaliación do expediente	Concello de Ferrol 12/09/2022	Pendente	Q/3733/22
Q/3982/22	Suxestión ao Concello de Pontevedra de proceder á modificación do artigo 8.4 da Ordenanza xeral de xestión, recadación e inspección do Concello de Pontevedra no sentido disposto pola Lei Xeral Tributaria. En tanto non se modifica, informar ás persoas contribuíntes da Instrución Interna de aplicación e dar por solicitado o fraccionamento do IBI neste expediente	Concello de Pontevedra 23/09/2022	Aceptada	Q/3982/22
Q/1884/22	Suxestión á Deputación de Pontevedra de habilitar fórmulas para acreditar o non subministro de servizos a fincas ou inmobles baleiros que faciliten este trámite ás persoas interesadas e, cando non sexa posible, solicitar información sobre a situación das fincas en cuestión á Axencia tributaria, a partir das declaracións anuais	Deputación Provincial Pontevedra 27/09/2022	Aceptada	Q/1884/22
Q/5313/22	Suxestión á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de avaliar as posibilidades dun incremento de expedicións en temporada de verán, tanto nos fines de semana como nas datas de maior demanda	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 26/10/2022	Aceptada	Q/5313/22
Q/3499/22	Suxestión ao Concello de Boimorto de habilitar un espazo web ou outra canle de comunicación - telefónica, taboleiro...- que facilite a información fiscal á veciñanza desde Concello e avaliar unha revisión do presente expediente en relación ao IVTM do vindeiro exercicio	Concello de Boimorto 31/10/2022	Non Aceptada	Q/3499/22
Q/3499/22	Suxestión á Deputación da Coruña de un espazo web ou outra canle de comunicación -telefónica, taboleiro...- que facilite a información fiscal á veciñanza e avaliar unha nova valoración deste expediente no IVTM do vindeiro exercicio	Deputación Provincial A Coruña 31/10/2022	Non Aceptada	Q/3499/22
Q/3717/22	Suxestión ao Concello de Vilaboa de avaliar no momento da aprobación das Ordenanzas Fiscais, a posta en marcha de bonificacións para vehículos eléctricos ou híbridos, vehículos con distintivo ambiental cero emisións ou Eco	Concello de Vilaboa 05/12/2022	Non Aceptada	Q/3717/22
Q/9535/22	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Carballo de ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación e de cumprir os prazos establecidos	Concello de Carballo 22/12/2022	Pendente	Q/9535/22



Q/9665/22	Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de instar á empresa concesionaria do transporte público viario de cumprir os compromisos que aparecen na información da súa páxina web e informar na mesma páxina da existencia e competencias da Xunta de Arbitraje	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 30/12/2022	Aceptada	Q/9665/22

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6193/21	Cobro de taxas malia ter solicitado a baixa no posto da praza de abastos	Conclusión con actuación positiva	14/03/2022
Q/7454/21	Operativa da liña de autobuses Santiago-Noia da empresa Monbús e falta de control da Inspección de Transportes	Conclusión con actuación positiva	06/05/2022
Q/9591/21	Cargo indebido dunha viaxe na tarxeta de transporte metropolitano	Conclusión con actuación positiva	05/01/2022
Q/9592/21	Falta de resposta da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade á queixa pola supresión dunha frecuencia da liña Coruña-Santiago	Conclusión con actuación positiva	11/01/2022
Q/9700/21	Falta de resposta do Concello de Carballo á solicitudes de información sobre motivos do incremento do IBI	Conclusión con actuación positiva	17/01/2022
Q/6/22	Demora superior a seis meses no pago dunha factura polo Concello de Betanzos	Conclusión con actuación positiva	15/02/2022
Q/1256/22	Supresión de conexións en transporte público entre Ares, Mugardos e Ferrol	Conclusión con actuación positiva	03/05/2022
Q/3610/22	Retraso nunha devolución de taxas do Concello de Ponteareas	Conclusión con actuación positiva	07/09/2022
Q/3725/22	Transporte público na liña Caldas-Santiago	Conclusión con actuación positiva	04/08/2022
Q/9458/22	Desatención de VITRASA a unha reclamación por falta de parada do autobús do aeroporto de Vigo	Conclusión con actuación positiva	28/12/2022





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

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 sinalaba na súa exposición de motivos que, malia os avances sociais e normativos e os elevados índices de aceptación, tolerancia e consciencia da diversidade por parte da sociedade española en xeral e galega en particular, facíase preciso aprobar unha norma específica porque “(..) aínda nos atopamos actitudes discriminatorias que nos obrigan a seguir traballando na procura dunha sociedade cada vez máis igualitaria” e indicaba que “Esta lei persegue garantir a igualdade de trato e combater a discriminación por razóns de orientación sexual e identidade sexual; trátase de eliminar calquera indicio de discriminación que podamos apreciar no campo do ensino, das relacións laborais, da cultura, da saúde, do deporte e, en xeral, no acceso a calquera ben ou servizo”.

Para eliminar e combater calquera tipo de discriminación, a Lei dispoñía tarefas nos distintos ámbitos, especificamente ás administracións públicas, dirixidas a “fomentar e promover a igualdade, a visibilidade e a non discriminación do colectivo LGTBI”.

Ademais, na súa Disposición Final Segunda faculta á Valedora do Pobo como autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas na mesma, tanto no sector público como no privado, mediante o exercicio, non só da supervisión das administracións, senón desenvolvendo funcións como prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións, constituírse en órgano de mediación ou conciliación, iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia e colaborar co *Defensor del Pueblo* e as restantes institucións nacionais e internacionais.

A lexislación internacional sobre dereitos humanos e múltiples tratados internacionais consagrou a igualdade como un principio xurídico fundamental e universal desde a Declaración Universal de Dereitos Humanos que se fai explícito con respecto ás persoas homosexuais, bisexuais, transexuais e transxénero en numerosos textos e tratados internacionais. Tanto desde o ámbito estatal como desde o autonómico desenvolvéronse normas para incorporar ese principio ás persoas destes colectivos.

No ano 2022 dobrouse o número de queixas que se presentaron diante desta institución, tal e como veremos nos cadros cuantitativos. Cómpre subliñar, tamén, que non foi só a tramitación de expedientes de queixa a tarefa desta institución en relación a este colectivo senón que se participou activamente no I Foro de Identidades e Disidencias Sexuais convocado polo Consello da Cultura Galega nas distintas mesas en relación con diversas cuestións: emprego, educación, sanidade e violencias, onde se puido contrastar con



CAPÍTULO 3

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

institucións, entidades e activistas a situación das persoas do colectivo LGTBIQA+ , as eivas que aínda teñen que afrontar e as posibles propostas de futuro.

Tanto nesas mesas como nas reunións con entidades representativas do colectivo, esta institución quixo reiterar o seu compromiso cos dereitos humanos en xeral e cos dereitos das persoas do colectivo LGTBIQA+ en particular.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Nos cadros cuantitativos reflíctense as queixas presentadas no pasado ano, case o dobre das tramitadas no ano 2021. Como se ve non houbo asuntos non admitidos e só un foi remitido ao *Defensor del Pueblo*, dado que se referían a feitos de competencia estatal.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	8		8	
Admitidas	7	87.50%	7	87.50%
Non admitidas				
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	12.50%	1	12.50%

A situación das queixas admitidas a trámite é a que se especifica a continuación, con todos os asuntos rematados agás dous pendentes de informe das administracións.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	5	71.43%	5	71.43%
En trámite	2	28.57%	2	28.57%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, como vemo deseguida non hai pendente ningún dado que se remataron os existentes.



Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020		1	1	1	0
2021	1	1	2	2	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Como veremos deseguido, unha parte dos asuntos tramitados no 2022 referíanse a problemas de persoas trans, por situacións discriminatorias en distintos servizos públicos: educación, sanidade, xustiza. Xa en informes anteriores expuxemos a tramitación de queixas desenvoltas a instancia de estudantes con problemas nos centros educativos. O pasado ano suscitouse tamén unha queixa en relación a un menor estudante no IES de Oroso identificado cun xénero diferente ao do seu nacemento. A familia solicitou no centro a activación do protocolo para garantir a non discriminación e liberdade de identidade de xénero. O centro activou dito protocolo pero unha profesora non aceptou a situación, insistía en dirixirse ao alumno utilizando o feminino e facía comentarios na aula subliñando que as persoas trans cometían un erro.

Presentáronse varias queixas, por parte da familia do menor, por parte da entidade ARELAS e por parte dunha docente do mesmo centro. Solicitouse informe á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que comunicou que “desde o centro se era consciente da situación e se estaba facendo un seguimento da mesma para evitar que se cause dano ao menor e aos seus dereitos”. Relataba, a maiores, os pasos que se deran no instituto para protexer ao menor. En base a dito informe concluíuse o asunto non sen sinalar que podería reabrirse o expediente de comunicarse novos datos que así o fixeran preciso.

Relacionado tamén coa Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades tramitouse expediente pola queixa presentada por unha persoa que amosaba o seu desacordo polo feito de que no calendario escolar aprobado por esa administración non se sinalaban datas que reivindicaran ou conmemoraran os dereitos das persoas do colectivo LGTBIQA+ . Indicaba, literalmente: “Malia que tanto a Lei galega LGTBI (art. 26.2) coma as normas que regulan os currículos no ensino Primario e Secundario recollen a obriga de conmemorar os días relacionados cos dereitos do colectivo LGTBIQA+, estas datas son as únicas que, na Orde que regula o calendario, non teñen data fixada”. A consellería, no seu informe, alegou que o día 28 de xuño quedaba fora do calendario escolar porque as actividades lectivas para primaria, ESO, bacharelato e formación profesional remataban o día 21 de xuño pero que “tanto os decretos que establecen os novos currículos para educación infantil, educación primaria, educación secundaria



CAPÍTULO 3

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

obligatoria e bacharelato como a orde de calendario escolar anual recollen no seu articulado os elementos transversais que demanda o artigo 26.2 da Lei 2/2014”.

Por parte desta institución suxeriuse á consellería avaliar a incorporación no calendario escolar dunha indicación máis concreta dirixida aos centros educativos para conmemorar a reivindicación das persoas LGTBIQA+ que facilite aos mesmos o cumprimento do disposto no artigo 26.2 da Lei 2/2014, do 14 de abril. Mesmo se indicaron datas que poderían ser alternativas, como o día 31 de marzo, incorporada desde 2009 como Día da Visibilidade Trans ou o 17 de maio declarado pola ONU desde 2004 Día contra a homofobia, transfobia e bifobia. Porén, a consellería consideraba, segundo se sinalaba na súa resposta, que estaba suficientemente indicado na Orde vixente, polo que se deu por rexeitada.

Como se expoñía anteriormente, tamén se recibiron queixas por feitos relacionados cos servizos de saúde. En concreto dous dos expedientes poñían de manifesto cuestións importantes para a preservación da intimidade das persoas e a eliminación da transfobia no exercicio profesional. En relación a isto último presentouse queixa por unha persoa que acudira a unha consulta de psiquiatría e afirmaba que o profesional que a atendera fixera comentarios transfóbicos en referencia á situación do irmán da paciente; ela presentara queixa diante do Colexio Oficial de Médicos de Ourense. Como queira que 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, na súa Disposición Derradeira Segunda outorga á Valedora do Pobo facultades de apoio, mediación e investigación, admitiuse a trámite e iniciouse investigación informal requirindo informe a dito colexio profesional.

O Colexio Oficial de Médicos de Ourense informounos que tiña iniciado un expediente e solicitado ao facultativo un informe arredor dos feitos que estaban na orixe da queixa. Con posterioridade informou que o afectado negara os feitos e que se pechara o expediente. Por parte desta institución fíxose chegar unha valoración na que se indicaba que, vista a Memoria de actividades do organismo en cuestión, apreciábase a realización de numerosas e variadas accións formativas dirixidas a profesionais colexiados; porén, non se atopaba formación en diversidade, e polo tanto sometíase á valoración do Colexio incluír formación sobre diversidade, dereitos e non discriminación por causa da orientación sexual e identidade de xénero no catálogo formativo para os e as profesionais da saúde colexiados nese organismo. Non cabe dúbida que, se no ámbito educativo é esencial contar con material formativo actualizado para coñecer e respectar os novos dereitos, non o é menos nun ámbito como o da sanidade no que a confianza entre o persoal facultativo e a persoa atendida é un elemento primordial no proceso de atención á saúde.

A Consellería de Sanidade era a destinataria da outra queixa relacionada co ámbito sanitario. Nela unha persoa atendida no servizo de urxencias dun centro hospitalario galego expoñía o seu desacordo polo contido do informe que se lle achegara cando a alta, no que figuraba literalmente “Enfermidade actual: persoa de xénero non binario (..)”. Solicitado informe á consellería, esta indicaba que de xeito cotiá *“el género es un dato que suele incluirse en la descripción del motivo de consulta ya que las patologías no tienen la misma expresividad según el mismo y pueden condicionar la presentación y curso evolutivo de las*



mismas, de manera que es un dato que ayuda a la interpretación clínica". Indicaba tamén que "(..) ha presentado en el servicio de atención al paciente del XXX una solicitud de cancelación de este dato en su informe clínico, se ha cursado a la Unidad de Documentación Clínica para que valore si procede dicha cancelación, atendiendo a lo dispuesto en la Normativa de Protección de Datos y Derechos digitales, así como en la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia."

Na análise da queixa indicábase que no informe de alta ese dato aparece reflectido dobremente, tanto no apartado de "Filiación" como no de "Enfermedade actual" sen que pareza preciso a reiteración. Pola contra, cabe subliñar a utilización da linguaxe neutra nunha parte do mesmo informe. Suxeríase á consellería, por parte desta institución, consultar, sempre que sexa posible, á persoa atendida a inclusión ou non, nos informes clínicos, dos datos referentes ao xénero/sexo biolóxico. Na súa resposta a administración indicaba que estaba pendente da resposta da Unidade de Documentación Clínica, competente á hora de tomar a decisión de eliminar ese dato. Polo tanto, a resolución permanece pendente.

Finalmente, complétase este repaso aos temas principais acometidos no 2022 nesta área, cos relativos á Xustiza, en concreto con un asunto que non era novo e incidía nas dificultades que se presentaban a miúdo para as persoas trans diante do Rexistro Civil nos procedementos de cambio de nome e sexo rexistral, especialmente cando se trataba de menores de idade. No texto da queixa indicábase literalmente. "(..) Atopamos casos de negativa a dar cita para presentación de documentación, negativa (..) a recoller documentación, (..) comparecencias con menores de idade de máis dunha hora de duración e con preguntas estereotipadas e denigrantes (..) e peticións de informes e documentación que nin está recollida na norma nin responde a ningunha finalidade en absoluto (..)".

Tendo en conta que no escrito de queixa indicábanse os retrasos xurdidos especialmente no Rexistro Civil da Coruña solicitouse colaboración informativa do TSXG dado que queda á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, que son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade. O TSXG respondeu, esencialmente, que non se producían retrasos específicos en relación con estes expedientes máis aló do tempo preciso para desenvolverlos conforme ás garantías e que, dado que se falaba de retrasos xenéricos, non se podía valorar un expediente en concreto. Subliñábase tamén que a Instrución da *Dirección General de los Registros y del Notariado*, de 23 de outubro de 2018 ven a realizar unha interpretación da norma vixente para adaptala aos avances na ciencia na que xa non se asocia a transexualidade con ningunha patoloxía nin trastorno da conduta senón coa incongruencia entre o xénero experimentado pola persoa e aquel que se lle ten asignado. Finalmente, o informe procedía ao arquivo ao non terse sinalado ningún expediente en concreto.

En relación a este asunto cómpre lembrar que xa no ano 2020 esta institución comezou unha investigación de oficio a resulta das queixas presentadas por varias persoas; dita investigación



CAPÍTULO 3

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

fora remitida ao *Defensor de Pueblo* que se dirixiu ao *Ministerio de Justicia* elevando unha recomendación con data do 29 de marzo de 2022. Na mesma lembrábase a instrución remitida desde a *Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe pública* para que os expedientes en relación ao cambio rexistral de menores foran tramitados con carácter prioritario pero que puidera ser que dita instrución non chegase ao persoal dos rexistros. Dirixíase, pois, o *Defensor del Pueblo*, de novo ao *Ministerio de Justicia* para recomendarlle que lles lembrara a “(..) los letrados de la Administración de Justicia que dan servicio en los registros civiles faciliten los procesos de solicitud de cambio de nombre de los menores de edad transexuales, y tramiten de forma prioritaria su solicitud de asignación de un nombre correspondiente con su verdadera identidad, procurando que estos cambios puedan realizarse con la mayor inmediatez posible para evitar los daños que el transcurso del tiempo podría en otro caso producirles”.

Cómpre lembrar que neste momento os Rexistros Cívís atópanse en pleno proceso de modificación estrutural en virtude do regulado na Lei 6/2021, do 28 de abril. A maiores, a partires da aprobación da Lei 4/2023, do 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI introdúcense varios cambios que afectan ao nome e o sexo rexistral. Así, para cambiar de sexo no rexistro a partir dos 16 anos non será obrigatorio presentar informes médicos ou psicolóxicos que acrediten disforia de xénero, nin tampouco estar nun proceso de hormonación ou someterse a operacións para modificar a aparencia. As persoas menores de entre 16 e 14 anos poderán cambiar o seu sexo no rexistro sempre que acudan acompañados dos seus pais/nais ou titores legais, mentres que entre os 12 e 14 anos necesitarán autorización xudicial. Antes dos doce anos só se poderá cambiar o nome rexistral.

En todo caso non está de máis lembrar o exposto, literalmente, polo Tribunal Supremo, cando afirmaba que “A identidade sexual da persoa é un dos factores máis vitais e decisivos da personalidade. O feito de figurar no Rexistro e nos documentos de identidade cun sexo distinto ao psicolóxico e que o seu nome non se corresponda co sexo que indica a súa aparencia externa, produce nas persoas transexuais a vulneración da súa dignidade e unha coerción ao libre desenvolvemento da personalidade.... (..)”. Esta institución manterase á disposición daquelas persoas que o precisen por ver vulnerados os seus dereitos, tanto no que atinxe ao pleno desenvolvemento da súa personalidade como naquelas outras situacións nas que se manifeste unha situación discriminatoria.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/1944/22	Suxestión á Consellería de Sanidade para que, cando sexa posible, consulte coa persoa interesada, a inclusión ou non do dato do xénero nos informes clínicos	Xunta-Consellería de Sanidade 30/05/2022	Pendente	Q/1944/22
Q/7539/22	Suxestión á Consellería de Cultura Educación , Formación Profesional e Universidades de avaliar a incorporación no calendario escolar dunha indicación máis concreta dirixida aos centros educativos para conmemorar a reivindicación das persoas LGTBQIA+	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 25/10/2022	Rexeitada	Q/7539/22





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

IGUALDADE DE XÉNERO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Desde as súas orixes, as institucións dos “*Defensores del Pueblo*” estiveron especialmente vinculadas á igualdade e non discriminación por razón de sexo e de xénero. A especial centralidade que a Valedora do Pobo de Galicia recoñece a este tópico entronca con esa ligazón e coa necesidade de que a Administración autonómica e máis as Administracións locais galegas sexan exemplares nas súas relacións cos cidadáns e cidadás, na procura da igualdade material e substantiva entre uns e outras.

Xerar as condicións efectivas para esa igualdade esixe algo máis que unha actitude neutral e formalmente igualitaria dos poderes públicos diante da cidadanía. Antes ben, impón deberes positivos ás Administracións para que garantan e fagan efectiva a igualdade entre ambos os dous sexos e eliminen as discriminacións directas e indirectas. É precisa unha decidida implicación do sector público.

A nivel autonómico, o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade (Decreto lexislativo 2/2015, do 12 de febreiro) e a Lei galega 11/2007, do 27 de xullo, para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, constitúen os piares da normativa de Galicia en materia de igualdade efectiva. Nas dúas, a Administración pública asume un papel de garante e promotora, que compromete de xeito especial á Valedora do Pobo na súa responsabilidade de velar polo bo funcionamento das institucións.

Os poderes públicos asumen, por mandato do artigo 9.2 da Constitución, o deber de promover as condicións para que a igualdade das persoas e dos grupos sexan reais e efectivas. En conxunción co contido esencial do dereito do artigo 14, implica algo máis que loitar contra as discriminacións directas e indirectas, sen negar a importancia que ten a eliminación das diferencias de trato e dos prexuízos particulares baseados no xénero. A igualdade material implica necesariamente o recurso a outras técnicas ben coñecidas e avaladas pola normativa e pola xurisprudencia da Unión Europea. Entre elas, sen dúbida teñen unha singular importancia as medidas de acción positiva, en particular, as compensadoras derivadas da peor situación das mulleres en moitos campos da vida social, económica e política.

Mención aparte merece a normativa de loita contra a violencia de xénero e a súa aplicación polos diferentes órganos administrativos. Desde a aprobación da Lei orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero, se desenvolveu unha acción política e administrativa que se pode cualificar como integral e integradora, e que se dirixe aos diferentes campos de actuación da vida civil e pública. A articulación entre a lexislación estatal e a autonómica constitúe unha aposta decidida pola actuación coordinada, complementaria e de colaboración recíproca entre a Administración central e a galega.



Porén, a pluralidade e diversidade das actuacións da Valedora, tamén neste ano, relacionadas coa violencia de xénero –puntos de encontro. no que se refire ao dereito de visitas do proxenitor condenado por violencia de xénero; actuacións do Instituto de Medicina Legal respecto á formación do seu persoal nesta materia; actuacións dos Centros municipais ou supra-municipais de Información á Muller; infraestruturas e dotación dalgún xulgado para a acaída protección das vítimas...– pon de manifesto a relevancia das políticas de loita contra esta lacra social e a necesidade de que a Valedora do Pobo actúe neste eixo das políticas públicas con particular atención e coidado.

Por todo iso, e por outros motivos, é fundamental “falar de feminismo”. Falar de feminismo non é outra cousa que poñer ás persoas na cerna das actuacións que lle competen a esta institución, na procura dun funcionamento das Administracións públicas máis atento aos valores dun Estado social e democrático de dereito. Manter incólume o dereito á dignidade das persoas nas súas relacións co poder público esixe evitar os comportamentos e os efectos discriminatorios nas actuacións administrativas contra o xénero postergado, que tradicional e sistematicamente ten sido o feminino.

1. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL

A. Actividade de promoción dos dereitos humanos

Como ven sendo habitual, a Valedora do Pobo mantén unha intensa actividade institucional.

O día 8 de marzo, Día Internacional da Muller, a Valedora asistiu ao acto institucional “Avanza con elas” organizado pola Consellería de Emprego e Igualdade. Tamén asistiu dous días despois ao acto, tamén de conmemoración polo Día Internacional da Muller, convocado polo Delegado do Goberno en Galicia.

No mesmo mes, a Valedora inaugurou a exposición “Mulleres símbolo do Rural”, en Xinzo de Limia, onde presentou unha ponencia titulada “A muller no rural”. Na apertura do acto “Transitando camiños de igualdade” participaron tamén a Alcaldesa de Xinzo de Limia e concelleira de Igualdade, Elvira Lama Fernández, a deputada de Igualdade e Reto Demográfico da Deputación de Ourense, Luz Doporto Real, e a coordinadora da Escola Rural de Saúde da Limia, Lola Rico.

O 6 de abril de 2022 foi unha data de especial importancia na historia da institución. A Valedora do Pobo, o Consello de Contas e o Consello da Cultura Galega recibiron as Medallas do Parlamento de Galicia 2022. No Salón dos Reis do Parlamento celebrouse o acto de entrega das Medallas.



A concesión das Medallas fora acordada, por unanimidade, pola Mesa do Parlamento: “(...) estas institucións, contempladas xa no Estatuto de Autonomía e creadas pola súa respectiva Lei do Parlamento de Galicia, desenvolveron as funcións que lle foron encomendadas, á vez que contribuíron de maneira destacada ao afianzamento do autogoberno de Galicia e con plena lealdade ás restantes institucións da Comunidade Autónoma e do Estado”.

Así mesmo acudiu no mes de abril, convidada pola Subdelegada do Goberno na Coruña, á presentación do libro *“Igualdad y Diversidad en las Relaciones Laborales”*.

A Valedora do Pobo reuniuse o día 2 de maio coa Asociación de *Cigarreras, Tabaqueros y Mayores* da antiga Fábrica de Tabacos da Coruña. Nesta primeira xuntanza elaboraron a axenda de temas de interese común entre os que salientan a preocupación polas dificultades que a fenda dixital xera nas persoas maiores, ente elas, a exclusión financeira e a falla de atención presencial, a identificación e consecuencias do idadismo, ou a preocupación polos dereitos das persoas maiores.

Xa no mes de xuño destaca a interesante visita que fixo á institución a neurocientífica galega afincada en Houston, Estados Unidos, Sonia Villapol, que explicou os avances científicos nas investigacións que a doutora leva a cabo en relación cos efectos neurolóxicos da Covid persistente, e outras patoloxías como é a enfermidade do Alzheimer. Así mesmo advertiu que as investigacións deben individualizar os efectos nas mulleres respecto aos homes para acadar resultados óptimos.

En xullo, a institución publicou unha nota de prensa na que se informou da corrección da lagoa legal que permitía a profesionais da avogacía condenados por violencia de xénero exercer a asistencia xurídica gratuíta a vítimas por esta mesma causa. O Consello de Ministros aprobou un real decreto que modificaba o Regulamento de Asistencia Xurídica Gratuíta para que as mulleres vítimas de violencia de xénero recibiran o asesoramento adecuado polos profesionais que as atendían nas súas demandas, algo fundamental para evitar que puidesen dar esta atención avogados condenados previamente por violencia de xénero.

Xa o 5 de marzo a Valedora expresara a súa satisfacción pola consecuencia positiva da queixa investigada por esta institución, logo da súa remisión o 19 de maio de 2021 ao *Defensor del Pueblo*, órgano competente neste caso por tratarse dunha situación de ámbito estatal. Na queixa que deu pé á modificación do Regulamento de Asistencia Xurídica Gratuíta, a Valedora avaliaba a proposta da Federación de Mulleres Rurais (Fademur) pola contradición que supuña a atención ás vítimas de delitos de violencia de xénero por profesionais condenados por delitos desa mesma natureza. No escrito da Valedora facíase fincapé no baleiro lexislativo que supuña que a maior parte destes delitos estiveran definidos no Código penal como menos graves porque no caso de afectar a un avogado, a condena non tiña repercusión no seu exercicio neste ámbito especializado.



O que se pretendía era “interesar das institucións correspondentes o establecemento dunha normativa oportuna que dera resposta ao que podía considerarse como lagoa legal” para o que se argumentaba o feito de que esta pauta xa existía no exercicio profesional cos menores”. Nese sentido, a queixa transmitida pola Valedora ao Defensor indicaba, expresamente, a necesidade de “establecer un sistema similar en relación coa violencia de xénero, regulando a necesidade de que os profesionais relacionados cunha intervención específica carezan destes antecedentes”.

A Valedora do Pobo manifestou a súa satisfacción por esta reforma lexislativa que supón un avance moi importante na garantía da correcta defensa dos dereitos e intereses das mulleres vítimas que dan o paso, non sempre doado, de acudir á xustiza.

Tamén no mes de xullo, a Valedora do Pobo colaborou no Suplemento especial do xornal El Correo Gallego con motivo da festividade do 25 de xullo cun artigo titulado “Igualdade de xénero dixital. Non camiñas soa”.

Entre as entrevistas mantidas en temas relacionados coa igualdade, a finais do mes reuniuse con Carme Adán, coordinadora do Centro de Documentación en Igualdade e Feminismos do Consello da Cultura Galega.

Xa no mes de setembro, a Valedora acudiu ao acto de entrega das Medallas Emilia Pardo Bazán. Os galardóns recoñecen a contribución destas persoas e entidades para construír unha sociedade máis igualitaria, xusta e solidaria.

O 23 de setembro de 2022 tivo lugar a xornada “Invisibilizadas para a Medicina” que se desenvolveu en Xinzo de Limia, organizada pola institución da Valedora do Pobo e o Consello da Cultura Galega, contando coa colaboración do Concello de Xinzo de Limia e a Escola Rural de Saúde da Limia. A Valedora do Pobo incidiu na necesidade de visibilizar as circunstancias propias das mulleres na investigación médica e no tratamento das patoloxías.

A principios do mes de outubro a Valedora mantivo unha reunión coa Fundación Alvixe, en Ferrol, asociación de loita contra a violencia de xénero. No transcurso da mesma, trasladaron á Valedora o labor da asociación e tratáronse, entre outros moitos temas, asuntos como o protocolo en casos de posible submisión química e casos de violencia. Posteriormente, no mes de novembro a Adxunta á Valedora do Pobo, participou no I Foro Alvixe contra a violencia de xénero.

Con motivo do Día Internacional que tenta visibilizar, concienciar e honrar a memoria das mortes xestacionais, perinatais e neonatais, 15 de outubro, a Valedora do Pobo mantivo unha reunión cos autores do libro “*Mi bebé estrella*” e activistas que forman parte das redes de apoio ás persoas afectadas por un drama que afecta cada ano aproximadamente a 2500 familias en España.



Na reunión, os autores do libro tiveron a oportunidade de achegar algunhas das cuestións pendentes de resolver, como a posibilidade de inscribir ao fillo ou filla morto no Libro de Familia Dixital, como un membro máis, unha das reivindicacións que centrarían os actos que se ían celebrar en outubro en toda España. As familias reivindicán esta inscrición non só como un recoñecemento administrativo á existencia senón como axuda para visibilizar socialmente este nacemento e como apoio na súa dor. Esta demanda estaba sendo tamén obxecto dunha petición a través de change.org que contaba nesa data xa con máis de corenta mil sinaturas.

Por outra banda, analizáronse tamén outras peticións relevantes como a baixa de paternidade para os afectados dado que, na actualidade, os pais só teñen dereito a tres días de libranza por hospitalización da nai, ao non terse recoñecido o nacemento.

Nese mes de outubro publicamos unha nota na nosa páxina web, salientando que o Ministerio de Igualdade contabilizará nas súas estatísticas de violencia de xénero a vítimas mortais por agresión sexual e violencia machista. Computando desde o 1 de xaneiro de 2022 incluíranse nas estatísticas ás mulleres vítimas mortais de crimes fóra do ámbito da parella ou como consecuencia de agresións sexuais. Por tanto, ampliáranse os datos que ata o de agora se centraban só nas mulleres asasinadas polas súas parellas ou ex parellas.

A partir de agora poderían estar nestes datos casos como o coñecido crime de Barro, no que a vítima faleceu como consecuencia dun accidente de tráfico premeditado perpetrado por un veciño que levaba anos acosándoa. Tamén podería computarse o crime ocorrido en Vigo, cando un home matou á súa veciña tras un presunto acoso, que está a ser obxecto de estudo para establecer se se trata dun feminicidio, e de que tipo. Estes supostos foron obxecto de queixas de oficio por parte da institución da Valedora do Pobo, presentadas ante o *Defensor del Pueblo* para que a estas vítimas se lles recoñeza a protección e asistencia especializada que prevé a Lei orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero. De acordo co Pacto de Estado en materia de Violencia de Xénero aprobado por unanimidade polo Congreso dos Deputados en 2016, e de conformidade co Convenio do *Consejo de Europa* para previr e combater a violencia contra a muller e a violencia doméstica (Convenio de Istambul), 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 estes actos, a coacción ou a privación arbitraria de liberdade, na vida pública ou privada.

No mes de novembro, a Valedora asistiu ao acto de recoñecemento dos premios Meninas co motivo da conmemoración do Día Internacional da eliminación da violencia contra as mulleres.

Tamén nese mes asistiu no Parlamento de Galicia á inauguración de exposición *De oficio Defensoras*, de la *Coordinadora Gallega de ONGD*. Fotografía de Mulleres Activistas ó redor do mundo.



No Día da violencia de xénero dende a institución fíxose un comunicado:

“O lema do ano 2022 para o Día Internacional para eliminar a violencia contra a muller de *ONU Mujeres* demandaba “activismo para poñer fin á violencia contra as mulleres e as nenas”. As súas estatísticas periódicas confirmaban que unha de cada tres mulleres se ve afectada por algún tipo de violencia de xénero e cada 11 minutos unha muller ou nena morre asasinada por un familiar.

Ademais da violencia no seo das relacións familiares ou de parella, o concepto de violencia de xénero (Istambul 2011) abunda no sentido de que a violencia contra as mulleres é unha violación dos dereitos humanos e unha forma de discriminación contra as mulleres que implica todos os actos de violencia baseados no xénero. Isto inclúe aqueles que implican ou poden 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 da liberdade na vida pública ou privada. Igualmente, determina que a natureza estrutural da violencia cara ás mulleres está baseada no xénero e existe cunhas características propias que deben ser recoñecidas para poder combatelas de maneira efectiva.

A violencia contra as mulleres é unha violación dos dereitos humanos, resultado dunha discriminación estrutural e arraigada que os poderes públicos, as institucións e a sociedade temos a obriga de previr e abordar. A Valedora do Pobo mantén nas súas actuacións, tramitación de queixas, resolucións e actividades de promoción e defensa dos dereitos humanos, o compromiso asumido desde a súa toma de posesión de conseguir a efectividade do dereito fundamental á igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes e a erradicación da violencia de xénero.

A violencia de xénero constitúe a manifestación máis brutal da desigualdade entre mulleres e homes. Está causada polos estereotipos sociais e culturais asociados ao sexo, e os transmite e perpetúa da maneira máis reprobable. 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”.

2. PREMIOS VALEDORA DO POBO

No pasado ano concedéronse os Premios Valedora do Pobo correspondentes á segunda edición. Trala reunión do xurado a mediados do mes de febreiro, resultaron catro traballos gañadores:

– Premio traballo fin de grao (gañadora *ex aequo*): “Aínda que custe respirar: Estudo do amianto con perspectiva de xénero”. Autora: Sara González Veiga.



–Premio traballo fin de grao (gañadora *ex aequo*): “Ser coidadora átate: desafíos ocupacionais das mulleres coidadoras do rural galego durante a pandemia COVID-19”. Autora: Manuela Ángela Blanco Suárez.

– Premio traballo fin de máster (gañadora *ex aequo*): “A muller no deporte: estereotipos, valores e logros. Un estudo de caso de mulleres deportistas en halterofilia”. Autora: Ana Feijóo Rodríguez.

– Premio traballo fin de máster (gañadora *ex aequo*): “O movemento feminista organizado en Galicia (1975-1983)”. Autora: Raquel Fernández Reguera.

Os premios outorgáronse por unanimidade, por un xurado composto por tres membros da institución da Valedora do Pobo e tres representantes de cada unha das universidades galegas.

En relación co contido do traballo realizado por Sara González Veiga, referido ao estudo do amianto con perspectiva de xénero, cómpre salientar que en 2022 publicouse a “*Ley 21/2022, de 19 de octubre, de creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto*”.

O traballo de Sara González constata a existencia de discriminación no ámbito da seguridade e saúde no traballo, e pon de manifesto a necesidade de incorporar a perspectiva de xénero logo de investigar o caso concreto dos efectos adversos do amianto nas mulleres. Refírese tanto ás traballadoras como ás familiares de traballadores afectados. Investiga as circunstancias dun colectivo tan reducido que adoita non ser estudado, ignorando patoloxías eminentemente femininas como o cancro de ovarios que aínda non está entre as enfermidades profesionais causadas polo amianto.

Daquela, é relevante o feito de que o Congreso dos Deputados ven de legislar no sentido que propón este traballo. A Comisión de Traballo aprobou a proposición de lei para a creación dun fondo de compensación para as vítimas do amianto, que pasa directamente ao Senado para a súa aprobación definitiva. O articulado da norma saíu adiante por unanimidade. O texto fixa que corresponde ao fondo a reparación dos danos e prexuízos sobre a saúde resultantes dunha exposición ao amianto padecidos por toda persoa “no seu ámbito laboral, doméstico ou ambiental en España, así como a aqueles (...) que dependesen economicamente do causante”. Unha vez publicado no BOE, o texto dá un prazo máximo de tres meses para o desenvolvemento do regulamento necesario para poñer en marcha e iniciar as actividades do fondo.



3. FALAMOS DE FEMINISMO

O título “Falamos de feminismo” da nome a unha sección da nosa páxina web na que se impulsa un corpus de doutrina científica e de pensamento que contribúa ás bases do desenvolvemento dunha sociedade máis ética e máis igualitaria.

Neste apartado se recollen as contribucións de persoas expertas, xuristas, profesores universitarios e outros especialistas sobre diversos aspectos da igualdade de xénero. Cómpre indicar que xa se editaron dous libros electrónicos nos que se recompilan os artigos publicados nesta páxina. Un deles corresponde aos anos 19-20 e o outro aos anos 20-21.

4. CONVENIO DE COLABORACIÓN CO CONSELLO DA CULTURA GALEGA

Dentro do marco do convenio de colaboración que a institución ten asinado co Consello da Cultura Galega tivo lugar o 23 de setembro en Xinzo de Limia a xornada “Invisibilizadas para a Medicina”.

A institución da Valedora do Pobo puxo no debate público a necesidade de abordar situacións que pasaban desapercibidas por un estereotipo que prexudica á poboación feminina. A valedora lembrou que isto, por exemplo, “acontece no tratamento das doenzas cardiovasculares cando os grupos de proba dos medicamentos exclúen ás mulleres, ou no cancro de pulmón, onde desde a propia atención clínica non se asociaban as súas sintomatoloxías”.

No decurso da sesión interviñeron como relatoras Sabela Landín, presidenta da asociación de Afectadas en Galicia do Essure, anticonceptivo de Bayer; a presidenta da asociación de fibromialxia, Rosa Cerqueiro, voceira do Movemento Galego da Saúde Mental; Sara González Veiga, gañadora do premio de traballo de fin de grao deste ano dedicado ás consecuencias do amianto como enfermidade laboral nas mulleres; o maxistrado Fernando Lousada Arochena, quen abordou de xeito extenso o tema tratado, “As mulleres invisibles”; e Lola Rico, coordinadora da Escola Rural de Saúde da Limia, que tratou as “Historias de vida das mulleres da Limia. A experiencia de coidar-nos” como peche a esta actividade.

Na apertura, en representación do Concello de Xinzo, xunto á Valedora participaron a Alcaldesa, Elvira Lama, e Carme Adán, directora do Centro de Documentación en Igualdade e Feminismos do CCG.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	27		27	
Admitidas	21	77.77%	21	77.77%
Non admitidas	1	3.71%	1	3.71%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	5	18.52%	5	18.52%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	12	57.14%	12	57.14%
En trámite	9	42.86%	9	42.86%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2022, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2021	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2022
2020	1	1	2	2	0
2021	15	1	16	14	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Neste apartado informaremos das queixas de oficio abertas na área de igualdade de xénero; das actuacións remitidas ao *Defensor del Pueblo* por razón de competencia dos órganos administrativos afectados pola actividade de supervisión; das actuacións realizadas con ocasión de queixas recibidas pola actuación de diversas Administracións



públicas respecto de vítimas de violencia de xénero; e outras actuacións realizadas en materia de igualdade.

Abórdase o tratamento das queixas recibidas sobre o exercicio dos dereitos de conciliación e corresponsabilidade, pola decisiva influencia que teñen nun reparto equilibrado das obrigas familiares.

Finalmente, dado o carácter esencialmente transversal dos problemas derivados da falta de igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes, recóllense actuacións en materia de inclusión social e de vivenda, que son analizadas tamén de xeito máis detallado nas respectivas áreas de actividade, neste mesmo capítulo do informe.

1. QUEIXAS DE OFICIO

A. Aplicación do Pacto de Estado contra a violencia sobre a muller. Ampliación do concepto de violencia de xénero

A queixa promoveuse por unha noticia aparecida na prensa o día 19 de marzo de 2022 na que se relataba a morte dunha muller como consecuencia dun accidente ao ser golpeado o seu vehículo por outro conducido por un veciño que levaba anos acosándoa. Posteriormente, iniciouse outro expediente de oficio como consecuencia da noticia aparecida en relación cunha muller asasinada a coiteladas en Vigo por, presuntamente, un veciño que a acosaba e lle deixaba notas na porta.

Enviáronse escritos ao *Defensor del Pueblo* por entender que era una situación de violencia de xénero, vinculando a queixa tanto ao Convenio de Istambul de 11 de maio de 2011 subscrito polo Goberno de España (Instrumento de ratificación do 6 de xuño de 2014), como ao Pacto de Estado contra a violencia sobre a muller.

O Pleno do Congreso dos Deputados aprobou por unanimidade, na súa sesión do 15 de novembro de 2016, unha Proposición non de lei pola que se instaba ao goberno a promover a subscrición dun Pacto de Estado en materia de Violencia de Xénero polo Goberno da nación, as Comunidades Autónomas, as cidades con Estatuto de Autonomía e a Federación Española de Municipios e Provincias, que seguise impulsando as políticas para a erradicación da violencia sobre a muller como unha verdadeira política de Estado.

No eixo 8 recolle: “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 da liberdade, na vida pública ou privada.”



Transcorreron varios anos sen que o propio lexislador articulase unha normativa positiva que recolla moitas das indicacións da declaración programática, resultando de especial relevancia o que se refire ao concepto legal da violencia de xénero, aínda cinguida ao ámbito do matrimonio ou relación de significación análoga.

Desta maneira, casos como os que agora consideramos, que son a culminación dun acoso prolongado no tempo, terían a valoración que merecen, ofrecendo ás mulleres que sofren estes tipos de violencia, ou ás outras vítimas relacionadas, por moito que os protagonicen homes alleos a unha relación sentimental, a protección e asistencia especializada que prevé a Lei orgánica 1/2004.

O *Defensor del Pueblo* acolle as queixas, unindo a segunda á primeira, e comunícanos que comparte a nosa preocupación neste asunto, e que desde 2019 mantén abertas distintas actuacións para reclamar ás administracións públicas unha plena implementación normativa do Convenio de Istambul en España, recomendando ao Goberno que faga uso da iniciativa lexislativa que lle é propia para amparar a todas as vítimas de violencia de xénero, en especial, ás mulleres vítimas de violencia de xénero non unidas por relación de afectividade co agresor, independentemente de que a fórmula elixida sexa unha modificación legal da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero ou unha lei integral específica.

Unha vez analizado o asunto, o *Defensor del Pueblo* fixo recomendacións ao Ministerio de Xustiza e ao Ministerio de Igualdade.

As recomendacións teñen tamén a súa causa nun interese do *Ararteko*, homónimo autonómico da Valedora do Pobo no País Vasco, que tamén presentou ante o *Defensor* unha queixa na que se contemplaba o suposto que afectaba a un cidadán pai e marido de dúas vítimas mortais de violencia de xénero que foron asasinadas en abril de 2008 en Vitoria polo ex-marido da filla. O interesado pediu as axudas correspondentes e estas fóronlle denegadas porque a súa muller (a nai) non cumpría co criterio de vítima de violencia de xénero previsto na Lei 1/2004.

En data 09.06.22 recibíuse nesta institución o escrito remitido polo *Defensor del Pueblo* dando conta do escrito da Delegación de Goberno contra a Violencia de Xénero en relación coa queixa, en resposta á recomendación emitida por parte do *Defensor del Pueblo* o 25 de abril de 2022. Do texto do citado escrito enténdese que este órgano administrativo comparte o contido da primeira recomendación en relación coa necesidade de adoptar algunhas medidas lexislativas para garantir a atención e protección ás vítimas directas e indirectas das outras formas de violencia de xénero non incluídas na Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero.

De feito, na súa resposta recoñécese que á Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero xa lle corresponden funcións de proposta, impulso e coordinación en relación a todas as formas de violencia contra as mulleres cubertas polo Convenio de Istambul e que,



por iso, desde ese *Ministerio de Igualdad* impulsouse o Proxecto de Lei Orgánica de Garantía Integral da Liberdade Sexual. Con todo, o proxecto de Lei mencionado só ampararía e protexería o dereito á liberdade sexual e a erradicación de todas as violencias sexuais, e non outras formas de violencia de xénero amparadas polo Convenio de Istambul como a violencia económica no ámbito doméstico, o acoso ou o matrimonio forzoso. Dito proxecto deu lugar á Lei Orgánica 10/2022, de 6 de setembro, de garantía integral da liberdade sexual.

En relación coa segunda recomendación, relativa á garantía duns criterios mínimos e iguais de recoñecemento de dereitos a todas as vítimas de delitos, conforme ás directivas europeas, introducindo a perspectiva de xénero, a Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero entende que non é un asunto da súa competencia nin da competencia do *Ministerio de Igualdad*, senón que corresponde ao *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*, en concreto á *Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones*, á *Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social*, polo que, comunican, se procede a abrir expediente con ese órgano administrativo, reiterando a recomendación.

En data 01.09.2022 recibíuse a contestación do *Ministerio de Justicia* que explica que o pasado mes de xullo do 2022, o *Ministerio de Justicia* emitiu informe declarando que non se aceptaba a recomendación nin a suxestión formuladas polo *Defensor del Pueblo* en relación coa adopción das medidas legislativas necesarias para ampliar o concepto de vítima de violencia de xénero contemplado non artigo 1 da Lei Orgánica 1/2004.

En canto á recomendación do *Defensor* de reforma legislativa da Lei 35/1995 e da Lei 4/2015 para que a *Comisión Nacional de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual* dependente do *Ministerio de Justicia*, poida aplicar aos viúvos, orfos, irmáns e fillos das afectadas, as axudas previstas para as vítimas directas e indirectas de delitos violentos relacionados coa violencia de xénero fóra das relacións afectivas das parellas ou ex parellas, o *Ministerio de Justicia* respondeu que esta materia corresponde á *Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social* do *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*, que é quen ten atribuída, na actualidade, a competencia para a xestión e concesión das axudas.

Pois ben, a finais do pasado ano recíbese escrito do *Defensor del Pueblo* no que se nos informa que a Secretaría de Estado da Seguridade Social acepta a recomendación formulada con data 31 de agosto de 2022, en relación coa ampliación do concepto de vítimas de violencia de xénero que poden beneficiarse das axudas ás vítimas directas e indirectas de delitos violentos relacionados coa violencia de xénero fóra das relacións afectivas das parellas ou ex parellas, recoñecidos na Lei 35/1995 e 4/2015 e que aplica a *Comisión Nacional de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual*.



B. Denuncia pola presunta violación dunha menor por un compañeiro do instituto

Abriuse outra queixa de oficio como consecuencia da noticia aparecida nun diario en relación coa presunta violación dunha menor por un compañeiro, denunciada por un instituto.

A violencia sexual é violencia de xénero, e esta, en calquera das súas manifestacións, constitúe unha grave e dramática expresión da desigualdade entre mulleres e homes que segue a existir na nosa sociedade.

Ademais, a exposición a modelos violentos, especialmente na infancia e na adolescencia, conduce á xustificación e ao incremento do risco a exercela. Por iso, os nenos e nenas que crecen nun entorno violento teñen máis posibilidades de reproducir un modelo de relación baseado na violencia, asumindo roles de dominio, submisión, inseguridade ou dependencia.

A intervención dende os centros educativos é decisiva, pois aínda sendo transcendentales as influencias de todos e cada un dos axentes socializadores, a actuación educativa ten características que a fan excepcional. Ao ser a escolarización un dereito universal, os centros educativos son unha gran oportunidade para desenvolver novos modelos sociais de relación igualitaria, considerándose a educación como unha ferramenta fundamental para erradicar estes problemas de violencia e sexismo. O recoñecemento da importancia da educación en relación con este tema ten reflexo nas distintas iniciativas lexislativas de carácter europeo, nacional e autonómico como son, principalmente, a Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de Medidas de Prevención e Protección Integral contra a Violencia de Xénero e a Lei 11/2007, de 27 de xullo, Galega para a Prevención e o Tratamento integral da Violencia de Xénero.

Polo tanto, tendo en conta que a violencia sexual é violencia de xénero, segundo o acordado no Pacto de Estado sobre Violencia de Xénero e no Convenio de Istambul, iniciouse a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos. En concreto, solicitamos á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que nos facilitara información, no ámbito das súas competencias, sobre a formación impartida nos centros educativos en relación coa violencia de xénero; sobre as medidas que se adoptaron ou se adoptarán, no caso de confirmarse a agresión; e sobre as demais circunstancias que se consideraran relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

A consellería contestou enumerando a formación que realizan e que prevén realizar na materia referida. Entre a formación enumerada, encóntrase o Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso que, no seu punto 2, establece os criterios de identificación do acoso escolar, os tipos de acoso escolar e as consecuencias do acoso escolar; dentro dos tipos de acoso escolar atópase o maltrato que ten como modalidade de acoso, o acoso sexual físico (manifestado a través de actos); a



Guía de actuación ante casos de violencia de xénero no ámbito educativo; e formación especializada en temas relacionados coa violencia de xénero no ámbito educativo a través do Plan Anual de Formación do Profesorado e formación especializada.

Ao longo destes últimos anos estase a desenvolver formación especializada en temas relacionados coa violencia de xénero no ámbito educativo a través do Plan Anual de Formación do Profesorado.

O Plan Proxecta+ é unha iniciativa de colaboración con outros organismos, dirixido a fomentar a innovación educativa mediante a posta en marcha de programas educativos que fomenten o traballo cooperativo, interdisciplinar e competencial pero que, ademais, estean comprometidos coa consecución dos obxectivos de desenvolvemento sostible da Axenda 2030

En canto ao referido á prevención da violencia de xénero dentro dos currículos educativos, o Decreto 105/2014, do 4 de setembro, polo que se establece o currículo da educación primaria na Comunidade Autónoma de Galicia, é o que rexía a educación ata o curso 2021/2022. Para o curso 2022/2023 nos informaban que se estaban a tramitar novos decretos para desenvolver os currículos derivados da LOMLOE que incidirán tamén no respecto e na tolerancia, así como na erradicación de calquera forma de violencia de xénero.

C. Protocolo a seguir no caso de indicios de submisión química e agresión sexual

Nunha das varias noticias aparecidas nos medios de comunicación con motivo do Día Internacional da Muller, en relación coa submisión química nas agresións sexuais, se sinala que *“Una de cada tres agresiones sexuales registradas en los últimos años podrían haberse producido con la víctima bajo estado de sumisión química, según estimaciones del Ministerio de Justicia (...)”*

Y es que hay "indicios" para creer que se dan "muchos" otros casos de violencia sexual en los que la víctima está en situación inconsciente o semi inconsciente por el consumo de cualquier otra sustancia (...)”

Tendo en conta o relatado nunha queixa recibida na que a interesada expresaba literalmente que, tras sufrir una violación *“(...) presenté pruebas de médico forense en las que ella dictamina que no hay desgarros porque estaba dormida y que estaba dormida o inconsciente debido a la tasa de alcohol que presentaba horas después (...)”*, decidiuse iniciar unha actuación de oficio.

No mes de xullo solicitamos información á Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes e á Consellería de Sanidade. En concreto, solicitamos que nos facilitasen información no ámbito das súas competencias, sobre o protocolo que se está a seguir en casos de submisión química e agresión sexual; sobre as medidas que se



adoptan ou se adoptarán; e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

No informe da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes indícase que nos casos de agresión sexual actívase o médico forense de garda a través do órgano xudicial. Os médicos forenses realizan a súa actuación nos centros hospitalarios, que de xeito centralizado correspondan, en colaboración cos profesionais do servizo de xinecoloxía, seguindo as recomendacións e guías de actuación do *Ministerio de Justicia*, elaboradas polo comité científico técnico do Consello Médico Forense.

Os informes periciais poden ser aclarados polos profesionais do IMELGA na fase de instrución, sempre a través de solicitude dirixida ao órgano xudicial, e tamén poden ser sometidos a contradición no acto do xuízo oral.

A Consellería de Sanidade emitiu un informe máis extenso no que sinala que o Observatorio Galego de Violencia de Xénero aprobou o 5/10/2022 a última revisión do protocolo elaborado polo Sergas para a atención integral ás vítimas por submisión. Elaborouse o documento 'Procedemento de actuación do Sergas ante casos de sospeita de submisión química', sistematizado e adaptado para poder ser implantado en todas as áreas sanitarias, tamén en atención primaria.

Unha vez elaborado foi remitido ao IMELGA e a Xerencia das áreas para a súa consideración. Esta versión foi publicada o 10/08/2022 na páxina web do SERGAS e remitida ás áreas para o seu coñecemento, traslado e divulgación a todas as categorías profesionais (...). Con esa mesma data trasladouse a guía e o "Procedemento de actuación para vítimas de agresión sexual" á Consellería de Igualdade e ao Observatorio Galego de Violencia de Xénero, tamén para o seu estudo e presentación de alegacións.

Os obxectivos deste protocolo son, principalmente, establecer procedementos de actuación entre a asistencia sanitaria, o xulgado de garda da área sanitaria e o IMELGA para sistematizar a sospeita, o diagnóstico e o tratamento das vítimas. Este protocolo tamén foi aprobado polo Observatorio con data do 5/10/2022. Os protocolos están publicados na páxina web da Consellería de Sanidade e na Intranet. Ademais dos procedementos referidos, e en relación con este tema, tamén está colgado na web do Sergas o documento "Violencia de Xénero. Procedemento de cribado e actuación en saúde".

2. QUEIXAS REMITIDAS AO DEFENSOR DEL PUEBLO

Recibimos unha queixa na que unha persoa lamentaba que non se lle ofrecera a cobertura do teléfono ATENPRO, pese a ter sufrido violencia sexual e ter o acosador unha orde de afastamento.



Fora vítima dun delito contra a súa liberdade sexual por parte dun terceiro, que era o seu empregador. As vítimas de violencia, que tamén o son as que sofren violencia sexual con independencia da súa previa relación co agresor, son merecedoras da mesma protección que as vítimas de violencia de xénero.

No 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 por España publicado no BOE do 6 de xuño de 2014), establécense no artigo 1 os obxectivos do Convenio:

- a) Protexer ás mulleres contra todas as formas de violencia, e previr, perseguir e eliminar a violencia contra a muller e a violencia doméstica;
- b) Contribuír a eliminar toda forma de discriminación contra a muller e promover a igualdade real entre mulleres e homes, incluíndo o empoderamento das mulleres;
- c) Concibir un marco global, políticas e medidas de protección e asistencia a todas as vítimas de violencia contra a muller e a violencia doméstica;

O *Defensor del Pueblo* transmitiunos que iniciou actuacións perante a Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero. Infórmanos que recibiron escrito no que se especifican as medidas adoptadas polo *Ministerio de Igualdad* a través do «*Plan España te protege contra la violencia machista*». A Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero, como responsable e titular do *Servicio Telefónico de Atención e Protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO)* impulsou as actuacións encamiñadas a ampliar o ámbito subxectivo deste servizo a fin de dar cobertura a todas as vítimas de violencia contra as mulleres, máis aló da violencia que se produce no ámbito das relacións de afectividade no sentido definido polo artigo 1 da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero. Sería a Federación Española de Municipios e Provincias (FEMP) a encargada de garantir a ampliación do servizo ATENPRO a todas as vítimas de violencia contra as mulleres contempladas no Convenio de Istambul, entre elas a violencia sexual, de acordo co que dispón o Anexo I do Real Decreto 1042/2021, do 23 de novembro, polo que se regula a concesión directa dunha subvención á Federación Española de Municipios e Provincias co obxectivo de modernizar e ampliar o uso dos dispositivos de atención e protección ás vítimas de violencia machista no marco do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia.

Informóusenos que se iniciaron actuacións coa FEMP. Na contestación da federación explican que o prazo de execución das actuacións abarca un ano completo dende a publicación de concesión da resolución ata o 30 de setembro de 2023, e que ata ese momento non se poderían incorporar ao servizo as vítimas doutras violencias. Agora ben, adoptáronse medidas excepcionais neste caso concreto e a interesada foi atendida.

O *Defensor del Pueblo* fixo unha recomendación no sentido de que se adopten medidas excepcionais durante ese período de transición.



Outra queixa remitida ten que ver co desenvolvemento do Pacto de Estado para implementar como violencia de xénero o impago de pensións.

A queixa iniciouse como consecuencia do escrito dunha persoa que relata o seu periplo en relación coa falta de pagamento de pensións, inicialmente sobreseído no xulgado de instrución, revogado o sobreseimento pola Audiencia Provincial; condena por delito de falta de pagamento de pensións, frustración da execución por non aparecer bens en arquivos ou rexistros públicos nin en entidades bancarias, e trámite de suspensión da pena de prisión.

Ao atribuír a competencia para o coñecemento da instrución deste delito ao xuíz de Violencia sobre a Muller obteríase unha maior eficacia á hora de protexer á vítima. Polo tanto trasladouse este escrito como queixa de oficio ante o *Defensor del Pueblo* con estas consideracións, e apoiando o solicitado nos seguintes argumentos:

-Por unha banda, no disposto na STS 239/2021, do 17 de marzo, Sala do Penal, que condena a un home por falta de pagamento de pensións e alzamento de bens por terse «despatrimonializado» dolosamente. O Alto Tribunal expresa que “pode configurarse como unha especie de violencia económica”, dado que o incumprimento desta obrigaón deixa aos propios fillos nun estado de necesidade no que, ante a súa curta idade e carencia de autosuficiencia, necesitan deste sustento alimenticio do obrigado moral e natural (...).”

-Por outra banda, a titular do Xulgado do Penal de Mataró nº 2, en sentenza do 22 de xullo de 2022, expón ao Goberno a necesidade de modificar o Código Penal para os efectos de incluír o delito de abandono de familia na súa modalidade de falta de pagamento de pensións do art. 227 CP entre os delitos de violencia de xénero.

-Tanto o Convenio de Istambul do 11 de maio de 2011 como o Pacto de Estado contra a violencia sobre a muller, reclaman que a violencia económica sexa considerada como violencia de xénero.

-A Lei Orgánica 10/2022 do 6 de setembro, de Garantía Integral da Liberdade Sexual, modifica amplamente a Lei Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero, e obsérvase que a Disposición final novena da Lei Orgánica 10/2022 modifica a Disposición adicional décimo novena da Lei Orgánica 1/2004, introducindo o termo “violencia económica”.

Maniféstase diante do *Defensor* que se debe ter en conta a violencia económica dunha maneira máis incisiva, dado que hai unha referencia expresa legal recente. Desta maneira outros moitos casos como o que agora se expuxo, terían a valoración que merecen, ofrecendo ás mulleres que sofren estes tipos de violencia, ou ás outras vítimas relacionadas, a protección e asistencia especializada que prevé a Lei Orgánica 1/2004. Por



tanto, ponse de manifesto a conveniencia de que se inclúa nun texto legal que se atribúa a competencia neste sentido aos Xulgados de Violencia sobre a Muller.

No mes de novembro o *Defensor del Pueblo* nos informa que xa ten iniciadas actuacións ante o *Ministerio de Justicia* e tamén perante o *Ministerio de Igualdad*, quedando ata o momento á espera do resultado das referidas actuacións.

3. OUTRAS ACTUACIÓNS EN MATERIA DE VIOLENCIA DE XÉNERO

Iniciouse un expediente de queixa tras escrito recibido como consecuencia da negativa de realizar o procedemento de escolarización de menores vítimas de violencia de xénero soamente coa firma da proxenitora, xustificando tal condición coa acreditación expedida pola persoa técnica do concello.

No suposto de producirse unha situación de violencia de xénero, non é preciso a sinatura de ambos proxenitores, prevista para os casos de separación ou divorcio, no momento da admisión nun centro educativo dependente da Consellería de Educación. A acreditación debe producirse conforme ao previsto no artigo 5 da Lei 11/2007 de 27 de xullo, galega, para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, citando determinados documentos, entre os que se atopa a certificación e/ou informe dos servizos sociais e/ou sanitarios da Administración pública autonómica ou local .

Por tanto, se lle fai a suxestión á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades de que traslade expresamente á Inspección Educativa a información de que a acreditación de violencia de xénero debe producirse conforme ao disposto no artigo 5 da devandita lei.

A citada Administración informa que a Orde do 12 de marzo de 2013 pola que se desenvolve o procedemento para a admisión do alumnado en centros docentes sustentados con fondos públicos que impartan ensinanzas de 2º ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e de bacharelato reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (DOG núm. 53, do 15 de marzo), no seu artigo 14, regula as solicitudes de admisión, e especificamente, respecto da sinatura, o seu punto 4 establece o seguinte:

"4. A solicitude terá que estar asinada por calquera das/os titulares da patria potestade ou representantes Legais.

No caso de separación ou divorcio será necesaria a sinatura de ambas/os proxenitoras/es, agás que a patria potestade estea atribuída, con carácter exclusivo, a un deles. En ambos casos, será necesario presentar, xunto coa solicitude de admisión, a resolución xudicial correspondente para o seu cotexo polo centro educativo.



No suposto de alumnado afectado por situación de violencia de xénero non será exixible o previsto no parágrafo anterior".

Polo tanto, resulta claro que no suposto de producirse unha situación de violencia de xénero non é precisa a sinatura de ambos proxenitores no momento da admisión nun centro educativo dependente desa Consellería.

Coincidindo coa suxestión realizada, o informe sinala que a acreditación da situación de violencia de xénero debe producirse conforme ao previsto no artigo 5 da Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, que establece:

"Para os efectos desta lei, a situación de violencia acreditarase por calquera das seguintes formas:

- a) Certificación da orde de protección ou da medida cautelar, ou testemuño ou copia autenticada pola secretaria ou polo secretario xudicial da propia orde de protección ou da medida cautelar.
- b) Sentenza de calquera orde xurisdiccional que declare que a muller sufriu violencia en calquera das modalidades definidas nesta lei.
- c) Certificación e/ou informe dos servizos sociais e/ou sanitarios da Administración pública autonómica ou local.
- d) Certificación dos servizos de acollida da Administración pública autonómica ou local.
- e) Informe do ministerio fiscal que indique a existencia de indicios de violencia.
- f) Informe da Inspección de Traballo e da Seguridade Social.
- g) Calquera outra que se estableza regulamentariamente"

Polo tanto, sempre que no expediente conste calquera dos documentos sinalados no artigo 5 da Lei 11/2007, do 27 de xullo, só sería precisa a sinatura da proxenitora.

En todo caso, advirten que ao non trasladar a queixa información máis concreta, non é posible analizar se se puido ter producido algún desaxuste na interpretación da norma ou na valoración da documentación achegada pola persoa que presentou a súa queixa ante esta institución. Consecuentemente, e segundo se nos informou, acollen o suxerido.

Outra queixa obxecto do noso estudo solicitaba a nosa intervención en relación coa demora na resposta dunha petición de acreditación de situación de vítima de violencia de xénero nun Centro de Información á Muller dun concello.

Tendo en conta a queixa e o informe firmado pola directora do CIM, dedúcese que coa solicitude presentada se esixe á solicitante que faga constar expresamente *"el concreto derecho o prestación para el que la acreditación se emite y el organismo ante el que se presenta, de acuerdo con el modelo oficial publicado en el BOE de 13/12/2021"*.



Convén precisar que non existe na Comunidade Autónoma de Galicia un modelo de solicitude -non de acreditación- de violencia de xénero, conforme ao previsto no artigo 4 da *“Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género”*, tal e como se manifesta no informe achegado pola Consellería ao noso requerimento.

O Anexo III da Resolución citada no apartado anterior, cunha rúbrica que expresa *“Información a la víctima de violencia de género de los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y otras normas aplicables”*, recolle a información dos dereitos que se lle poden recoñecer á vítima:

1. Información e asesoramento xurídico.
2. Asistencia xurídica
3. Asistencia social integral
4. Dereitos laborais e da Seguridade Social (redución de xornada de traballo, mobilidade xeográfica, suspensión ou extinción do contrato de traballo, traballo a distancia... entre outros).
5. Dereito á percepción de axudas sociais.
6. Dereito a denunciar e a solicitar una orde de protección.

Do contido do referido Anexo III pódese extraer que é facultade dos profesionais que acreditan as situacións de violencia de xénero, entre os que se atopan no caso da Comunidade Autónoma de Galicia os profesionais ao servizo dos Centros que compoñen a rede galega de Información ás Mulleres (Anexo II), informar sobre os dereitos que se están a solicitar.

Por tanto, formulouse por esta institución unha dobre recomendación ao Centro da Información á Muller do concello no sentido de que, tendo en conta que non hai un modelo de solicitude e si de acreditación, cando se lle requira información á persoa que está a presentar a solicitude, tense que engadir o Anexo III da *“Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género”*, isto é, que se lle informe acerca de que dereitos está a solicitar, sen prexuízo do establecido nas normas regulamentarias. Por outra banda, que se lle dea a opción á interesada de que poida ampliar a información requirida cunha cita presencial.

Outro expediente iniciado tivo a súa orixe nun escrito referente á actuación do IML de Santiago, equipo psicosocial e incumprimento das leis de prevención e tratamento integral da violencia de xénero. Requirimos informe á Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes acerca da formación en materia de igualdade de xénero e



violencia de xénero que reciben as persoas que integran os equipos psicosociais que elaboraron os informes no procedemento.

O escrito de queixa manifestaba o seu desacordo co contido do informe do IMELGA no ámbito dun procedemento de modificación de medidas e no procedemento de execución forzosa en procesos de familia. Ten relevancia que consta unha sentenza condenatoria por violencia de xénero.

Tendo en conta o referido na devandita sentenza é preciso traer a colación determinadas afirmacións que contén o informe expedido polo IMELGA a solicitude da xuíz de instancia, comentarios que “revitimizan” á vítima. Sen entrar a valorar as conclusións do informe, contén afirmacións que, dende un punto de vista da imparcialidade obxectiva, poden facer pensar, en especial á persoa promotora do expediente, a posible consideración de prexuízos na valoración do equipo que emite o informe. Estas observacións fundamentan a necesidade de asegurar que os integrantes dos equipos psicosociais teñan unha formación adecuada para tratar as vítimas de violencia de xénero que permita que os comentarios que refiren os seus informes non xeren ningunha dúbida sobre o correcto enfoque da súa actividade.

O acceso á xustiza é un dereito humano e un elemento esencial do Estado de Dereito e do correcto funcionamento da democracia. Por iso, nas Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contéplase, como un dos seus 17 obxectivos de desenvolvemento sustentable, o de “promover o Estado de Dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos”.

Por outra banda tamén a igualdade de xénero é outro dos obxectivos, contemplado tanto como un obxectivo específico como de forma transversal en outros.

Aínda que o acceso á xustiza pode presentar dificultades para calquera persoa, aínda é máis difícil para as mulleres. Os estereotipos de xénero son o factor máis relevante causante desa desigualdade, como non valorar obxectivamente o testemuño dunha muller baseándose en que tardou en denunciar, na súa maneira de comportarse, ou na imposibilidade de recrear os feitos ao detalle.

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller destaca que os estereotipos e os prexuízos de xénero no sistema xudicial teñen consecuencias de gran alcance para o pleno goce dos dereitos humanos das mulleres. Poden impedir o acceso á xustiza en todas as esferas da lei e poden afectar particularmente as mulleres vítimas e sobreviventes da violencia. Os estereotipos distorsionan as percepcións e dan lugar a decisións baseadas en crenzas preconcebidas e mitos, en lugar de feitos, o cal supón unha quebra da obxectividade e imparcialidade da Xustiza.



Tamén o Consello de Europa recomenda eliminar o impacto nocivo dos estereotipos de xénero na toma de decisións no ámbito xudicial na Estratexia de igualdade de xénero do Consello de Europa 2018-2023. Un dos seus seis obxectivos estratéxicos é garantir o acceso igualitario das mulleres á xustiza, o que implica recursos xurídicos efectivos, un xuízo xusto, a igualdade de acceso aos tribunais e o dereito a asistencia e representación letrada.

Para alcanzar esa finalidade de erradicar os estereotipos de xénero do axuízamento, a capacitación da totalidade dos operadores xurídicos eríxese nun alicerce esencial. A Recomendación Xeral 33 da CEDAW (Nacións Unidas) especificamente recomenda aplicar medidas de fomento da capacidade para xuíces, fiscais, avogados e funcionarios encargados de facer cumprir a lei sobre a aplicación dos instrumentos xurídicos internacionais relacionados cos dereitos humanos, incluída a Convención para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller de Nacións Unidas (Nova York, 1979) e a xurisprudencia establecida polo Comité, e sobre a aplicación de leis que prohiban a discriminación contra a muller.

Especificamente no ámbito da violencia de xénero, 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, impón (artigo 15) a formación adecuada dos profesionais pertinentes que traten con vítimas ou autores de todos os actos de violencia incluídos no ámbito de aplicación do Convenio, en materia de prevención e detección da devandita violencia, igualdade entre mulleres e homes, necesidades e dereitos das vítimas, así como sobre a maneira de previr a vitimización secundaria. Temos que precisar que o ámbito de aplicación do Convenio é máis extenso que o ámbito de aplicación da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.

Baixo este marco, o Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero (Documento refundido Congreso + Senado de 13/05/2019) establece o seguinte:

Eixo 5: “O impulso da formación dos distintos axentes para garantir a mellor resposta asistencial. Para ofrecer ás vítimas de violencia de xénero a mellor asistencia posible é necesario que se amplíe a formación especializada de todos os profesionais que interveñen na prevención, protección e axuda psicosocial ás vítimas. É por iso ineludible seguir promovendo a formación de todos os profesionais implicados: xuíces, fiscais, equipos psicosociais, médicos forenses, Forzas e Corpos de Seguridade, persoal sanitario e persoal docente, entre outros. A formación ha de incluír tanto as técnicas e procedementos propios da súa profesión, como as características, causas, efectos e consecuencias da violencia sobre as mulleres. O compromiso estriba en que os contidos formativos sexan obrigatorios, estean homologados polos organismos especializados e sexan avaliados para todos os operadores.”

Neste caso concreto, prevé a especialización en violencia de xénero, de maneira avaliable, aos equipos psicosociais, de cara a mellorar a súa intervención en materia de Dereito de Familia e violencia de xénero.



A Lei Orgánica 7/2015, de 21 de xullo, pola que se modifica a Lei Orgánica 6/1985, de 1 de xullo, do Poder Xudicial (BOE nº 174, de 22 de Xullo de 2015) realizou unha singular reforma da Administración de Xustiza co propósito de incrementar o grado de eficiencia e axilidade no sistema xudicial, incorporando como novidade que os Institutos de Medicina Legal e Ciencias Forense (IMLCF) contén con unidades de valoración forense integral, dos que poderán formar parte os psicólogos e traballadores sociais que se determinen para garantir, entre outras funcións, a asistencia especializada ás vítimas de violencia.

“Artículo 479:

3. Mediante real decreto, a proposta del Ministro de Justicia y previo informe del Consejo General del Poder Judicial y de las Comunidades Autónomas que han recibido los trasposos de medios para el funcionamiento de la Administración de Justicia, se determinarán las normas generales de organización y funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y de actuación de los médicos forenses y del resto del personal funcionario o laboral adscrito a los mismos, pudiendo el Ministerio de Justicia o el órgano competente de la Comunidad Autónoma dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones pertinentes para su desarrollo y aplicación. En todo caso los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses contarán con unidades de valoración forense integral, de las que podrán formar parte los psicólogos y trabajadores sociales que se determinen para garantizar, entre otras funciones, la asistencia especializada a las víctimas de violencia de género y el diseño de protocolos de actuación global e integral en casos de violencia de género. Asimismo dentro de los Institutos podrán integrarse el resto de Equipos Psico-sociales que prestan servicios a la Administración de Justicia, incluyendo los equipos técnicos de menores, cuyo personal tendrá formación especializada en familia, menores, personas con discapacidad y violencia de género y doméstica. Su formación será orientada desde la perspectiva de la igualdad entre hombres y mujeres”.

Por todo o argumentado, fíxose una recomendación á consellería no sentido de “impulsar para os integrantes dos equipos psicosociais formación especializada en materia de violencia de xénero. A formación ten que incluír tanto as técnicas e procedementos propios da súa profesión, como as características, causas, efectos e consecuencias da violencia sobre as mulleres; e ampliar a formación a todos aqueles que interveñen en procesos de violencia de xénero segundo a violencia de xénero está definida no Convenio de Istambul (cuxo concepto é máis amplo que o da lexislación española). E impulsar para todos os integrantes dos equipos unha formación de calidade en dereito antidiscriminatorio, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade”. A consellería aceptou a nosa recomendación.

Tamén relacionado coa violencia de xénero iniciouse expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente á posible vulneración da protección de datos persoais dunha vítima de violencia de xénero. Por proporcionar por parte do persoal do punto de encontro ao pai da filla da persoa promotora do expediente, condenado por violencia de xénero, a súa dirección postal.



A este respecto, do informe da consellería que enviaron á nosa solicitude, se desprende que podería haber algunha disfunción no cumprimento da L.O. 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais, ao que se remite o Decreto 96/2014, do 3 de xullo, polo que se regulan os puntos de encontro familiar de Galicia, dado que están a revisar os protocolos de actuación do punto de encontro familiar de onde sucederon os feitos por se existira algunha cuestión mellorable nesta materia.

Se recomenda á Consellería de Política Social e Xuventude que se verifique o cumprimento do disposto na LO 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais no PEF en cuestión, revisando os protocolos de actuación existentes nese centro ou mediante as actuacións que se estimen oportunas, e, no seu caso, o delegado de protección de datos documente e notifique o incumprimento. Estamos pendentes da resposta a esta recomendación.

Outra queixa recibida tiña que ver coas infraestruturas/protección das vítimas de violencia de xénero no Xulgado de Noia así como deficiencias no cumprimento da normativa de prevención de riscos laborais e de protección de datos persoais nas instalacións.

A queixa presentada polo interesado comprendía tres supostos:

-O primeiro, en relación coa seguridade e protección das vítimas de violencia de xénero, instando a que se implementasen as medidas adecuadas no edificio xudicial de Noia, que evitaran a súa inseguridade e desprotección, así como o conseguinte risco de sufrir vitimización secundaria.

-A segunda facía referencia ao adecuado cumprimento da normativa de prevención de riscos laborais no canto as dimensións dos lugares de traballo e as condicións ambientais dos mesmos.

-Por último, a queixa demandaba o adecuado cumprimento da normativa de protección de datos de carácter persoal.

En relación a seguridade e protección das vítimas de violencia de xénero, tema que ten que ver coa área obxecto deste informe, cabe referir o seguinte:

O artigo 15 da Decisión Marco do Consello de Europa sobre o Estatuto Xurídico de las Víctimas, expresa:

“Condiciones prácticas relativas a la situación de la víctima durante las actuaciones:

1. Los Estados miembros propiciarán la creación gradual, en el marco de las actuaciones en general y especialmente en los lugares en los que puede incoarse el proceso penal, de las condiciones necesarias para tratar de prevenir la victimación secundaria o evitar que la víctima se vea sometida a tensiones innecesarias. Para ello velarán en particular por que se



dé una acogida correcta a las víctimas en un primer momento y por que se creen en dichos lugares condiciones adecuadas a la situación de la víctima.

2. A efectos de la aplicación del apartado 1, los Estados miembros tendrán especialmente en cuenta los medios de que disponen las dependencias judiciales, comisarías de policía, servicios públicos y organizaciones de apoyo a la víctima”.

Pola súa parte, a Guía de criterios de actuación xudicial fronte á violencia de xénero aprobada polo Grupo de Expertos/as en Violencia Doméstica e de Xénero do CGPJ tamén expón:

“Son conocidas las limitaciones materiales y espaciales de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. La gran mayoría no disponen de espacios adecuados para evitar las confrontaciones entre las partes y son inadecuados también para crear un clima de empatía y de tranquilidad. Esto no debe desalentar a los titulares de los órganos judiciales, que, cuando la Administración con competencias en materia de medios materiales para atender al correcto funcionamiento de la Administración de Justicia (Ministerio de Justicia y/o CCAA con competencias transferidas en este, ámbito) no lo hayan garantizado previamente), habrán de interesar perseverantemente de la misma la implementación de los recursos necesarios para dispensar un adecuado trato a las usuarias del sistema de justicia penal”.

A “Guía de buenas prácticas para la toma de declaración de víctimas de violencia de género”, actualizada a data 3 de outubro de 2022, recolle, entre os dereitos da vítima o día do xuízo, o dereito a evitar o contacto co acusado:

“Es una buena práctica con las víctimas que a tenor del art. 20 y 25.2 a) de la Ley 4/2015 se ofrezca a las víctimas su derecho a evitar el contacto directo entre las víctimas y sus familiares, de una parte, y el sospechoso de la infracción o acusado, para lo cual si no ha optado por la declaración por videoconferencia y va a declarar físicamente en el juicio oral se adopten los mecanismos oportunos para que no se produzca contacto alguno con el acusado ni con sus familiares, ni tampoco respecto de los acompañantes dela víctima y aquellos. Para ello se le ofrecerá este derecho a la víctima por comunicación formal si no ha ejercido su derecho a declarar por videoconferencia. Es importante que el ejercicio de este derecho se haga extensivo a la entrada en la sede judicial y a la espera previa al juicio así como a la salida de la sede.”

Así pois, dende a institución fíxose a suxestión de que, para garantir a protección das vítimas de violencia de xénero, a consellería, dentro do seu ámbito de organización e competencias, procurase asegurar a distribución dos espazos e dos tempos, de xeito que en ningún momento exista coincidencia no mesmo lugar entre o imputado e a vítima de violencia de xénero, dando así cumprimento ás disposicións referenciadas e tendo en conta o disposto na Guía de criterios de actuación xudicial fronte á violencia de xénero e na Guía de boas prácticas para a toma de declaración de vítimas de violencia de xénero.



En relación aos incumprimentos relacionados na queixa coa normativa de prevención de riscos laborais, e a normativa reguladora de protección dos datos persoais, enviouse un recordatorio de deberes legais no sentido de que se dera cumprimento á normativa preventiva, en especial ao RD 486/97, sobre Disposicións Xerais de Seguridade e Saúde nos Lugares de Traballo, na execución do plan de actuacións previstas na rehabilitación do edificio xudicial de Noia. E que se tivera en conta a normativa de protección de datos persoais. A Administración aceptou a resolución.

4. ACTUACIÓNS EN MATERIA DE IGUALDADE NO ÁMBITO LABORAL

A. Xustificación da representación no acto de conciliación pola letrada dunha traballadora despedida por situación de embarazo

Recibimos una queixa referente a unha actuación do SMAC. Tiña que ver coa acreditación e acceso ao rexistro de apoderamentos para xustificar a representación no acto de conciliación pola letrada dunha traballadora despedida por situación de embarazo.

A interesada, que se demostra que non podía asistir por causa xustificada ao acto de conciliación sinalado no SMAC, outorgou unha serie de poderes que evidenciaban a súa vontade de ser representada por dúas letradas, sendo unha das apoderadas a que compareceu no seu nome. Os poderes podían adoeecer dun defecto formal como é a falta de rexistro dos mesmos, pero se podía deducir a vontade tanto da representante como da representada. De feito, segundo se pon de manifesto no informe que se nos remite, tentáronse realizar as comprobacións oportunas.

Tamén consta literalmente que “...a técnica conciliadora tratou de comprobar a validez da representación sen que a plataforma PasaXe! lle deixase acceder co seu certificado de funcionaria, e para tratar de evitar un prexuízo a traballadora conciliante, a técnica conciliadora ofreceulle á reclamante a posibilidade de entrar na súa sede electrónica da Xunta de Galicia para comprobar se tiña o xustificante da inscrición de alta do poder, para isto cedeulle o seu ordenador, pero como sinala no seu escrito a letrada e pese a recoñecer o seu certificado electrónico, a sede non lle deixou acceder. Ante esta imposibilidade para acceder a súa sede electrónica, puxéronse a súa disposición outros tres ordenadores do SMAC, de outros funcionarios que deixaron o seu posto de traballo para que a reclamante tratase de acceder á súa sede electrónica co mesmo resultado”.

Os rexistros electrónicos teñen un obxecto preciso que consiste en axilizar o funcionamento das administracións, facilitando á cidadanía o exercicio dos seus dereitos. Por tanto resulta paradoxal que o defecto e/ou mal funcionamento dun rexistro electrónico, ocasione prexuízo aos interesados.



En calquera caso, os procedementos administrativos, instrumentais para o exercicio deses dereitos por parte da cidadanía, teñen que observar unha serie de principios que non poden ignorarse, entre eles a necesaria flexibilidade que resulta, por exemplo, do artigo 68 da Lei 39/2015 do 1 de outubro do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, corrección e mellora da solicitude.

A xurisprudencia é constante na interpretación deses principios. Sirva de mostra a STS do 20 de decembro de 2018, ROJ STS 4564/2018 ou a STC 163/2016, do 3 de outubro. Outras determinacións salientables contidas na Lei 39 /2015 constitúen o contido no artigo 106, revisión de disposicións e actos nulos.

En definitiva, resulta neste caso que, partindo da existencia dun defecto formal, en base á doutrina xurisprudencial referida, e xa que logo, emendable, resolveuse descoñecendoa ou quebrantándoa, tendo á interesada por non comparecida e desistida, o que lle vedaba o exercicio dun dereito esencial, como é o acceso ao proceso xudicial inherente á tutela efectiva. E iso só quizais porque, segundo figura tamén no informe que se nos remite "...o SMAC podería dirixir as súas consultas a este rexistro en casos puntuais e que non requiriran unha resposta inmediata", resposta incompatible coa función que desenvolve.

Por tanto, recomendouse que se implementasen os necesarios recursos técnicos que permitiran maior axilidade no acceso ao Rexistro Xeral de Apoderamentos, para que en xeral, e nos casos particulares en que deba verificarse ou subsanarse a falta dun poder debidamente formalizado, poida accederse de forma áxil e eficaz, evitando en todo caso prexuízos a cidadanía ou dilacións no procedemento. Así mesmo, que se procurara dar ao persoal dependente dese organismo a formación adecuada nas doutrinas fixadas que garanten os dereitos fundamentais da cidadanía nos procedementos administrativos e que, neste caso concreto, tendo en conta o quebranto que para os dereitos dunha cidadá determina unha Acta na que consta como desistida á conciliante, que se procedera de conformidade co previsto na Lei de Procedemento Administrativo 39/2015. A Consellería de Emprego e Igualdade aceptou as recomendacións co matiz, na última delas, de que "sendo a vía de revisión da decisión da letrada conciliadora o propio xuízo de despedimento, entendemos que carece materialmente de obxecto anular e reiterar un acto de conciliación cuxa finalidade primordial é posibilitar, antes de iniciarse o proceso, un acordo que o evite".

B. Presunta discriminación por razón de sexo aos homes na representación electoral dunha confraría de mariscadores

A persoa promotora do expediente apreciaba un erro, por parte da Xunta Electoral, dos criterios de desempate contidos no artigo 94.2 D) do Decreto 8/2014, do 16 de xaneiro, polo que se regulan as confrarías de pescadores de Galicia e as súas federacións. Logo da investigación realizada, na que se avaliou o contido da queixa e o exposto no informe da Consellería do Mar, semella que non houbo una interpretación errónea, tal e como consideraba o persoa promotora do expediente. O artigo 94.2 D) do Decreto 8/2014, do 16



de xaneiro, polo que se regulan as confrarías de pescadores de Galicia e as súas federacións expresa o seguinte: “En caso de empate resolverase a favor do membro do xénero infra-representado no censo do sector de produción; no caso de persistir o empate, resolverase en primeiro lugar a favor do membro de maior antigüidade, en segundo lugar a favor do membro de maior idade e, se for necesario, resolverase por sorteo”.

Pois ben, o recorrente fai unha interpretación errónea na prelación de aplicación dos criterios de desempate posto que o primeiro, isto é, resolver en favor dos membros de xénero infra-representados no sector de que se trate (e no do caso, é obvio que hai unha clara infra-representación das mulleres respecto dos homes nunha correlación de dúas fronte a dezasete), debe aplicarse de maneira diverxente á pretendida polo recorrente. Así a valoración do empate hai que facela en vinculación ao censo (número de mulleres fronte a homes) e non en relación aos votos obtidos.

Estimamos que o informe da Consellería aborda a interpretación correcta, e con fundamento no seguinte:

Partindo da base, non controvertida, de que existe una infra-representación do colectivo feminino nos traballadores do sector de marisqueo a flote, convén destacar o contido do artigo 157.4 do Tratado de Funcionamento da Unión Europea, TFUE (antigo art. 141 Tratado Constitutivo da CEE) que expresa: *“Con objeto de garantizar en la práctica la plena igualdad entre hombres y mujeres en la vida laboral, el principio de igualdad de trato no impedirá a ningún Estado miembro mantener o adoptar medidas que ofrezcan ventajas concretas destinadas a facilitar al sexo menos representado el ejercicio de actividades profesionales o a evitar o compensar desventajas en sus carreras profesionales.”*

A efectos do que aquí interesa, este artigo está desenvolvido na Directiva 2006/54 CE, en concreto no artigo 14-1º, prohibición da discriminación, en relación coas medidas de acción positiva do artigo 3. Conforme a esta norma, *“Los Estados miembros podrán mantener o adoptar las medidas indicadas en el artículo 141, apartado 4, del Tratado con objeto de garantizar en la práctica la plena igualdad entre hombres y mujeres en la vida laboral”*.

A maiores, a sentenza, entre outras, do Tribunal de Xustiza da Unión Europea de 28.03.2000, no asunto C. 158/97, asunto Badeck, resolve que *“El artículo 2, apartados 1 y 4, de la Directiva 76/207/CEE del Consejo, de 9 de febrero de 1976, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo (Agora Directiva 2006/54 CE) no se opone a una normativa nacional (...) relativa a la composición de los órganos de representación de los trabajadores y los órganos de gestión y de control, que establece que las disposiciones legales adoptadas para su aplicación tengan en cuenta el objetivo de que la participación de la mujer en el seno de dichas instancias sea al menos igual.”*



Tendo en conta o contido destas disposicións, pódese afirmar, en aras do obxectivo da norma cuxa interpretación se discute, que a valoración do empate hai que facela en vinculación ao censo (número de mulleres fronte a homes), porque así se cumpre o obxectivo da normativa.

No entanto se manteña a infra-representación feminina no sector, é lícito manter unha regra que facilite a súa representación nas confrarías.

5. DEREITOS DE CONCILIACION E CORRESPONSABILIDADE. INTRODUCCIÓN Á SUBÁREA

A conciliación da vida familiar e laboral ten hoxendía ligado de xeito inescindible a corresponsabilidade entre homes e mulleres. Se xa quedou claro este vínculo a partir da Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva entre mulleres e homes, aínda é máis inequívoco na Directiva (UE) 2019/1158, do 20 de xuño do 2019, relativa á conciliación da vida familiar e a vida profesional dos proxenitores e dos coidadores, pola que se derroga a Directiva 2010/18/UE.

A asunción desequilibrada das obrigas de coidado por parte das mulleres traballadoras constituíu sen dúbida o motivo máis significativo da súa situación de desvantaxe no mundo laboral. O repartimento social das devanditas cargas xerou un prototipo de traballador varón, liberado das obrigas referidas á atención do núcleo familiar, que conformou o modelo de traballador por conta allea.

Unicamente cando a muller se incorpora ao mercado de traballo se exterioriza o conflito entre o traballo e a atención á familia. Nas súas primeiras manifestacións, produciu discriminacións indirectas nas que as mulleres, como nais ou coidadoras, accederon ás súas ocupacións profesionais, pero nunha situación de desvantaxe en comparación cos homes. O repartimento desigual das tarefas do fogar repercutiu nun mercado de traballo fragmentado, segmentado e no que as mulleres ocuparon os postos de traballo peor retribuídos e con peor valoración social.

Os convenios colectivos reproduciron ditos convencionismos sociais e estableceron condicións de traballo segundo un ideal de traballador varón que presta servizos a xornada completa. Non é casual que as mulleres estean hiper-representadas nos contratos atípicos, especialmente a tempo parcial, pero tamén temporais.

A primeira resposta desde a normativa e desde as políticas sociais consistiu en adaptar o tempo de traballo para que as mulleres estivesen en condicións de desenvolver a súa dobre xornada. É dicir, a compatibilización das obrigas derivadas da atención á familia e da vinculación laboral era abonda para resolver ese problema. Deste xeito, non se discutían os convencionismos sociais e os homes estaban liberados deste conflito. Este é o



achegamento clásico das primeiras normas de conciliación e o que seguiu, en particular, a Estratexia Europea de Emprego que cristalizou no Proceso de Luxemburgo (1997).

Porén, o conflito entre as responsabilidades familiares e laborais é unha realidade á que se teñen que enfrontar tanto homes como mulleres. As normas que regulan o contrato de traballo, alén de permitir conciliar a vida laboral e a vida familiar, deben loitar contra os estereotipos de xénero. Homes e mulleres deben ter unha situación parella no que se refire á crianza dos fillos e ao coidado dos membros da familia. Por iso, as normas que regulan as relacións de prestación de servizos deben optar por unha relación igualitaria entre ambos os dous sexos no que atinxe á conciliación entre o traballo e a familia.

En verdade, o único ámbito no que debe admitirse unha diferenza entre os dous sexos é no que se refire á maternidade biolóxica. É certo que a lexislación española, desde o ano 2019, establece dereitos idénticos no que se refire ao nacemento do fillo e aos seus coidados no primeiro ano de vida, xa lles correspondan a mulleres ou a homes. Esta equiparación é positiva para a eliminación dos prexuízos de xénero. Pero, se é necesaria para configurar un mercado de traballo máis igualitario, con máis razón cómpre non diferenciar nos dereitos de conciliación da vida familiar e laboral entre os dous sexos.

A. Permisos e flexibilidade horaria por conciliación familiar

O Concello de Ourense aceptou o sentido da nosa resolución, emitida por mor da queixa dun funcionario que interpuxo un recurso contencioso-administrativo fronte á desestimación por silencio do recurso interposto contra a Concellería de Recursos Humanos, que desestimou o pago dos complementos de nocturnidade e festividade ao longo do permiso por nacemento da súa primeira filla. A Xustiza certificou o dereito do interesado ao cobro de ditos complementos. Porén, a results do nacemento do segundo fillo reiterouse a mesma situación. Desde esta institución recomendouse ao concello efectuar o abono pendente.

Entre outras, lembrábase na resolución que, segundo tiña resolto o Tribunal Supremo, non se poden considerar os pluses de nocturnidade e festividade gratificacións de servizos extraordinarios cando a nocturnidade e a festividade formen parte da xornada habitual dun determinado posto de traballo, tal e como se trataba neste caso. Resulta oportuno engadir que, segundo o artigo 44 da Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, “os dereitos de conciliación da vida persoal, familiar e laboral recoñeceranse aos traballadores e as traballadoras en forma que fomenten a asunción equilibrada das responsabilidades familiares, evitando toda discriminación baseada no seu exercicio”. Neste sentido, a Sentenza do Tribunal Supremo (Social) de 23/09/2020 (Rec. 70/2019) considerou que, se no cálculo dunha retribución variable considérase o descanso por paternidade para reducir a súa contía, trataríase dun cálculo que provoca unha discriminación por razón de sexo ao desincentivar o reparto equilibrado de cargas familiares.



O dereito á conciliación foi esgrimido nunha serie de queixas que se resolveron no pasado exercicio, na meirande parte dos casos de maneira positiva ao ter aceptado a administración a resolución remitida por esta institución ou ao informar, como foi no caso da ATRIGA, que xa tiñan resolto de xeito positivo para a persoa interesada a solicitude de flexibilidade horaria solicitada. Precisamente a posibilidade de acollerse a dita flexibilidade polo persoal da Administración con menores a cargo, en virtude das modificacións introducidas pola Lei 5/2021, do 2 de febreiro, de Impulso Demográfico de Galicia, levou a varias persoas a presentar solicitude para acollerse ao regulado nos casos nos que os seus fillos e/ou fillas eran menores de idade pero maiores de 12 anos. No caso da Consellería de Sanidade desestimou a solicitude presentada pola persoa interesada alegando que non se tiña realizado o desenvolvemento regulamentario da lei e que, polo tanto, no existía unha das condicións esixidas pola norma.

Lembrouse á Consellería, na resolución emitida por esta institución, tanto a reforma legal promovida como a aprobación por parte da Xunta do Plan galego de Conciliación e Corresponsabilidade así como do I Plan de Igualdade do Servizo Galego de Saúde e, en concreto, das demandas de servizos de conciliación expresados na diagnose de dito Plan. Sinalouse, a maiores, o recollido nas Directivas europeas e no propio informe da Dirección Xeral de Función Pública ao respecto da flexibilidade horaria, coherente cos pronunciamentos xudiciais na liña de que dita flexibilidade “(..) establece un derecho que, según se deduce de los términos de la jurisprudencia constitucional, debe ser interpretado y aplicado buscando la efectividad desde la perspectiva del derecho constitucional a la igualdad y a la protección de los intereses familiares (...)”. Recomendouse, finalmente, que en tanto no se producira o desenvolvemento regulamentario previsto e, salvagardando as necesidades do servizo, se ampliara a posibilidade de acollerse á flexibilidade horaria a todo o persoal que se atopase dentro das situacións recollidas no artigo 52 da Lei 5/2021, do 2 de febreiro, de Impulso Demográfico de Galicia, e no apartado 4) do artigo 106 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do Emprego Público de Galicia.

Nas mesmas datas informou a Consellería de Facenda e Administración Pública que o día 22 de abril de 2022 comezárase a tramitación do “Anteproxecto de Decreto polo que se regula a flexibilidade horaria por conciliación familiar no ámbito do sector público de Galicia”. O día 30 de maio rematara o prazo de presentación de suxestións ao mesmo, atopándose pendente de aprobación definitiva. Porén, o feito de que este Decreto estea aínda pendente de aprobación ten dificultado o acceso a dita flexibilidade horaria como puxo en coñecemento desta institución a interesada na queixa obxecto de estudo. Solicitouse novo informe á Consellería de Facenda e Administración pública, en relación aos prazos nos que estaba previsto aprobar dito Decreto pero non se ten recibido o mesmo.

A Administración aceptou a recomendación remitida á Consellería do Mar no sentido de atender á petición dun traballador que solicitara o permiso de lactación acumulado e se lle denegara co argumento de que “(..) soamente un dous proxenitores poderá desfrutar da totalidade do permiso, sen que sexa posible o seu desfrute simultáneo ou compartido”. A resolución emitida lembraba que en materia de permisos de nacemento, adopción, do



proxenitor diferente da nai biolóxica e lactación, o persoal laboral ao servizo das Administracións públicas rexeráse polo previsto no texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público e que o Real Decreto-lei 6/2019, do 1 de marzo, de medidas urxentes para garantía da igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes no emprego e na ocupación introduciu varias modificacións en dito Estatuto regulándose o permiso por lactación no artigo 48. Na redacción do mesmo non se contempla ningunha excepción ao principio de individualización de dereitos en caso de exercicio simultáneo do dereito ao permiso de lactación por dous traballadores da mesma empresa, non facendo uso da habilitación introducida pola Directiva 2029/1158 (que si está presente na regulación do mesmo permiso polo Estatuto dos Traballadores).

B. Dereito á folga e dereitos das familias usuarias de centros de día

A folga convocada pola CNT nos servizos dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e a situación derivada da mesma e dos servizos mínimos decretados pola Consellería de Política Social foi obxecto de varias queixas presentadas diante desta institución. Traemos a este informe un dos expedientes de maior relevancia pola aceptación, por parte da Consellería, da suxestión realizada no expediente de queixa presentado pola filla dun usuario dun centro de día. Expoñía a interesada que a modificación no horario de apertura e peche a resultados da folga dificultáballe a conciliación dado que o centro se abría máis tarde do que precisaba a familia. Respondía a administración que o centro estaba aberto oito horas, máximo tempo regulado nos PIAs para a estadía da persoa usuaria. Porén, a amplitude horaria facilita a elección do tramo que mellor se adapte ás necesidades da persoa e do seu entorno familiar.

A utilización deste servizo pasa pola existencia desa amplitude horaria para facilitar a conciliación ás persoas coidadoras da persoa usuaria, de tal maneira que podan desenvolver as súas tarefas profesionais mentres esta está atendida nun centro por un equipo multidisciplinar, pode manterse en relación con outras persoas maiores e/ou dependentes e levar a cabo actividades conforme á súa capacidade e necesidade. Así, suxeriuse á Consellería avaliar unha redución proporcional no custe repercutido ás persoas usuarias dos servizos do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar afectados por unha folga lícita, cando a franxa horaria recollida na Orde de servizos mínimos sexa, en parte, incompatible coa utilización dos mesmos nas condicións habituais.

Na súa resposta, a Administración aceptaba a suxestión sinalando que “(..) Esta redución proporcional farase efectiva, previa solicitude da persoa afectada, a través da compensación do seu importe nos recibos correspondentes aos meses sucesivos de prestación do servizo, unha vez sexa determinado o importe de redución correspondente, atendendo ás circunstancias que concorran en cada caso (..)”



C. Adaptación das probas físicas en determinados procesos selectivos

A Consellería de Presidencia aceptou unha recomendación como resultado da tramitación dunha queixa presentada por un grupo de persoas que subliñaban as dificultades que atopan as mulleres en Galicia para acceder aos corpos de policía locais, especificamente nas probas físicas de velocidade, tanto nos procesos convocados pola AGASP como naqueles convocados directamente polos concellos. A maiores, a queixa indicaba que non existe nas probas físicas que se celebran en Galicia adaptación respecto da idade como se da noutras CCAA.

No seu informe a consellería sinalaba que a maioría das mulleres superaban as probas físicas de velocidade e que non existía adaptación de probas pola idade porque o feito de eliminar o requisito da idade máxima relacionouse coa superación das probas físicas. Con todo, unha vez avaliadas as porcentaxes de aprobados femininos nas probas de velocidade, estas amosáronse como unha dificultade engadida para a incorporación de mulleres aos corpos de policía locais de Galicia. A maiores comprobouse que noutras CC.AA. os tempos esixidos eran máis accesibles. Polo tanto, a diferenza de aprobados nas probas físicas, especificamente nas de velocidade, entre homes e mulleres é de 20 puntos porcentuais, do que se deduce que a norma, malia tentar non ser discriminatoria e mesmo incluír baremos distintos para homes e mulleres, ao non ser quen de corrixilos acaba producindo un impacto que limita a presenza das mulleres nos corpos de policía local de Galicia.

Recomendouse, pois, que no contexto do novo regulamento pendente de redactar, se avaliara a incorporación dun novo baremo de probas físicas, atendendo aos criterios de xénero e idade e, dalgunha maneira, dando continuidade ao traballo realizado no seu día cando se avanzou a proposta de rebaixar os requisitos en relación coa altura das mulleres á hora de acceder á policía local. De maneira similar ao sucedido naquel momento, esta recomendación foi aceptada pola consellería.

D. Contratación precaria e feminización

O sistema de contratación para a cobertura temporal de postos nos Centros sociosanitarios dependentes da consellería de Política Social foi cualificado coma “inxusto e non ético” por un grupo de persoas que presentaron varias queixas fronte ao mesmo. Os chamamentos urxentes para coberturas cortas, a inestabilidade e as incertezas que produce no grupo de persoas pendentes eran expostas ao longo do texto da queixa no que se incidía no feito de que a meirande parte das persoas eran mulleres o que afondaba na feminización da precariedade laboral. A consellería no seu informe indicaba a imposibilidade de prever as baixas, as dificultades para asegurar contratacións longas e as características especiais dos servizos. Remitiuse unha suxestión na liña de deseñar un novo modelo de coberturas temporais, de acordo coa representación do persoal, atendendo ás singularidades dos centros sociosanitarios e tamén ás características dos postos, suxestión que non foi aceptada pola administración.



6. ACTUACIÓNS TRANSVERSAIS EN MATERIA DE IGUALDADE

A. Área de inclusión social

Todos os retrasos na dependencia (valoracións, revisións, aprobación dos programas de atención e listas de agarda para aos servizos) afectan de maneira moi especial ás mulleres, posto que a realidade é que seguen sendo as que de forma moi maioritaria prestan as tarefas de coidados.

-Non resulta infrecuente a interpretación restritiva dos supostos de emerxencia que motivan a atención urxente (desamparo ou abandono; malos tratos físicos e/ou psíquicos; risco grave inminente para a integridade física e/ou psíquica; e menores de tres anos), en especial cando a persoa dependente vive cunha persoa coidadora que por razóns obxectivas de saúde, idade ou capacidade non pode atender as tarefas de coidado. Nestes casos soe interpretarse que non existe desamparo, a pesar de que os coidados son moi precarios e a persoa coidadora sofre prexuízos de consideración.

Sucede a pesar de que cando se valoran as circunstancias das persoas candidatas a ser coidadoras na contorna familiar tense como circunstancia determinante para negar a prestación á incapacidade da persoa coidadora para realizar o coidado. Porén, cando tratamos a emerxencia social non se ten en conta a incapacidade da persoa coidadora. A situación que tratamos afecta especialmente as mulleres, que son a maioría das que desenvolven esas tarefas de coidado. Este prexuízo é evitable e debería desbotarse.

-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 da contorna familiar, sempre que teñan condicións adecuadas. Porén, aínda que os servizos teñan carácter prioritario, estas prestacións deben ter un espazo dentro nas modalidades de atención á dependencia, posto que están previstas na lei.

Cando non se aproben estas libranzas debe achegarse unha motivación expresa, clara e adecuada, referida ao caso concreto, non cunha mención xenérica ao carácter excepcional da libranza. Por exemplo, o rexeitamento é adecuado por razóns de idade ou estado de saúde das persoas coidadoras.

A prestación atópase desincentivada polas previsións normativas derivadas da crise de 2008. O Real Decreto-Lei 20/2012 prevé un prazo de suspensión dun máximo de dous anos no acceso á prestación. Así, a Lei de Dependencia, modificada polo dito RDL, prevé que o acceso ás prestacións xerárase desde a resolución de recoñecemento ou, no seu caso, desde o transcurso do prazo de seis meses desde a presentación da solicitude sen resolución expresa, “salvo cando se trate das prestacións económicas (por coidados domésticos), que quedarán suxeitas a un prazo suspensivo máximo de dous anos a contar,



segundo proceda, desde as datas indicadas anteriormente, prazo que se interromperá no momento en que o interesado empezou a percibir a devandita prestación”. Desta forma, a marxe de manobra é amplo, posto que pode aplicarse o prazo, pero non hai obriga de esgotalo. Hai CC.AA. que non o aplican.

Co fin de evitar un efecto que non se debe prolongar máis aló da situación que motivou a medida, o acordo da mesa de dialogo social de 2021 propuxo estudar o impacto económico que tería suprimir o prazo de suspensión. A medida figura no resumo do anteproxecto de modificación da Lei 39/2006, de dependencia (agosto de 2022; suprimir o prazo suspensivo). O anteproxecto contempla a modificación da lei 39/2006, que pasaría a sinalar que o acceso as prestacións xerase dende a data da resolución de recoñecemento ou, no seu caso, dende o transcurso do prazo de seis meses dende a presentación da solicitude sen terse ditado e notificado resolución expresa de recoñecemento. Por tanto, a reforma suprimiría a suspensión.

Parece oportuno proseguir coa vía iniciada para modificar a normativa estatal e suprimir a suspensión, unha medida excepcional, e entre tanto modular a súa aplicación para permitir o acceso ordinario ás prestacións para persoas coidadoras non profesionais nos casos nos que sexan adecuadas. Estas persoas son maioritariamente mulleres.

-En 2009 o Congreso dos Deputados instou ao Goberno a impulsar as medidas necesarias para aprobar novos baremos que avalíen a discapacidade de acordo coa Clasificación Internacional do Funcionamento e a Discapacidade. En 2014 remataron os traballos técnicos cunha proposta, pero a reforma seguía retrasada ata que finalmente se aprobou o Real Decreto 888/2022. Por iso promovemos unha actuación de oficio pola inadecuada valoración de enfermidades feminizadas, como a fibromialxia, en parte propiciada por este retraso.

O Real Decreto 888/2022 establece o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade e substitúe ao baremo que estaba en vigor dende 1999. Tenta adaptar a valoración á Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade de Nacións Unidas, que recoñece que a discapacidade é un feito social e un concepto que evoluciona e que resulta da interacción entre as persoas e as barreiras debidas á actitude e á contorna que evitan a súa participación plena e efectiva na sociedade, en igualdade de condicións coas demais.

Establece un trámite de urxencia cando fose necesario por causas humanitarias ou de especial necesidade social (guerra, saúde, esperanza de vida, enfermidades dexenerativas como a ELA, entre outras). Tamén establece a redución dos prazos para as mulleres vítimas de violencia de xénero; o 17,5% teñen unha discapacidade ocasionada por esa violencia. Ademais, os menores con discapacidade exercerán os seus dereitos en igualdade de condicións e deben ser informados e escoitados.



O novo baremo permite realizar as valoracións e cualificacións de realidades que causan discapacidades como as psicosociais, o autismo (TEA) ou as enfermidades raras.

Polo que se refire a fibromialxia, afecta nunha porcentaxe altísima a mulleres, polo que a dificultade para valorar é unha circunstancia a engadir a outras causas de desigualdade e discriminación que tamén afectan as mulleres. A maior parte das mulleres con fibromialxia desexan estar no mercado laboral, pero precisan concorrer nas condicións propias, é dicir, co certificado de discapacidade, de resultar procedente, para ter a necesaria promoción laboral de acordo con esa circunstancia e para a adaptación dos seus postos.

Ata o de agora as valoracións das persoas con fibromialxia non eran adecuadas debido ás particularidades da enfermidade. Esta enfermidade ten diagnósticos e tratamentos complexos, o que afecta tamén á determinación das súas consecuencias. Pero xa dende 1992 foi clasificada pola OMS entre as enfermidades de reumatismo non articular, caracterizada como un estado doloroso xeneralizado non articular que afecta nomeadamente ás zonas musculares e que presenta unha esaxerada sensibilidade en puntos predeterminados. Porén, non existen probas específicas que evidencien a presenza da enfermidade.

Trátase dunha enfermidade “de xénero”. Do mesmo xeito que outras doenzas, o 90% das persoas afectadas son mulleres, e as actuacións infundadas e contrarias ao recoñecemento das consecuencias da enfermidade, como a discapacidade, pode supor unha discriminación indirecta por razón de xénero (artigo 6.2 da Lei Orgánica 3/2007).

En paralelo, a meirande parte das declaracións de incapacidade permanente por fibromialxia e doenzas concomitantes son por sentenza, non por vía administrativa, o que pon de manifesto os frecuentes problemas no tratamento administrativo da fibromialxia.

É común carecer de probas médicas, polo que a valoración debe ser especialmente dilixente. A guía de valoración da fibromialxia da Comunidade de Madrid subliña que “independentemente da valoración hai que ter moi presente que a falta de recoñecemento médico da súa sintomatoloxía clínica ata datas recentes levou a unha estigmatización dos doentes por cuestionamento da veracidade das queixas, da súa etioloxía, das súas limitacións e da súa intensidade, polo que, en moitos casos, teñen sido relegados a unha situación de desigualdade social”.

Recomendamos á Consellería de Política Social e Xuventude que a valoración da fibromialxia se faga de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade e os seus posibles efectos nas actividades da vida diaria, de tal forma que se desboten valoracións con motivacións insuficientes que prexudiquen as mulleres afectadas. A consellería respondeu que as valoracións fanse polos técnicos dos equipos de conformidade co baremo. Porén, o que reclamábamos era afondar nas consecuencias da fibromialxia. A consellería entendía que o futuro instrumento facilitaría a avaliación de diagnósticos de difícil inclusión co anterior decreto.



É de esperar que coa nova normativa as valoracións de mulleres con fibromialxia melloren e sexan mais precisas, o que pode vir dado pola previsión de valoración das “deficiencias relacionadas co dor (DRD)”.

-Outras queixas refírense ao desacordo coa valoración. Porén, trátase de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aínda así, en ocasións apréciase falta de motivación adecuada, como nalgúnhas que afectan a persoas con diversidade funcional cognitiva ou con fibromialxia. Esas valoracións deberían abordar adecuadamente todas as consecuencias na vida cotiá.

-Os retrasos das valoracións de discapacidade afectan as chamadas valoracións estándares, as que non contan con motivo de prioridade. Porén, a interpretación das causas de priorización as veces é cuestionable. Por exemplo, no ámbito laboral prevese a priorización cando exista reserva de prazas para persoas con discapacidade, pero a súa aplicación adoita limitarse aos casos de convocatorias nas administracións con quendas de reserva. No ámbito privado, onde tamén pode aplicarse unha porcentaxe reservada, as ofertas non están condicionadas á acreditación da discapacidade, pero a empresa valora as vantaxes económicas de contratar unha persoa con discapacidade. Así, a presentación á oferta co certificado de discapacidade é relevante e os habituais retrasos son un inconveniente que non adoita solucionar a previsión de preferencia.

Ademais, a acreditación da discapacidade pode resultar necesaria para o traballo que xa se está a desenvolver, por exemplo, para a reclamación das adaptacións precisas, e nese caso non se prevé prioridade.

A situación afecta ás valoracións de persoas que sofren fibromialxia, maioritariamente mulleres. Non só sofren a dificultade do diagnóstico e a valoración da discapacidade, como xa vemos, senón tamén os retrasos das valoracións. A Asociación Galega de Fibromialxia-AGAFI reclamou por eses retrasos.

Polo anterior, recomendamos á consellería que avaliara medidas para que as valoracións de fibromialxias se consideren prioritarias, co fin de que non se prexudique a inclusión laboral das mulleres afectadas. Sinalou que “rexemitamos considerar a fibromialxia dentro do grupo de enfermidades rapidamente progresivas ou de mal pronóstico vital, que poida dar orixe a súa tramitación prioritaria”. Porén, na recomendación non se argumentou que a fibromialxia sexa rapidamente progresiva ou teña un mal pronóstico vital, senón que non se debía prexudicar a inclusión laboral das mulleres afectadas.

-As cadeiras de rodas eléctricas fináncianse polo sistema de saúde segundo as condicións da carteira de servizos comúns. Alí establécese que as persoas con limitacións funcionais graves do aparello locomotor deben ter “suficiente capacidade visual, mental e de control que lles permita o manexo de cadeiras de rodas eléctricas e iso non supoña un risco engadido para a súa integridade e a das outras persoas”. Esa previsión impide o



financiamento das cadeiras de rodas eléctricas para determinadas persoas cun alto grao de discapacidade, o que supón que moitas persoas coidadoras, maioritariamente mulleres, non contan con esa axuda mecánica a pesar de ser imprescindible polas súas circunstancias de idade ou enfermidade.

O problema afecta de forma moi relevante a determinadas discapacidades, como a parálise cerebral ou dano cerebral adquirido. Así, ASPACE-Galicia reivindica con firmeza que as cadeiras de rodas eléctricas se prescriban e financien sen esa limitación. Con razón sinala que “a cadeira de rodas eléctrica é unha ferramenta que facilita a vida da persoa con parálise cerebral permitindo os seus desprazamentos, a súa autonomía e o acceso aos recursos da comunidade. Pero tamén facilita a vida dos seus familiares e coidadores. En moitos casos estes vanse facendo maiores e non contar cunha cadeira eléctrica, que podan manexar eles, fai difícil ou imposible que a persoa con parálise cerebral poda realizar unha vida plena e acceder aos diferentes recursos da comunidade, impedíndolles en moitos casos que podan saír de casa con regularidade”.

As familias con recursos económicos suficientes poden acceder as cadeiras eléctricas, o que provoca un grave prexuízo á equidade. Como sinala ASPACE-Galicia, “xérase unha situación de discriminación importante en función das condicións económicas da familia”. ASPACE-Galicia trasladou a demanda á Consellería de Sanidade en diferentes ocasións, pero sen “resultado satisfactorio”. A consellería argumenta que cumpre os criterios de prescrición definidos no Catálogo de Prestacións Ortoprotésicas, pero a entidade reitera a importancia de que se traslade a nivel nacional a súa proposta.

Concluímos que a restrición non permite “coidar a quen coida”, o que se agrava co envellecemento; que é especialmente relevante no coidado de persoas con discapacidade orixinal que precisan de apoios durante toda a súa vida; que un factor fundamental é a realidade da feminización das tarefas de coidado, o que fai preciso introducir a perspectiva de xénero; e que a discriminación por xénero únese a de orde económica.

A situación constitúe unha discriminación indirecta (situación en que unha disposición, criterio ou práctica aparentemente neutros sitúan a persoas dun sexo determinado en desvantaxe particular con respecto a persoas do outro sexo, salvo que a dita disposición, criterio ou práctica poidan xustificarse obxectivamente cunha finalidade lexítima e que os medios para alcanzar a dita finalidade sexan adecuados e necesarios).

O único criterio que podería considerarse como xustificación obxectiva cunha finalidade lexítima sería a garantía da seguridade ambulatoria, como se apunta na norma. Porén, a posibilidade xeral de manexo no caso de adquisición privada, o manexo das cadeiras por terceiros nos casos de menores, ou mesmo as axudas públicas para a súa adquisición, fan ver que a seguridade non é a verdadeira razón da medida, senón que o sistema sanitario non debe ser o que financie o acceso as cadeiras de rodas eléctricas.



Subliñamos o impacto adverso para as mulleres coidadoras, a gran maioría das persoas que desempeñan os labores de coidados das persoas con discapacidade e/ou dependencia.

A norma é de carácter estatal, polo que para a súa eventual modificación deben intervir os órganos propios do Estado. Porén, a norma coñécese no Consello Interterritorial do Servizo Nacional de Saúde, o órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información dos servizos de saúde entre eles e coa Administración do Estado. O consello ten como finalidade promover a cohesión do sistema a través da garantía efectiva dos dereitos dos cidadáns en todo o territorio.

No ámbito das posibles actuacións da Comunidade Autónoma recomendamos á Consellería de Sanidade que definira a posición nos órganos de coordinación interterritorial no relativo a queixa; que avaliara os argumentos postos de relevo para definir esa posición, de tal forma que promovera que a prescrición das cadeiras de rodas eléctricas se dea tamén no caso de manexo por persoas coidadoras; e que na promoción dese criterio se teña en conta que a actual norma pode ser causa de discriminación económica ou social e por razón de xénero. A consellería respondeu aludindo novamente ao carácter estatal da norma.

B. Área de vivenda

Afondando na liña iniciada no 2020 sobre a problemática da abordaxe das persoas con “Síndrome de Diógenes” e “Síndrome de Noé”, investigáronse dous casos concretos nas cidades de Vigo, que afectaba a unha muller e que culminou coa formulación dunha resolución que xa foi aceptada polo ente local e outro que tamén afectaba a unha muller na cidade de Ferrol e que quedou concluída no mes de xaneiro do 2023, cando se redacta este informe.

Noutro expediente, unha plataforma antidesafiuzamentos, presentou queixa ante a Valedora do Pobo en nome dunha muller relatando a problemática de vivenda que lle afectaba a ela e máis a súa filla de 18 anos de idade, toda vez que ían ser desafiuizadas da súa residencia habitual en vindeiras datas. O lanzamento estaba sinalado para o 4 de novembro.

Uns días antes desa data, logrouse incorporar informe remitido pola entidade solicitando a suspensión temporal do lanzamento da vivenda habitual ao xulgado e sinalando que estaba a valorar un aluguer social unha vez se documentaran cantos extremos corresponderan polas circunstancias que concorran no caso, polo que quedou concluído dito expediente de xeito positivo.

Nun expediente de queixa, o promotor acudía á institución con motivo da problemática referente ao desafiuizamento da residencia habitual da súa nai, en Bertamiráns, Concello de Ames, como consecuencia do procedemento que se seguía no Xulgado de Primeira Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido pola SAREB. A muller afectada



estaba viúva, tiña 74 anos de idade, unha discapacidade recoñecida do 33 % e era usuaria dos servizos sociais municipais do Concello de Ames. O fillo indicaba que dende marzo do ano 2021, a preocupación e a incerteza que o procedemento xudicial comportaba estaba a afectar seriamente a saúde da súa nai.

Así pois, iniciouse mediación coa sociedade demandante nos autos seguidos no Xulgado, a fin de explorar vías de solución á problemática exposta, dous días despois do inicio das actuacións por esta institución, recibíuse comunicación escrita da SAREB na que se fai constar que o aluguer social fora aprobado e que amosaban compromiso a fin de que a solución ao caso fora a mellor das posibles.

Outra actuación de oficio iniciouse no mes de outubro ao coñecer pola información publicada nos medios de comunicación que no barrio de Ribadavia do Concello de Vigo, varios cans e gatos convivían encerrados en gaiolas, en malas condicións e rodeados de lixo, na vivenda dunha muller nonaxenaria con aparente síndrome de Diógenes.

Logo de que se incorporaran os dous informes remitidos polo Concello de Vigo, resolveuse formular unha suxestión, do seguinte tenor, que foi aceptada:

“Que unha vez valorada polos servizos sociais municipais a problemática que afecta á esta veciña de avanzada idade desa cidade de Vigo, se practiquen cantas actuacións correspondan a fin de prestar a debida protección e asistencia, facilitando/mobilizando cantos recursos públicos sexan precisos, efectuando o debido seguimento e evolución do caso ata a recuperación” .

Por outro caso de posible síndrome de Diógenes que afectaba a unha muller de Ferrol, tamén coñecido pola información publicada, incoamos unha investigación de oficio no mes de decembro, que se atopa en curso de tramitación no momento de redacción deste informe.

Outra queixa de oficio que se abriu no mes de novembro tras ter coñecemento a través dun medio de comunicación, de que unha muller de Lugo de 65 anos de idade, cunha discapacidade recoñecida do 45 % e veciña desa cidade, podería ser desafiuzada da vivenda que constitúe a súa residencia habitual en vindeiras datas.

Postos en contacto dende esta institución coa afectada pola problemática, iniciouse unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos.

A entidade bancaria proporcionou información sobre datos da persoa designada para establecer interlocución coa afectada e procurar solventar o conflito, así como tamén datos do acredor hipotecario, para que se explorara, no seu caso, a aplicación do Código de Boas Prácticas segundo prevé o Real Decreto Lei 6/2012 de 9 de marzo.

Tamén foi concluída positivamente este ano unha actuación de oficio, iniciada tras ter coñecemento a través da información publicada nun medio de comunicación da



problemática que estaba a padecer unha muller de 76 anos, arrendataria dunha vivenda ubicada nun edificio dunha rúa da cidade da Coruña e máis a súa filla discapacitada.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou a problemática que afectaba a estas dúas mulleres, o exposto no informe remitido polo Concello da Coruña e a práctica de cantas actuacións se desenvolveron dende esta institución no tempo da súa tramitación, nomeadamente co Departamento legal da propiedade; logrou a efectividade, apenas días despois do inicio da súa tramitación, do traslado das persoas afectadas a outra vivenda acorde coas circunstancias concorrentes de vulnerabilidade, previa sinatura do correspondente contrato de arrendamento.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/825/22	Actuación do SMAC no apoderamento para representación no acto de conciliación pola letrada dunha traballadora despedida por situación de embarazo	Xunta-Consellería de Emprego e Igualdade 12/04/2022	Aceptada	Q/825/22
Q/6744/21	Escolarización de menores vítimas de violencia de xénero	Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades 02/06/2022	Aceptada	Q/6744/21
Q/3524/22	Problemas no CIM de Carballo para a acreditación como vítima de violencia de xénero	Concello de Carballo 13/07/2022	Aceptada	Q/3524/22
Q/9873/21	Sobre actuación do IML de Santiago, equipo psicosocial e incumprimento das leis de prevención e tratamento integral da violencia de xénero	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes 13/10/2022	Aceptada	Q/9873/21



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5378/22	Vulneración da protección de datos persoais dunha vítima de VIOLENCIA DE XÉNERO polo punto de encontro de Ferrol	Xunta-Consellería de Política Social e Xuventude 29/11/2022	Pendente	Q/5378/22
Q/3858/22	Xulgado de Noia. (Infraestruturas-Protección das vítimas de violencia de xénero)	Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes 13/10/2022	Aceptada	Q/3858/22





CAPÍTULO 4

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Neste Capítulo tratamos as actuacións da Comisionada da Transparencia e da Comisión da Transparencia.

A Lei galega 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, crea dous órganos incardinados na Valedora do Pobo; a Comisionada da Transparencia, para o control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, e a Comisión da Transparencia, para a resolución dos recursos contra as resolucións en materia de acceso á información pública.

A citada lei separa as funcións da Comisionada e da Comisión das da Valedora do Pobo, é dicir, do curso das queixas e dos informe dirixidos ao Parlamento de Galicia.

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.

Ademais, no presente capítulo dáse conta da publicidade activa ou de oficio da Valedora do Pobo.

A Lei 1/2016 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”. Por esa razón transcribimos o informe da Xunta de Galicia.

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 función encoméndanse á Valedora e son:

- 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.
- Aqueloutras funcións que lle sexan atribuídas por unha norma legal.



A continuación damos conta das actuacións da Comisionada durante 2022.

1. CONSULTAS

-Sobre aplicación da lei de transparencia a unha asociación.

O artigo 3.2 da Lei 1/2016 sinala que "os partidos políticos, as organizacións sindicais, as organizacións empresariais e as entidades privadas receptoras de fondos públicos a que se refire o artigo 3 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, cando reciban fondos do sector público autonómico, darán cumprimento ás súas obrigas de publicidade activa no Portal de transparencia e Goberno aberto."

O artigo 3 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (básica) establece que as disposicións relativas á publicidade activa serán tamén aplicables ... "as entidades privadas que perciban durante o período dun ano axudas ou subvencións públicas nunha contía superior a 100.000 euros ou cando alo menos o 40 % do total dos seus ingresos anuais teñan carácter de axuda ou subvención pública, sempre que acaden como mínimo a cantidade de 5.000 euros".

Por tanto, a asociación ten a obriga de publicidade activa ou de oficio (sen necesidade de previa petición da información) cando perciba durante o período dun ano axudas ou subvencións públicas nunha contía superior a 100.000 euros ou cando ao menos o 40 % do total dos seus ingresos anuais teñan carácter de axuda ou subvención pública, sempre que acaden como mínimo a cantidade de 5.000 euros.

Cando os fondos proveñan do sector público autonómico darán cumprimento a esa obriga de publicidade activa no portal de transparencia e goberno aberto. Non deben ter páxina web, pero si deben facer a publicidade a través do portal autonómico xeral, co que poderán enlazar a súa información, no caso de contar con web.

No caso de incumprimento a Comisionada da Transparencia ten a función de 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 na lei.

-Sobre acceso a un expediente.

O primeiro aspecto que debe ser establecido é se a persoa que solicita a información ten a condición de interesada no expediente, o que non se aclara; tal aspecto debe ser respondido pola administración competente (descoñécese o resolto ao respecto).

No caso de que fora interesada podería ser aplicable o previsto na Disposición Adicional Primeira da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, que sinala (regulacións especiais do dereito de acceso á información pública): "1. A normativa reguladora do correspondente procedemento administrativo será a



aplicable ao acceso por parte dos que teñan a condición de interesados nun procedemento administrativo en curso aos documentos que se integren no mesmo”.

Por tanto, no caso de que deran as dúas condicións citadas na disposición, é dicir, que se trate dunha persoa interesada e que o procedemento se atope aberto ou en curso, entón o procedemento para resolver sobre o acceso será o previsto pola Lei 39/2015, no que se refire aos dereitos das persoas interesadas (artigo 53.1.a, dereitos do interesado no procedemento administrativo): “Ademais do resto de dereitos previstos nesta Lei, os interesados nun procedemento administrativo, teñen os seguintes dereitos: a) ... terán dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos”.

Porén, se a persoa non ten a condición de interesada, para a resolución de acceso á información será de aplicación o previsto na Lei 19/2013, á marxe de que o procedemento estea en curso; neste caso ambas circunstancias resultan irrelevantes aos efectos da decisión sobre o acceso. Todas as persoas están lexitimadas e poden acceder á información que se considera pública de acordo co previsto na normativa de transparencia.

No que se refire á posible aplicación da causa de inadmisión prevista no artigo 18.1.a) da mesma lei (“se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, as solicitudes: a) que se refiran a información que estea en curso de elaboración ou de publicación xeral”), do que se transmite na consulta dedúcese que non resulta aplicable, posto que o que se pide son documentos que obran no expediente, e non están en elaboración, senón xa rematados.

Ao anterior pode engadirse que o recoñecemento e a regulación legal do dereito de acceso á información pública ten no noso ordenamento unha formulación ampla, de acordo coa xurisprudencia do Tribunal Supremo. A sentenza 75/2017 establece que calquera pronunciamento sobre as causas de inadmisión debe tomar como premisa a formulación ampla e expansiva coa que aparece configurado o dereito de acceso á información na Lei. Iso obriga a interpretar de forma estrita, cando non restritiva, as causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas no artigo 18.

-Sobre solicitude de acceso a un expediente de licenza de actividade dun restaurante.

O obxecto da consulta é un expediente de licenza de actividade de restaurante, que é información pública, de acordo co previsto no art. 13 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (“enténdese por información pública os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que obren en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación deste título e que foran elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións”).

A consulta tamén se refire a que a persoa solicitante non é veciño, co que parece querer transmitir que non ten a condición de interesada. Porén, esta circunstancia non inflúe á hora de considerar o acceso, posto que, de acordo co art. 12 da mesma lei, “todas as persoas teñen dereito a acceder á información pública, nos termos previstos no



artigo 105.b) da Constitución Española, desenvolvidos por esta Lei”). Tamén o seu art. 17 sinala que “o solicitante non está obrigado a motivar a súa solicitude de acceso á información. Porén, poderá expoñer os motivos polos que solicita a información e que poderán ser tidos en conta cando se dite a resolución. Non obstante, a ausencia de motivación non será por si soa causa de rexeitamento da solicitude”.

Desta forma, todas as persoas están lexitimadas e poden acceder á información que se considere pública de acordo co previsto na normativa de transparencia.

Á análise e resolución do procedemento sonlle de aplicación os límites previstos legalmente (arts. 14 e 15), as causas de posible inadmisión (art. 18), e as demais normas legais en materia de transparencia.

2. RECLAMACIÓNS POR FALTA DE PUBLICIDADE ACTIVA

-Reclamación contra o concello pola falta de publicidade activa na web do Concello de Ourense (“na web soamente figura un listado cos nomes dos concelleiros, sen máis información”).

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, no seu artigo 3 sinala: “1. As disposicións deste título serán aplicables: a) Ao sector público autonómico, integrado, de acordo coa Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e polas entidades instrumentais do seu sector público. b) Ás universidades do Sistema universitario de Galicia e ás entidades vinculadas ou dependentes delas. c) Ás corporacións de dereito público que desenvolvan a súa actividade exclusivamente no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia, no relativo ás súas actividades suxeitas a dereito administrativo. d) Ao Parlamento de Galicia, ao Consello Consultivo, á Valedora do Pobo, ao Consello de Contas, ao Consello Económico e Social, ao Consello Galego de Relacións Laborais e ao Consello da Cultura Galega en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos en materia de persoal e contratación. e) A todos os demais entes, organismos ou entidades con personalidade xurídica propia distinta dos expresados nas alíneas anteriores, que fosen creados especificamente para satisfacer necesidades de interese xeral que non teñan carácter industrial ou mercantil, sempre que un ou varios suxeitos dos indicados nas alíneas anteriores financien maioritariamente a súa actividade, controlen a súa xestión ou nomeen máis da metade dos membros do seu órgano de administración, dirección ou vixilancia. f) Ás asociacións constituídas polos entes, os organismos ou as entidades anteriores.”

Por tanto, a Comisionada da Transparencia de Galicia non é competente para coñecer a presente reclamación.



-Reclamación contra o Concello de Oleiros por falta de publicidade activa na súa web (información relativa á modificación da RPT).

Como no caso anterior, a Comisionada da Transparencia de Galicia non é competente para coñecer a presente reclamación.

-Sobre publicidade activa da Federación Galega de Voleibol.

Sinala que *“gustaríame trasladar unha queixa sobre o deficiente grao de cumprimento da obriga de publicidade activa por parte da Federación Galega de Voleibol. Esta é unha entidade con funcións públicas delegadas, sostida por fondos públicos que encaixa dentro do apartado 3b) da lei 19/2013 de transparencia e bo goberno e nos artigos 1 e 2 da lei 1/2016 de transparencia e bo goberno e suxeita polo tanto as obrigas de publicidade activa e de obriga de subministración da información. A pesar disto, no apartado de transparencia da súa web <https://volei.gal/transparencia/> as ultimas contas anuais que aparecen son as do ano 2018, o último orzamento, contratos e convenios asinados e subvencións recibidas son as do 2020. Non aparecen recollidos tampouco en ningún lugar as convocatorias e os acordos adoptados polo seu órgano de goberno (Asemblea Xeral) como si as teñen outras Federacións como a de Fútbol (<https://www.futgal.es/pnfg/NPortada?CodPortada=1000872>) ou a Española de Voleibol (<https://www.rfevb.com/otras-secciones/descargas?i=25>) suxeitas todas á mesma normativa e lexislación. Por este motivo solicitámoslle que se lle requira a esta entidade o cumprimento efectivo das súas obrigas nun prazo estipulado...”*.

Ao peche do informe atópase pendente de resposta.

III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO

O art. 3.1.d) da lei 17/2016, de transparencia e bo goberno, 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 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, non aceptadas ou pendentes), de igual maneira que as actividades e a axenda da valedora. Ademais, todas as resolucións da Comisión da Transparencia foron publicadas na súa web.



IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. DATOS ESTADÍSTICOS DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA EN 2022

ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA			
ANO 2022			
Nº SESIÓNS	11		
RECLAMACIÓNS			
PRESENTADAS ano 2022	223		
RESOLTAS	222 (31 do ano 2021)		
	Expedientes 2021	Expedientes 2022	TOTAL
■ Estimadas	21	99	120
total Estimación	110	667	777
parcial Estimación	11	11	22
Estimación por motivos formais	99	229	338
Estimación para a retroacción	11	22	33
■ Desestimadas	3	25	28
■ Arquivo	1	22	23
Por desistencia do interesado	1	44	44
Por inactividade do interesado	11	44	55
Dilixencia de arquivo (duplicidade, acumulación, remisión a órgano competente, tramitación como queixa/consulta)		114	4 11
■ Inadmitidas¹	6	45	51
TOTAL	31	191	222
PENDENTES DE RESOLUCIÓN	28		
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA			
Presentados	0		
Resoltos	0		
RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN			

¹ Ver seguinte cadro

Presentados	0
Resoltos	0
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	
Presentados	1
Resoltos	8
En trámite	1
RECURSOS DE CASACIÓN	
Presentados	1
Resoltos	0
En trámite	3

RECLAMACIONES INADMITIDAS¹

• Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC	2
• Inadmisión: procedemento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 da Lei 19/2013	8
• Inadmisión: réxime xurídico específico de acceso á información -Disp. Adicional 1ª.2 da Lei 19/2013	15
• Inadmisión por solicitude extemporánea -Art. 20.1 da Lei 19/2013	10
• Inadmisión por non ser o asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Lei 1/2016	16
TOTAL	51



2. RESOLUCIÓN E CRITERIOS DA COMISIÓN

-Recurso contra o Concello de Monforte de Lemos.

O interesado solicitou do concello acceso a copia das pólizas de vida e accidentes e calquera outro seguros subscrito polo concello en relación cos seus traballadores nos anos 2016 a 2021, sendo denegado o acceso á dita información por ser necesario un labor previo de reelaboración, consistente na busca e elaboración de listados.

Respecto do concepto de reelaboración, o *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* pronunciouse en numerosas ocasións e a interpretación que realiza da dita causa de inadmisión quedou recollida no criterio interpretativo 7/2015, no que se establece que o concepto de reelaboración debe entenderse desde o punto de vista literal, e reelaborar é volver elaborar algo. É esta circunstancia a que é esixible para entender que estamos ante un suposto de reelaboración.

Se por reelaboración se aceptase a mera agregación, ou suma de datos, ou o mínimo tratamento dos mesmos, o dereito de acceso á información converterase no dereito ao dato ou á documentación, que non é o que sanciona o artigo 12 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 aplicación de toda causa de inadmisión e, concretamente a baseada na necesidade de reelaboración regulada no artigo 18. 1 e), debe quedar debidamente motivada na resolución pola que se responde á solicitude de información presentada. No presente caso, a resolución ditada polo concello, carece de toda motivación relativa á aplicación da indicada causa de inadmisión máis aló da mención a que a considera de aplicación. Non se pode entender que no presente caso sexa necesario un labor de reelaboración no acceso a expedientes, que deben ser expedientes de contratación dos seguros contratados polo concello e correspondentes aos anos 2016 a 2021.

A reelaboración debe distinguirse dos casos nos que o volume ou complexidade da información que se solicita fai necesario un proceso específico de traballo ou manipulación para conseguila, que xustifica, como prevé o artigo 20.1 da Lei 19/2013, unha ampliación do prazo para resolver.

Non se pode facer unha interpretación estrita do dereito de acceso no senso de conceder o acceso unicamente no caso de que se soliciten documentos concretos existentes: o



simple feito de que a entidade pública teña que refundir ou concentrar a información que se deriva ou deduza de varios documentos, salvo que exista unha norma con rango legal que imponha esta tarefa adicional, non sempre xustifica que se poida inadmitir a solicitude. Nestes casos é necesario valorar factores tales como o volume de información que se está a solicitar, o esforzo que para o órgano vai a supoñer recompilar a información e a repercusión sobre o cumprimento das súas funcións que vaia a supoñer e o interese público existente na difusión da información. O simple feito de que os datos requiridos non consten reflectidos nun único documento concreto preexistente á solicitude non debe baleirar de contido o dereito de acceso á información.

No presente caso, conceder acceso a contratos de seguros asinados polo concello nun período de seis anos, non se considera que necesiten un labor de reelaboración, senón a simple busca dos expedientes e o exame dos mesmos, como en calquera expediente de solicitude de acceso á información, a fin de determinar se concorre no mesmo algunha límite ou causa de inadmisión, que en caso de aplicarse debe xustificarse convenientemente no expedientes.

De acordo co anterior, ao non considerarse xustificado o motivo de inadmisión da solicitude presentada, procede a estimación da presente reclamación.

-Recurso contra o Concello de Fene.

O dereito de acceso á información é un dereito fundamental recoñecido a nivel internacional como tal, debido á natureza representativa dos gobernos democráticos, e é un dereito esencial para promover a transparencia das institucións públicas e para fomentar a participación cidadá na toma de decisións. Ademais as Administracións Públicas fináncianse con fondos procedentes dos contribuíntes e a súa misión principal consiste en servir aos cidadáns polo que toda a información que xeran e posúen pertence á cidadanía.

No dereito de acceso á información poden distinguirse dous aspectos: a transparencia proactiva ou publicidade activa, como aquela obrigação dos organismos públicos de publicar e dar a coñecer a información sobre as súas actividades, orzamentos e políticas, e a publicidade pasiva ou dereito de acceso á información, que é o dereito dos cidadáns de solicitar ás Administracións e demais entidades e Institucións calquera tipo de información pública, e o dereito a recibir unha resposta documentada e satisfactoria.

A Lei estatal 19/2013 establece nos seus artigos 6 a 8 a información que deben publicar os suxeitos incluídos dentro do se ámbito de aplicación, obriga que se amplía a máis información nos artigos 7 a 19 da Lei galega 1/2016.

Se ben o artigo 20 da Lei 1/2016 establece que os suxeitos incluídos dentro do seu ámbito de aplicación fomentarán a difusión de calquera información pública non incluída nos ditos artigos, non existe un dereito dos cidadáns de esixir que unha determinada información sexa obxecto de publicidade activa.



No presente caso, o interesado solicitou a publicación dun exercicio dun procedemento de selección, solicitude sobre o que o concello pode valorar a conveniencia de que sexa obxecto de publicidade activa, pero que en todo caso non é unha obriga que o solicitante poida esixir á Administración, sen que iso signifique que non teña dereito a que se lle proporcione a dita información.

Os tribunais de selección de empregados públicos, neste caso para a formación dunha listaxe de aspirantes para futuras coberturas como persoal funcionario interino, son órganos administrativos de carácter técnico ao servizo da Administración, polo que a información que se atope no seu poder é información pública de acordo co disposto no artigo 24 da Lei 1/2016. O carácter técnico destes órganos non debilita a súa natureza administrativa, nin os exclúe de formar parte da Administración pública. A referencia legal ao seu funcionamento segundo criterios de discrecionalidade técnica, reforza a necesidade de someter a súa actividade e as súas decisións ao escrutinio público, pois para o necesario control desta discrecionalidade e para acreditar o seu exercicio obxectivo e ponderado, resultan singularmente esixibles a existencia e o acceso á información que manexan estes órganos para a toma das súas decisións.

Por outra banda, o feito de que na convocatoria non se estableza que os exames deben ser obxecto de publicación, non significa que esa información non sexa información pública, nin que a súa solicitude se poida cualificar como abusiva. Nas leis de transparencia vixentes, o dereito de acceso non está supeditado á condición de interesado (neste caso de participante no procedemento) do solicitante. De acordo co artigo 24 da Lei 1/2016, información pública é calquera contido ou documento elaborado, neste caso por un tribunal que forma parte da Administración, para o exercicio das súas funcións, polo que é por tanto información pública, de acordo coa definición da lei.

O tribunal de selección como órgano administrativo de carácter técnico está sometido no seu funcionamento á normativa dos órganos colexiados. No seu funcionamento debe garantirse a súa independencia e discrecionalidade técnica, calidades que implican a súa capacidade de tomar decisións libres de mandatos xerárquicos, baseadas nos seus coñecementos e competencias técnicas, que deben aplicar segundo criterios discrecionais, e son precisamente estes elementos os que reforzan a necesidade de someter a súa actividade e as súas decisións ao escrutinio público, pois para o necesario control desta discrecionalidade e para acreditar o seu exercicio obxectivo e ponderado, é imprescindible a existencia e o acceso á información que usan estes órganos para tomar as súas decisións, e máis se serve para obxectivalas. O acceso a este tipo de información é obrigado en coherencia cos principios de publicidade, transparencia e obxectividade, entre outros, que establece a lexislación vixente para rexer os procesos de selección para o emprego público.

No presente caso, considérase que non son de aplicación os motivos contidos na xurisprudencia que se cita no informe, na que se conclúe que permitir o acceso aos cuestionarios de preguntas dos diferentes procesos selectivos, co transcurso do tempo reduciría marxe de actuación dos Órganos de Selección á hora de elaborar as preguntas diferenciadas dos exames, e colocaría ao interesado nunha situación privilexiada, dado que



segundo o informe remitido, a todas as persoas que se presentaron á oposición se lles entregou copia do exercicio. Por tanto, o único motivo polo que non se lle entregou ao hoxe reclamante foi porque non ten a condición de interesado no dito proceso, requisito que non é esixible nunha solicitude de acceso á información, como establece o artigo 12 da Lei 19/2013 que outorga este dereito a calquera persoa.

De acordo co anterior, procede a estimación da reclamación presentada, debendo o Concello proporcionar a documentación ao reclamante.

-Recurso contra a Consellería de Política Social e Xuventude

O reclamante solicitou á Consellería de Política Social acceso á base de datos na que figuran as variables dos centros xeriátricos para a súa análise recollidos no *Informe del Covid-19 en los centros sociosanitarios de Galicia* elaborado pola Área de Medicina Preventiva e Saúde Pública da Universidade de Santiago de Compostela e que foi presentado ao Parlamento de Galicia, acceso que lle foi denegado pola consellería por non estar no seu poder e considerar que na solicitude concorren dúas causas de inadmisión das establecidas no artigo 18.1 da Lei 19/2013, porque para proporcionar a dita información é necesario un labor previo de reelaboración e que se trata de información que se pode cualificar de auxiliar ou de apoio.

Como establece a normativa en materia de Transparencia, por información pública débese entender os 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 e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións. O obxecto da solicitude (*base de datos en formato dixital*) considérase que non pode incluírse dentro do concepto de información pública -a entrega do programa informático que contén os datos pertencentes a un mesmo contexto e almacenados sistematicamente para o seu posterior uso (neste caso, datos referentes a centros de maiores, situación, titularidade, tipo de centro, prazas, persoal e datos referentes a persoas contaxiadas por Covid-19)-, pero si, en principio, a información contida na mesma que non estea afectado pola existencia dalgún dos límites, establecidos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013 ou causas de inadmisión do artigo 18 da mesma Lei.

A Consellería inadmitiu a solicitude de acceso, por non estar no seu poder a base de datos solicitada, que non foi elaborada por ela, senón pola Área de Medicina Preventiva e Saúde Pública da Universidade, cos datos obtidos de diversas fontes. De conformidade co disposto no artigo 19.4 da Lei 19/2013, se a información obxecto da solicitude, aínda obrando en poder do suxeito ao que se dirixe, fose elaborada ou xerada na súa integridade ou en parte principal por outro, debe remitírselle a solicitude para que esta decida sobre o acceso.

De acordo co anterior, procede a estimación da reclamación presentada, debendo a Consellería de Política Social remitir a solicitude á Universidade de Santiago de Compostela para que esta dite resolución expresa sobre a solicitude, previa apertura do trámite de



audiencia -se procede- a terceiros debidamente identificados cuxos dereitos ou intereses poidan resultar afectados polo acceso, e previa análise da existencia de límites no acceso á información ou causas de inadmisión.

-Recurso contra a Consellería de Sanidade.

O interesado solicitou á Consellería de Sanidade información sobre o número de persoas falecidas en cada un dos municipios galegos con diagnóstico de covid-19 dende que existen datos e actualizado á data de resolver a solicitude.

Respecto do concepto de reelaboración, esta Comisión xa se pronunciou en ocasións anteriores, e en liña co Criterio Interpretativo 7/2015 do *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* e a xurisprudencia existente na materia, no senso de que as causas de inadmisión establecidas no artigo 18 da Lei 19/2013, deben ser interpretada de xeito restritivo, xa que o acceso á información é un dereito que aparece configurado no noso ordenamento cunha formulación ampla, de xeito que só son aceptables as limitacións que resulten xustificadas e proporcionadas.

Pódese considerar que existe reelaboración cando a información que se solicita debe elaborarse expresamente para dar unha resposta, facendo uso de diversas fontes de información, ou cando o organismo ou entidade ao que se solicite a información careza dos medios técnicos que sexan necesarios para extraer e explotar a información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar a información solicitada.

En todo caso, para a aplicación desta causa de inadmisión debe quedar debidamente motivada na resolución pola que se responda á solicitude de información presentada. No presente caso, tal e como se indica no informe da consellería, se ben para a obtención da información das persoas falecidas con diagnóstico Covid-19 por municipios dende que existen datos se require dunha acción previa de elaboración e dispoñer de medios técnicos e humanos, a Dirección Xeral non necesita reelaborar expresamente a información para dar resposta á solicitude do interesado, motivo polo cal debe dársele traslado ao interesado.

De acordo co anterior, procede a estimación da reclamación presentada ao considerar que non está xustificada a causa de inadmisión da solicitude presentada.

-Recurso contra a Consellería de Sanidade.

O interesado solicitou á Consellería información referente ao número anual de doentes que un hospital derivou para ser operados nun hospital privado ou concertado nos anos 2015 a 2021, sen obter resposta.

A Comisión da Transparencia solicitou á Consellería a achega do seu criterio mediante a remisión de informe e copia do expediente que non se recibiu, o que obriga a continuar a tramitación do expediente sen os seus argumentos.



Dada a falta de alegacións en contra por parte da administración, en beneficio do interese público ao acceso á información pública non afectada por límite legalmente previsto, debe achegarse a información pedida, aínda que con carácter previo debe examinarse a mesma e, de forma motivada, realizar a disociación dos datos ou contidos parciais que poidan verse afectados de forma clara polos límites legalmente previstos (artigos 14 e 15 da Lei 19/2013), salvo no caso de que despois da ponderación tamén prevista, se comprobe que debe prevalecer o interese público ou privado que xustifique en calquera caso o acceso (art. 14.2 da referida Lei).

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 do correspondente recurso substitutivo.

Debe lembrarse que de acordo co disposto no artigo 20.6 da Lei 19/2013, o incumprimento reiterado da obrigaón de resolver en prazo ten a consideración de infracción grave para os efectos da aplicación aos responsables do réxime disciplinario previsto na correspondente normativa reguladora.

Así mesmo, debe lembrarse á Consellería, de conformidade co disposto no artigo 35 da Lei 1/2016, a súa obriga de remitir a esta Comisión os informes que se lle requiran, para o correcto cumprimento das súas funcións en materia de transparencia.

-Recurso contra a Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes.

O reclamante solicitou á Asesoría Xurídica Xeral da Xunta de Galicia acceso aos informes e ditames razoados emitidos en relación co reequilibrio ou restablecemento do equilibrio económico dos contratos públicos da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ou de calquera entidades instrumentais do sector público autonómico.

A dita resolución inadmite a solicitude de acceso á información en base á causa que establece o artigo 18.1.c, información para a que a súa divulgación requira unha acción previa de reelaboración e o límite do artigo 14.1.f), igualdade das partes nos procesos xudiciais e a tutela xudicial efectiva, que xustifica na resolución ditada e no informe remitido a esta Comisión.

A Dirección Xeral xustifica a inadmisión da solicitude na necesidade de realizar un amplo labor de reelaboración da información que considera que non é razoable e desborda as posibilidades da unidade, dado que a información solicitada comprende todos os informes emitidos en relación co reequilibrio económico dos contratos da Administración autonómica e as entidades que integran o seu sector público respecto de calquera contrato nun período duns corenta anos, informes que foron arquivados en distintos formatos (papel e electrónico) e nas dependencias de distintas unidades, e con sistemas de arquivo diferentes e non concibidos coa finalidade de permitir buscas por materias, carecendo dunha parametrización homoxénea por materias ou categorías, polo que a súa busca é



complexa e dificultosa, o que fai necesario un amplísimo labor de reelaboración que non é razoable e desborda as posibilidades da unidade.

Respecto do concepto de reelaboración, o *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* pronunciouse en numerosas ocasións e a interpretación que realiza da dita causa de inadmisión quedou recollido no criterio interpretativo 7/2015, no que se establece que o concepto de reelaboración debe entenderse desde o punto de vista literal; reelaborar é volver elaborar algo, e é esta circunstancia a que é esixible para entender que estamos ante un suposto de reelaboración. 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 sentenza do Tribunal Supremo 306/2020 sinala que a causa de inadmisión por reelaboración impide o acceso cando se trata de volver elaborar a partir dunha información pública dispersa e diseminada, mediante un labor consistente en solicitar, primeiro; ordenar e separar, despois, o que é información clasificada ou non; sistematizar, e logo, en remate, divulgar tal información procedente de distintas fontes. A necesidade de reelaboración pode apreciarse en casos nos que o volume ou complexidade da información que se solicita fai necesario un proceso específico de traballo ou manipulación para conseguila, casos nos que é necesario valorar factores tales como o volume de información que se está a solicitar, a dispersión da información, o formato e a forma na que está arquivado, que determinará a esixibilidade do esforzo que para o órgano vai a supoñer recompilar a información e a repercusión sobre o cumprimento das súas funcións, e o interese público existente na difusión da información. No presente caso, considérase que a solicitude de informes que poden figurar en calquera expediente de contrato tramitado por calquera departamento da Xunta de Galicia ou ente instrumental dende o inicio da Administración Autonómica, informes que non están ordenados e sistematizados, supón un importante labor de reelaboración que non é esixible á Dirección Xeral da Asesoría Xurídica.

Non pode por outra banda aceptarse a alegación da reclamante no senso de que a Dirección Xeral debería ter optado por dar un acceso parcial aos informes que puidesen ser localizados máis facilmente e que constasen en formato dixital, e que de considerar o órgano Administrativo que a solicitude estaba formulada en termos moi amplos, debería térselle solicitada a concreción, xa que a información solicitada estaba identificada de forma suficiente (todos os informes sobre reequilibrio económico), e o acceso parcial procede, segundo establecen os artigos 19 da Lei 19/2013 e 25 da Lei 1/2016, nos supostos nos que se aplique algún límite de acceso á información y este non afecte á totalidade da mesma, feito que non sucede no presente caso. Ademais, como indica a Asesoría Xurídica no seu informe, o acceso parcial solicitado nas alegacións implicaría non atender a petición de acceso nos termos solicitados nos que o solicitante a formulou, sen que a Asesoría poida



fixar unilateralmente, de xeito discrecional, o criterio para delimitalo, non sendo o recurso potestativo ante a Comisión de Transparencia o procedimental para a reformulación da petición inicial.

Respecto da concorrencia na información solicitada do límite de acceso previsto no artigo 14.1.f), débese ter en conta que a súa finalidade é a de evitar interferencias nun proceso aberto en que cada unha das partes coñecerá os argumentos da outra no momento procedimental oportuno dotándolles de igualdade nese marco xurídico, e sen prexuízo de que a información que coñece o letrado da Administración, non deixa de constituír segredo profesional ao amparo do artigo 437.2 da Lei Orgánica do Poder Xudicial, segredo profesional que comprende confidencias, propostas, feitos e documentos que se obtiveron daquel.

É xeneralizada a interpretación restritiva do límite alegado á información que pode prexudicar de forma constatable a igualdade das partes nun procedemento xudicial, mesmo chegando a consideralo de aplicación só a documentos elaborados expresamente con ocasión dun procedemento. Así, debe lembrarse que a previsión do art. 14.1 f) coincide coa do art. 3.1 i) do Convenio do Consello de Europa sobre acceso aos documentos, que prevé como límite ao acceso a protección da igualdade das partes nos procedementos xudiciais e a administración eficaz da xustiza e na que se sinala que persegue asegurar a igualdade as partes en procesos xudiciais tanto ante tribunais nacionais como internacionais e permite denegar o acceso a documentos elaborados ou recibidos en relación cos procesos xudiciais dos que sexa parte, non sendo de aplicación a documentos que non son creados con vistas a procesos xudiciais como tales. Existe xurisprudencia consolidada do Tribunal de Xustiza da Unión Europea que segue a interpretación restritiva deste límite e así, a Sentenza do Tribunal de Xustiza (Gran Sala) do 21 de setembro de 2010, sinala que sobre os escritos redactados exclusivamente para os efectos do procedemento xurisdiccional, que constitúen un elemento esencial do mesmo e onde as partes facilitan ao Tribunal os elementos en base aos que este está chamado a pronunciar a súa decisión xurisdiccional, debe garantirse o respecto dos principios de igualdade de armas e de boa administración da xustiza, evitando falsear o equilibrio indispensable entre as partes nun litixio ante os órganos xurisdiccionais –equilibrio que está na base do principio de igualdade de armas– na medida en que unicamente a institución afectada por unha solicitude de acceso aos seus documentos, e non o conxunto de partes no procedemento, estaría sometida á obrigação de divulgación.

En consecuencia, ha de recoñecerse a existencia dunha presunción xeral de que a divulgación dos escritos procesuais presentados por unha institución nun procedemento xurisdiccional prexudica a protección do devandito procedemento, non podendo estenderse o límite a documentos anteriores que consten en expedientes administrativos como é o caso que nos ocupa, senón unicamente aos informes ou documentos que se elaboren no seo do procedemento xudicial en trámite (PO 308/21) e que non formen parte do expediente administrativo do contrato.

-Recurso contra a Consellería de Facenda e Administración Pública.



O interesado presentou reclamación inicialmente contra a desestimación por silencio administrativo da súa solicitude de acceso a documentación xerada polo tribunal encargado dun procedemento selectivo no que participa e no que por tanto ten a condición de interesado, e no que posteriormente, a Dirección Xeral de Función Pública ditou resolución expresa.

Como xa se manifestou a Comisión en anteriores pronunciamentos sobre a materia que agora nos ocupa, cabe lembrar que, aínda que a teor do seu artigo 13 en relación co artigo 12, a Lei 19/2013 recoñece o dereito dos cidadáns para acceder a información pública en mans dos organismos e entidades incluídos no seu ámbito de aplicación -artigo 2-, non é menos certo que dita norma indica na súa Disposición adicional primeira parágrafo primeiro, que a normativa reguladora do correspondente procedemento administrativo será a aplicable ao acceso por parte de quen teña a condición de interesados nun procedemento administrativo en curso aos documentos que se integren no mesmo.

Respecto á aplicación da dita Disposición Adicional, deben cumprirse unha serie de requisitos para que poida apreciarse a súa concorrencia como un motivo de inadmisión: primeiro, debe existir un específico procedemento administrativo aplicable ao caso, segundo, a persoa reclamante debe ser interesada no mesmo, e terceiro, o procedemento debe estar en curso. Analizando estes requisitos na actual reclamación, debe concluírse que, na data na que se realiza a solicitude e se presenta o recurso, de acordo coa documentación remitida polo interesado e o informe e copia do expediente remitido pola Dirección Xeral de Función Pública, concorren no caso que nos ocupa, dado que a reclamación se presenta por persoa participante no procedemento selectivo e no curso do mesmo, polo que a reclamación presentada debe inadmitirse.

-Recurso contra o Concello de Santiago de Compostela.

O interesado solicitou acceso a determinada información ao Concello de Santiago de Compostela referente a achegas económicas do dito concello no convenio coa entidade pública empresarial AENA e no convenio co comité de desenvolvemento de rutas aéreas de Galicia, e a relación dos contratos adxudicados, convenios asinados e subvencións concedidas por unha empresa pública, e ante a falla de contestación polo concello, tramitouse un expediente no que a comisión de transparencia, ante a falla de remisión da copia do expediente e o informe solicitado ao concello, e por considerar que a información solicitada era información pública, estimou a reclamación, instando ao concello a proporcionar a información solicitada.

Tras a resolución da Comisión da Transparencia o concello remitiu ao interesado un informe da empresa pública no que se lle indica que o convenio formalizado por INCOLSA coa Axencia Turismo de Galicia e AENA non prevé a realización de ningunha achega económica por parte desta, e a dita empresa pública non é parte do Convenio de Colaboración do Comité de Rutas Aéreas de Galicia, nin concede subvencións de ningún tipo a entidades do sector privado ou público.



Respecto dos contratos adxudicados a empresas vinculadas ao transporte aéreo, indica que a solicitude presentada ten por obxecto acceder a información directamente relacionada coa actividade comercial dirixida á promoción turística da cidade, actividade que se desenvolve nun sector do mercado multinacional altamente competitivo e cunha elevada volatilidade na concertación das operacións de difusión turística en medios especializados, polo que a negociación e tramitación está suxeita a condicións de confidencialidade que impiden difundir o seu contido, e o seu incumprimento podería dar lugar a un incumprimento contractual de imprevisibles consecuencias para a entidade e o interese público. Respecto da definición das partidas e custos económicos das actividades de promoción turística vencelladas aos mercados emisores europeos, figuran nos Orzamentos anuais da sociedade, publicados no Portal de Transparencia do Concello de Santiago de Compostela, o cal é accesible para toda a cidadanía.

Non se lle deu por tanto a información solicitada polo reclamante sobre as achegas económicas realizadas polo Concello no Convenio coa entidade pública empresarial AENA e no Convenio co Comité de Desenvolvemento de Rutas Aéreas de Galicia, que debeu dársele.

Respecto dos convenios asinados e subvencións concedidas por INCOLSA, debe aceptarse a afirmación contida no informe de que a dita empresa pública non é parte do Convenio de Colaboración do Comité de Rutas Aéreas de Galicia, nin concede subvencións de ningún tipo.

Respecto dos contratos asinados con indicación do obxecto, duración, importe do contrato/subvención ou obrigas económicas contraídas, data de formalización e identificación das partes, adxudicatarios e beneficiarios, non poden aceptarse a concorrencia do límite dos intereses económicos e comerciais (artigo 14.1.h) e o da garantía da confidencialidade ou o segredo requirido en procesos de toma de decisións (artigo 14.1.h).

O artigo 14.1 h) da Lei 19/2013 dispón que o dereito de acceso poderá ser limitado cando acceder á información supoña un prexuízo para os intereses económicos e comerciais.

O artigo 14.1 k) da Lei 19/2013 sinala que o dereito de acceso poderá ser limitado cando acceder á información supoña un prexuízo para a garantía da confidencialidade ou o segredo requirido en procesos de toma de decisión.

Por tanto, ambas as causas actúan como límites ao exercicio do dereito de acceso á información. Respecto da aplicación destes límites, o Consello de Transparencia elaborou o Criterio Interpretativo CI/002/2015, do 24 de xuño, no que se destaca que se vén observando unha interpretación extensiva dos conceptos contidos en determinados límites respectos dos cales resulta conveniente identificar e precisar os criterios e condicións que xustifican a súa aplicación.



Os límites a que se refire o artigo 14 da Lei 19/2013, a diferenza dos relativos á protección dos datos de carácter persoal, non se aplican directamente, senón que de acordo coa literalidade do texto do número 1 do mesmo, poderán ser aplicados.

Desta maneira, os límites non operan nin automaticamente a favor da denegación nin absolutamente en relación aos contidos. A invocación de motivos de interese público para limitar o acceso á información deberá estar ligada coa protección concreta dun interese racional e lexítimo.

Neste sentido a súa aplicación non será en ningún caso automática: antes ao contrario deberá analizarse se a estimación da petición de información supón un prexuízo (test do dano) concreto, definido e avaliable. Esta, ademais non poderá afectar ou ser relevante para un determinado ámbito material, porque do contrario estaríase a excluír un bloque completo de información. No presente caso non é admisible que todos os contratos realizados por unha empresa pública no seu ámbito de actividade, teñan carácter de segredo.

Do mesmo modo, é necesaria unha aplicación xustificada e proporcional atendendo á circunstancia do caso concreto e sempre que non exista un interese que xustifique a publicidade ou o acceso (test do interese público).

Non se debe esquecer que a transparencia, o acceso á información pública e as normas de bo goberno deben ser un dos eixes fundamentais de toda acción política. Só cando a acción dos responsables públicos se somete a escrutinio, cando os cidadáns poden coñecer como se toman as decisións que lles afectan, como se manexan os fondos públicos ou baixo que criterios actúan as nosas institucións poderemos falar do inicio dun proceso no que os poderes públicos comezan a responder a unha sociedade que é crítica, esixente e que demanda participación dos poderes públicos.

Tendo en conta o anterior, no presente suposto, INCOLSA non xustifica mais que dunha forma xenérica, que os datos solicitados referentes a contratos financiados con fondos públicos, por estar nun sector altamente competitivo, está suxeita a condicións de confidencialidade que impiden difundir o seu contido.

A Lei 19/2013 no seu artigo 8, establece que deben publicarse como mínimo, a información relativa aos contratos, con indicación do seu obxecto, duración, importe de licitación e de adxudicación, procedemento de celebración, publicidade, identidade do adxudicatario e as modificacións do contrato, sen que se poidan excluír desa publicidade, e por tanto do coñecemento de quen o solicita, neste caso o reclamante, a actividade contractual realizada por unha empresa pública como no presente caso, baixo o argumento dunha confidencialidade formulada con carácter xenérico.

Os segredos comerciais, esenciais á hora de poder confirmar que se produce un prexuízo no sentido sinalado no art. 14.1 h) da Lei 19/2013, foron regulados na Lei 1/2019, de 20 de febreiro, de Segredos Empresariais.



A Comunicación da Comisión relativa ás normas de acceso ao expediente da Comisión nos supostos de aplicación dos artigos 81 e 82 da Tratado CE, os artigos 53, 54 e 57 do Acordo EEE, e o Regulamento (CE) nº 139/2004 do Consello (2005/C 325/07) en referencia os segredos comerciais, establece que cando a divulgación de información sobre a actividade económica dunha empresa poida causarlle un prexuízo grave, dita información terá carácter de segredo comercial. Como exemplos de información que pode considerarse segredo comercial cabe citar a información técnica e/ou financeira relativa aos coñecementos técnicos dunha empresa, os métodos de avaliación de custos, os segredos e procesos de produción, as fontes de subministración, as cantidades producidas e vendidas, as cotas de mercado, os ficheiros de clientes e distribuidores, a estratexia comercial, a estrutura de custos e prezos e a estratexia de vendas, sen que se poida considerar segredo comercial a información referente ao obxecto, importe, obrigas e demais información solicitada en referencia a contratos realizados por unha empresa pública.

No presente caso esta a solicitarse información dos contratos celebrados por unha empresa pública referidos ao seu campo de actividade, polo que se ben se podería xustificar que algún ou algúns dos aspectos dos contratos, estean sometidos ao referido límite, sempre que se xustifique adecuadamente, non é admisible que a totalidade dos aspectos contractuais o estean.

Respecto do límite do artigo 14.1.k), garantía de confidencialidade ou o segredo requirido en procesos de toma de decisións, non se aprecia nin se xustifica na información remitida ao interesado, que concorra o mesmo.

O seu obxectivo é o de protexer as deliberacións internas previas á toma de decisións para garantir que as decisións se tomen sen presións externas indebidas. Como calquera outro límite para a súa aplicación, debe acreditarse que se pode producir un prexuízo de divulgar a información e que pode prexudicar a toma de decisión, mediante a súa ponderación co interese público da divulgación do documento o que determinaría a decisión de facelo público ou non, polo que para poder ser invocado o risco de menoscabar o interese debe ser razoablemente previsible e non puramente hipotético. No presente caso, unicamente se invoca a existencia do límite referido aos procesos de toma de decisión, non á decisión como tal, sen acreditar en que sentido, ou en que medida se podería producir un prexuízo.

En conclusión, aceptar os argumentos de INCOLSA, de carácter xenérico, suporía excluír sen xustificación algunha toda a actividade contractual dunha empresa pública do ámbito da Transparencia, o que sería contrario á normativa que rexe nesta materia.

Debe lembrarse ao Concello de Santiago de Compostela, de conformidade co disposto no artigo 35 da Lei 1/2016, a súa obriga de facilitar á Comisión a información que se lle solicite para o correcto cumprimento das súas funcións en materia de transparencia.

-Recurso contra a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.



O interesado presentou reclamación contra unha resolución da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade na que se resolve conceder o acceso á información, comunicándolle que na actualidade, a interface de servizos (API) de bus.gal non está dispoñible para o seu consumo por parte de terceiros xa que un uso incorrecto da dita API podería provocar indispoñibilidades nas aplicacións corporativas que actualmente consumen dita API.

Na tramitación da reclamación, a Dirección Xeral solicitou informe á AMTEGA que acordou a habilitar unha contorna illada para o uso da API, que estará dispoñible no prazo máximo dun mes e nese momento facilitaráselle ao interesado a definición dos servizos e estará dispoñible no portal de datos abertos da Xunta de Galicia.

De acordo co anterior, procede a estimación da reclamación presentada, debéndose polo centro directivo competente (Dirección Xeral de Mobilidade ou AMTEGA), proporcionar a información ao reclamante no momento no que se habilite a contorna para o seu acceso.

-Recurso contra a Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo.

O interesado solicitou información sobre o gasto total efectuado pola Xunta de Galicia para o patrocinio de O Son do Camiño, a súa partida orzamentaria, quen participou na elección dos artistas e/ou na decisión sobre a compensación económica pola súa participación no festival e canto se lle pagou a cada artista, información que debe considerarse que se trata de información pública de acordo co establecido no artigo 13 da Lei 19/2013 e 24 da Lei 1/2016.

A Axencia non resolveu en prazo a solicitude de acceso á información, pero ditou resolución expresa que notificou ao interesado con posterioridade a que esta presentase reclamación ante esta Comisión, facilitándoselle o acceso á mesma.

De acordo co anterior, procede estimar por motivos formais a presente reclamación, sen prexuízo de que se o reclamante o estima conveniente, poida presentar reclamación ante esta Comisión fronte á dita resolución expresa, para que na tramitación da mesma poidan ser analizados os seus argumentos, pronunciándose a resolución que corresponda.

-Recurso contra a Consellería do Mar.

A interesada presentou unha solicitude á Consellería do Mar para que se lle dera acceso ás contas anuais dos anos 2017 a 2021 dunha confraría de pescadores, así como as certificacións de aprobación e cumprimento de requisitos das mesmas, e ao patrimonio de bens e inmoables a 31 de decembro de 2021, débedas a corto, medio e longo prazo así como o inventario de bens que consten na consellería en relación á dita confraría.

A Consellería, en aplicación do disposto no artigo 19 da Lei 19/2013, por tratarse de información elaborada pola dita Confraría na súa integridade, resolveu remitir a solicitude á Confraría para que resolva sobre o acceso, xa que as confrarías son as encargadas da elaboración e confección das súas contas anuais e da certificación do cumprimento das



obrigas vinculadas a elas, sendo a Consellería unicamente a receptora das mesmas para o seu depósito e inscrición no correspondente rexistro, e sendo esta documentación materia sometida ao dereito mercantil e non ao dereito administrativo.

O feito da posesión material dunha documentación en cuxa confección e xeración non participou a propia administración (as operacións que dan lugar á conformación das contas son exercidas pola Confraría) non devén obrigada a entregalas ante un suposto de activación de información pública no marco da normativa de transparencia posto que, precisamente, tal normativa, habilita á derivación ao organismo responsable da xeración da documentación para que sexa o que decida sobre a entrega material, ou non, de tal documentación por máis que a administración puidera ter ese mesmo contido, en cuxa xeración non participou, e respecto do cal non ten porque ter, necesariamente, a totalidade da documentación que integra.

De acordo co anterior, ao terse dado adecuada resposta por parte da Consellería do Mar a unha solicitude de acceso a información elaborada por outro suxeito, neste caso por unha Confraría, procede a desestimación da reclamación presentada.

-Recurso contra o Concello de Vigo.

Cuestión previa: competencia da Comisión da Transparencia de Galicia para a resolución de reclamacións contra solicitude de acceso á información presentadas de acordo coa normativa de réxime local por concelleiros no exercicio das súas funcións.

A Comisión da Transparencia de Galicia vén inadmitindo dende a súa posta en marcha, as reclamacións contra resolucións expresas ou por silencio administrativo presentadas no exercicio das súas funcións e de acordo coa normativa de réxime local, por concelleiros/as.

Antes da entrada en vigor da Lei 19/2013, existían xa normas que, en determinados ámbitos, regulaban o dereito de acceso á información, entre a que podemos atopar a referente ao acceso á información por parte dos cargos representativos locais no exercicio da súa función. Como dereito fundamental no exercicio dunha función representativa (artigo 23 da Constitución Española), este dereito é desenvolvido na Lei 7/1985 e no o Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais, que recoñece o dereito dos membros das Corporacións locais de obter do Alcalde ou Presidente ou da Xunta de Goberno canta información ou documentación se atope en poder da entidade local que resulte necesaria para o exercicio das súas funcións representativas e establece ademais o procedemento para a súa obtención, o sentido do silencio, e o deber de gardar reserva en relación coa información obtida.

Así mesmo, o acceso á información por parte dos membros das corporacións teñen dúas vías de protección ordinaria -o recurso potestativo de reposición e o recurso contencioso-administrativo-, ademais de garantías adicionais como son o procedemento para a protección dos dereitos fundamentais da persoa regulado pola Lei 29/1998, do 13 de xullo,



reguladora da xurisdición contencioso-administrativa, e o recurso de amparo ante o Tribunal Constitucional.

En base ao anterior, ao existir un procedemento específico de acceso á información por parte dos/as concelleiros/as no exercicio da súa función e en exercicio dun dereito fundamental, de acordo coa disposición adicional primeira da Lei 19/2013, que establece que se rexerán pola súa normativa específica aquelas materias que teñan previsto un réxime xurídico específico de acceso á información, a Comisión da Transparencia de Galicia viña inadmitindo as reclamacións presentadas por concelleiros/as contra resolucións expresas ou presuntas no exercicio das súas funcións e de acordo coa normativa de réxime local.

A sentenza do Tribunal Supremo 312/2022, do 10 de marzo estableceu que o alcance que atribúe a xurisprudencia á expresión establecida na disposición adicional primeira.2 da Lei 19/2013, referido a que naquelas materias que teñan previsto un réxime xurídico específico de acceso á información *rexeranse pola súa normativa específica, e por esta Lei con carácter supletorio* é que o feito de que na normativa de réxime local exista unha regulación específica, no plano substantivo e procedimental do dereito de acceso á información por parte dos membros da Corporación, de ningún xeito exclúe que, con independencia de que se faga uso ou non, do recurso potestativo de reposición contra a resolución que denegue en todo ou en parte o acceso á información, que o interesado poida formular a reclamación que se regula no artigo 24 da Lei 19/2013. A dita Lei contempla a súa aplicación supletoria mesmo naqueles ámbitos nos que existe unha regulación específica en materia de acceso á información, e, doutra parte, establece que a reclamación prevista na normativa sobre transparencia e bo goberno substitúe ao recurso de alzada alí onde estivese previsto (o que non é o caso do ámbito local ao que se refire a presente controversia), deixando en cambio a salvo a posible coexistencia da devandita reclamación co recurso potestativo de reposición.

De acordo co anterior, non procede a inadmisión da reclamación presentada polo feito de que o reclamante presentara a súa solicitude na súa condición de concelleiro no exercicio das súas funcións e de acordo coa normativa de réxime local, debendo aplicarse esta normativa e de forma supletoria a de Transparencia.

-Análise do expediente: o reclamante solicitou acceso a determinados expedientes que se atopan en poder do concello, e que identifica de forma concreta, que son os expedientes de Obradoiros de Emprego e Programas Integrados de Emprego dende o ano 2015 ata a data da solicitude, e dous expedientes máis de *Vigo pola Inserción Laboral* e *Vigo polo emprego da Xuventude* financiado polo programa de Garantía Xuvenil

De conformidade co disposto no artigo 77 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local, todos os membros das Corporacións locais, é dicir, tanto os concelleiros/as que formen parte do goberno local como da oposición, teñen dereito a obter do Alcalde ou Presidente da Comisión de Goberno cantos antecedentes, datos ou informacións figuren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o



desenvolvemento da súa función, debendo resolverse motivadamente a solicitude, no prazo de cinco días naturais seguintes a aquel na que a solicitude se presentou.

O artigo 14 do Real Decreto 2568/1986, do 28 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais (ROF), establece que a petición de acceso ás informacións entenderase concedida por silencio administrativo no caso de que non se pronuncien resolución ou acordo denegatorio, que en todo caso debe ser motivado, no termo de cinco días contado desde a data de solicitude.

No presente caso, a solicitude presentouse con data do 7 de xuño de 2022, e ampliouse o 9 do mesmo mes (acumulándose ambas) e resolveuse expresamente sobre as mesmas (desestimándoas) por resolución do 14 de xuño de 2022, e téndose efectuado notificación con data do 15 de xuño de 2022, se ben de forma infrutuosa ao facerse a notificación de forma electrónica e producirse problemas coa Red-e, e polo tanto, co Xestor de Expedientes, polo que debe considerarse que a resolución ditouse e notificouse en prazo, non producíndose o silencio positivo e téndose practicada de novo a notificación ao solicitante con data do 23 de xuño de 2022.

O artigo 16 do ROF establece que a consulta e exame concreto dos expedientes, libros e documentación en xeral de calquera expediente ou antecedentes documentais poderá realizarse, ben no arquivo xeral ou na dependencia onde se atope, ben mediante a entrega dos mesmos ou de copia ao membro da Corporación interesado, tendo os membros da Corporación o deber de gardar reserva en relación coas informacións que se lles faciliten para facer posible o desenvolvemento da súa función, singularmente das que han de servir de antecedente para decisións que aínda se atopen pendentes de adopción, así como para evitar a reprodución da documentación que poida serlles facilitada, en orixinal ou copia, para o seu estudo.

De acordo con esta normativa, o concelleiro solicitante, ten dereito de acceso aos expedientes de obradoiros de emprego e programas integrados e de Inserción Laboral e emprego da xuventude solicitados.

Non se poden compartir as afirmacións feitas no informe remitido polo concello de que a solicitude esta formulada de forma xenérica ou en termos xenéricos, amplos e inconcretos, por canto se solicitou acceso aos expedientes tramitados dos Obradoiros de Emprego e Plans Integrados de Emprego, (programas financiados pola Xunta de Galicia) e dos programas máis perfectamente identificados pola súa denominación.

O feito de que a información poida ser voluminosa ou que teña unha complexidade que faga necesario un proceso específico de traballo ou manipulación para conseguila, pode xustificar unha ampliación de prazo para resolver, pero non pode xustificar en todos os casos, a denegación da solicitude, debendo valorarse en cada caso factores tales como o volume de información que se está a solicitar, o esforzo que para o órgano vai a supoñer



recompilar a información e a repercusión sobre o cumprimento das súas funcións que vaia a supoñer e o interese público existente na difusión da información.

Como indica o reclamante e confirma o informe do concello, os expedientes solicitados tramitáronse de forma electrónica de acordo coa normativa de procedemento administrativo e Administración electrónica, e dicir, cada expediente, de acordo co disposto no artigo 70 da citada Lei 39/2015, é un conxunto ordenado de documentos e actuacións que serven de antecedente e fundamento á resolución administrativa, así como as dilixencias encamiñadas a executala, que se forman mediante a agregación ordenada de cantos documentos, probas, ditames, informes, acordos, notificacións e demais dilixencias deban integrais, así como un índice numerado de todos os documentos que conteña e no que debe constar copia electrónica certificada da resolución adoptada. Nos casos nos que deba remitirse debe facerse consonte o previsto no Esquema Nacional de Interoperabilidade e nas correspondentes Normas Técnicas de Interoperabilidade, e enviarse completo, foliado, autenticado e acompañado dun índice, así mesmo autenticado, dos documentos que conteña. A autenticación do índice garante a integridade e inmutabilidade do expediente electrónico xerado e permite a súa recuperación sempre que sexa preciso.

Os expedientes solicitados, segundo a relación enviada no informe do concello, salvo erro ou omisión, son dezaioito (con diversa documentación consistente na súa meirande parte en facturas, que pola súa contía deberon ser tramitadas como contratos menores, de conformidade co artigo 118 da Lei 9/2017, do 8 de novembro, de Contratos do Sector Público, pola que se traspoñen ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, do 26 de febreiro de 2014), e como figura no informe do concello, de toda a documentación relativa aos Obradoiros de Emprego e Programas Integrados, dotados con financiación autonómica, deuse conta en cada unha das convocatorias correspondentes á Consellería de Emprego da Xunta de Galicia aos efectos de dar cumprimento á preceptiva xustificación dos gastos subvencionados, téndose sometido ademais ás auditorías previstas nas respectivas convocatorias e dos programas financiados con cargo ao Fondo Social Europeo, *Vigo polo Emprego da Mocidade* e *Vigo pola Inserción Laboral*, se ten remitido ao órgano intermedio de verificación do Ministerio correspondente, toda a documentación xustificativa das subvencións financiadas con fondos europeos e constan publicados no Portal de Transparencia do Concello de Vigo os datos das contratacións efectuadas, en canto obriga de publicidade activa imposta por mor da normativa de transparencia e bo goberno, polo que non se considera que estea xustificada a denegación por tratarse dunha información voluminosa ou que teña unha complexidade que faga necesario un proceso específico de traballo ou manipulación que paralice o cumprimento do resto das funcións que ten atribuídas a unidade que ten que proporcionar a información, se non máis ben un conxunto de expedientes que non chegan a vintena, e que deben figurar completos en formato electrónico, de acordo coa normativa citada e as súas remisións ás Administracións que os cofinanciaron.



Por outra banda, no presente caso non cabe dúbida do interese público no outorgamento da información solicitada por canto é pedida por un concelleiro libremente elixido, no cumprimento do mandato representativo da cidadanía para participar nos asuntos públicos.

Respecto da forma de acceso, indica o concello que para facilitar o acceso aos expedientes electrónicos cómpre efectuar un trámite de visualización electrónica por parte do servizo de Administración Electrónica Municipal, que implica que o Departamento de Desenvolvemento Local e Emprego ten que indicar en que concretos expedientes se autoriza a dita visualización, opción que non parece complexa, por canto no informe remitido polo Concello a esta Comisión, figura un anexo cun índice dos expedientes e os seus trámites e se considera unha opción factible a proposta polo concello de compartir todos e cada un dos arquivos descargables mediante o servizo de Nube Sede (Servizo de compartición de ficheiros en nube) da Intranet Municipal.

-Recurso contra o Concello de Vigo.

O interesado solicitou acceso ás *resolucións sobre permutas de prazas/postos de traballo entre* funcionarios de carreira do Concello de Vigo con funcionarios de carreira da mesma ou doutras Administracións Públicas dende o ano 2010, sen incluír as referentes á Policía Local.

Non cabe dúbida que unha resolución ditada por unha Administración Local, sexa en materia de persoal ou en calquera outra materia administrativa, entra dentro do concepto de información pública, ao tratarse dun documento, elaborados por unha Administración sometida á normativa de Transparencia no exercicio das súas funcións. Sentado o anterior, a información pública que é solicitada por calquera persoa, unicamente pode limitarse o seu acceso se concorre e se acredita suficientemente, un límite dos establecidos nos artigos 14 e 15, ou unha causa de inadmisión do artigo 18 da Lei 19/2013.

O concello inadmite a solicitude por considerar que ten por obxecto información acerca de como levar a cabo un determinado trámite administrativo, consultar sobre o funcionamento habitual da administración, determinar a normativa que resulta aplicable nun determinado expediente ou actividade administrativa, esixir motivacións adicionais sobre actos ditados ou a formulación dunha queixa ou suxestión. Non se pode compartir esta información, xa que nin do teor literal da solicitude, nin de calquera interpretación que se poida facer da mesma, se pode deducir que se estea facendo unha consulta de ningún tipo, esixindo motivación a unha resolución ditada ou presentando unha queixa ou suxestión, senón un simple acceso a unha resolución administrativa.

Non se pode admitir tampouco que a solicitude responde *solapadamente á unha reiterada solicitude de determinación da normativa aplicable ao procedemento de permuta...nin a unha exixencia de motivación acorde co interese privado do solicitante*. O artigo 17.3 da Lei 19/2013, establece que a motivación dunha solicitude de acceso á información non é obrigatoria, e por si soa non pode ser causa de rexeitamento da solicitude, pero de existir,



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. No presente caso, o solicitante motiva a súa solicitude en dilucidar a normativa aplicable, así como a política levada a cabo pola Área de RRHH e Formación do Concello de Vigo en relación coas solicitudes de permutas, é dicir, pretende coñecer como se toma unha decisión pública por parte do concello, que é un dos obxectivos da normativa de Transparencia, sen que no informe remitido nin na resolución impugnada se motive a existencia dun interese público, que deba ser superior ao interese privado (e lexítimo) do solicitante, expresado na súa motivación.

De forma subsidiaria inadmitiuse a solicitude por considerala abusiva, dada a carga de traballo da Área, que se solicitan resolucións dende o ano 2010, e que é necesaria a anonimización de todas as resolucións, debendo destinar efectivos á devandita tarefa.

A interpretación ofrecida polo *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* no seu Criterio Interpretativo 3/2016 sobre esta causa asocia o carácter abusivo da solicitude co feito de que non estea xustificada coa finalidade da lei. Existen así, ao seu xuízo, dous elementos esenciais para a aplicación desta causa de inadmisión, cando o exercicio do dereito sexa abusivo cualitativamente, non en sentido cuantitativo, e que o exercicio do dereito poida considerarse excesivo, é dicir, cando non chegue a conxugarse coa finalidade da lei. Desta forma, o Consello estima que unha solicitude pode entenderse abusiva cando poida considerarse incluída no concepto de abuso de dereito recollido no artigo 7.2 do Código Civil (acto ou omisión que pola intención do seu autor, polo seu obxecto ou polas circunstancias en que se realice exceder manifestamente os límites normais do exercicio dun dereito), cando de ser atendida, requira un tratamento que obrigase a paralizar o resto da xestión dos suxeitos obrigados a proporcionar a información, impedindo a atención xusta e equitativa do seu traballo e o servizo público que teñen encomendado, e así resulte de acordo cunha ponderación razoada e baseada en indicadores obxectivos; cando supoña un risco para os dereitos de terceiros ou cando é contraria ás normas, os costumes ou a boa fe. Unha solicitude, conclúe o Consello, considérase xustificada coa finalidade da Lei cando se fundamenta no interese lexítimo de someter a escrutinio a acción dos responsables públicos, coñecer como se toman as decisións públicas, coñecer como se manexan os fondos públicos, coñecer baixo que criterios actúan as institucións públicas. Consecuentemente, non estará xustificada cando non poida ser reconducida a ningunha destas finalidades e así resulte de acordo cunha ponderación razoada e baseada en indicadores obxectivos, teña por finalidade patente e manifesta obter información que careza da consideración de información pública de acordo coa definición que ofrece a propia lei, ou cando teña como obxecto ou posible consecuencia a comisión dun ilícito civil ou penal ou unha falta administrativa.

Débese presumir, xa que nada se manifesta en contra no expediente administrativo, que a unidade administrativa traballa cunha aplicación informática que permite a busca de forma máis ou menos sinxela de resolucións de permutas de funcionarios, polo que non se pode aceptar a consideración de abusiva polo feito de que se solicite dende o ano 2010, ao non xustificarse de modo algún que a solicitude, en caso de ser atendida, requira un tratamento



que obrigase a paralizar o resto da xestión dos suxeitos obrigados a proporcionar a información.

Respecto da anonimización, debe diferenciarse da anonimización da información que, por conter datos de carácter persoal, debe ser anonimizada ou dissociada antes de ser proporcionada ao interesado (artigo 15 da Lei 19/2013) e que, a pesar de supoñer, implicitamente, un proceso específico de traballo para proporcionar a información, non poden entenderse como reelaboración.

De acordo co anterior, ao non considerarse xustificada a causa de inadmisión citada no informe, procede a estimación da reclamación presentada.

V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

A Lei 1/2016 prevé 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”.

No informe a Xunta debe incluír “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”.

Transcribimos o contido do informe remitido pola Xunta de Galicia:

“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 2022.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 24 de abril de 2023, 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 1/2016, 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.

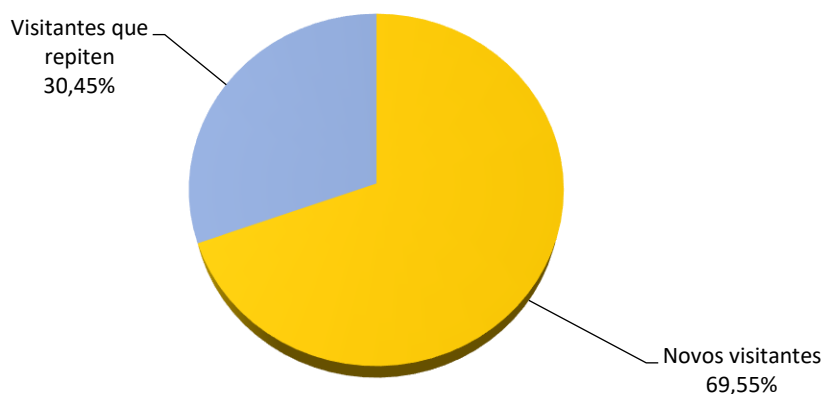
Coincidindo coa entrada en vigor da nova lei, púxose en funcionamento o Portal de transparencia e goberno aberto da Xunta de Galicia, co obxecto de dar cumprimento, entre outras, ás obrigas de publicidade activa previstas na normativa en materia de transparencia.

Desde a súa apertura o 7 de marzo de 2016, e ata o 31 de decembro de 2022, o Portal recibiu **1.439.727 visitas**, nas cales foron **consultadas 4.090.519 páxinas**. Por tanto, en cada consulta, **visitouse unha media de 2,84 páxinas**. Dos accesos realizados, 911.638 son visitantes distintos.

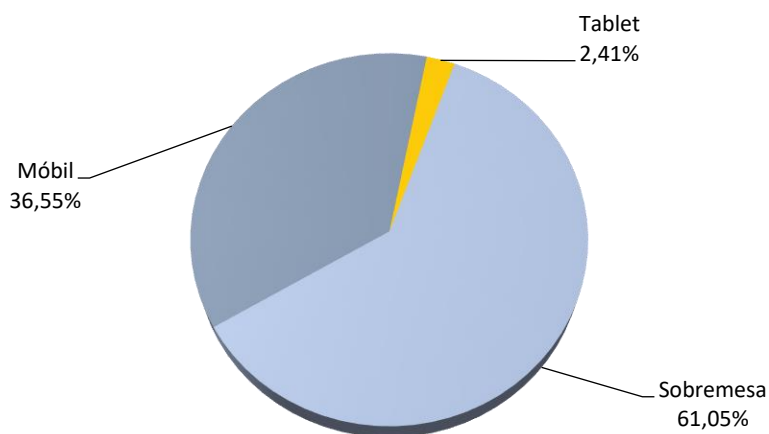
- Portal de transparencia e goberno aberto contén máis de 2.256 páxinas web en que se poden visualizar máis de 6.857 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	263.968
Altos cargos da Administración xeral	156.832
Contías das retribucións do persoal	143.765
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):	93.381
- En prazo de envío de suxestións	74.987
- Pendente de aprobación	44.705
- Aprobada e publicada no DOG	33.241
- Consultas abertas	
Axenda institucional de altos cargos	119.390
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	54.687
Contratación pública	43.401
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	37.864
Contratos menores	33.000
Ofertas públicas de emprego	26.267
Relacións de postos de traballo	21.253
Encomendas de xestión	19.824
Orzamentos da Comunidade Autónoma	13.674



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:

Sesións por tipo de dispositivo


Ademais, e canto á accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.



EVOLUCIÓN DO NÚMERO DE VISITAS NO PERÍODO 2016-2022:

DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO	NÚMERO							TOTAL
	2016 ⁽¹⁾	2017 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2019 ⁽⁴⁾	2020 ⁽⁵⁾	2021 ⁽⁶⁾	2022 ⁽⁷⁾	
Visitas	65.678	107.881	132.071	165.540	240.617	362.835	304.556	1.379.178
Páxinas vistas	383.333	402.121	468.418	527.996	762.649	822.392	742.266	4.109.175

(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 e o 31 de decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 de decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2018 e o 31 de decembro de 2018.

(4) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2019 e o 31 de decembro de 2019.

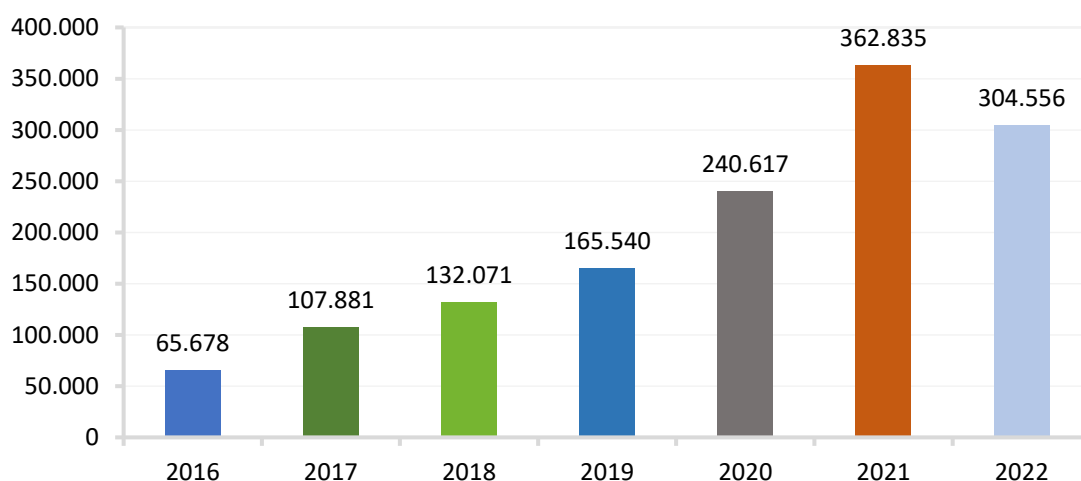
(5) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2020 e o 31 de decembro de 2020.

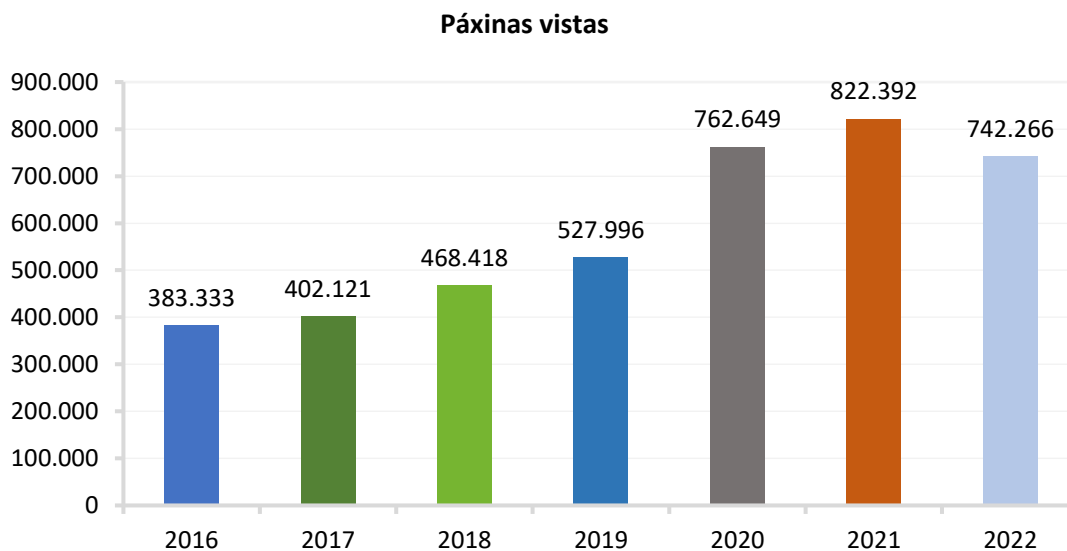
(6) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2021 e o 31 de decembro de 2021.

(7) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2022 e o 31 de decembro de 2022.

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; no ano 2020, 20.051, no ano 2021 o número medio de visitas ao mes foi de 30.236 e no ano 2022 o número medio de visitas ao mes foi de 25.380, o que supón un descenso do 16% con respecto ao número medio de visitas do ano anterior.

Visitas





COMPARATIVA DAS PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2022

COMPARATIVA PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2022	NÚMERO DE VISITAS							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	---	---	---	---	119.819	119.238	24.911	263.968
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726	17.842	18.771	31.764	27.746	27.931	156.832
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394	17.365	26.698	18.727	30.106	36.059	143.765
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):								
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221	13.597	23.546	12.247	14.382	16.388	93.381
- Pendente de aprobación	9.404	11.219	13.285	13.272	8.650	9.475	9.682	74.987
- Aprobada e publicada no DOG	3.883	4.410	4.999	4.923	9.356	10.697	6.437	44.705
- Consulta pública previa*	---	---	5.514	6.550	4.978	7.205	8.994	33.241
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349	11.381	12.341	16.868	26.125	34.616	119.390
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226	5.570	5.759	10.962	9.487	9.822	54.687
Contratación pública	7.387	4.442	6.259	5.364	6.412	7.056	6.481	43.401
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829	5.075	4.790	3.614	7.389	5.167	37.864
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536	4.245	4.367	4.129	4.337	2.825	26.267
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244	2.734	3.191	3.020	3.798	3.811	21.253
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168	2.353	1.775	1.649	1.505	1.791	13.674

(*) 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 e goberno aberto, no período 2016-2022 é de salientar o seguinte:

A páxina *Contías das retribucións do persoal* foi a máis visitada do Portal no ano 2022 (36.059 visitas); as visitas a esta páxina incrementáronse un 20% con respecto ás visitas do ano 2021; ademais, esta páxina foi a segunda máis visitada no período 2016-2022. A páxina máis visitada no período 2016-2022 foi *Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19*.

A segunda páxina máis visitada en 2022 foi *Axenda institucional de altos cargos* (34.616 visitas). Esta páxina foi a cuarta máis visitada no período de referencia 2016-2022.

A terceira páxina con máis visitas en 2022 foi *Altos cargos da Administración xeral* (27.931 visitas); esta páxina foi a segunda con máis visitas no período de referencia 2016-2022.



Aumenta en 2022 con respecto a 2021 o número de visitas ás páxinas *Contías das retribucións do persoal; Normativa en tramitación; Axenda institucional de altos cargos; Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa; Relacións de postos de traballo e Orzamentos da Comunidade Autónoma*.

Diminúe en 2022 con respecto a 2021 o número de visitas ás páxinas *Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19; Altos cargos da Administración xeral; Contratación pública; Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico e Ofertas públicas de emprego*.

No ano 2022 incorporáronse ao Portal de transparencia e goberno aberto catro novos/as apartados/páxinas:

En xaneiro de 2022 incorporouse, dentro do apartado Axudas e subvencións, unha nova páxina na que consultar os *Modelos de bases reguladoras* que se van aprobando co propósito de facilitar a xestión administrativa e a participación cidadá no procedemento subvencionador.

Así mesmo, en xaneiro de 2022 incorporouse, dentro do apartado Integridade institucional, o acceso á *Canle de denuncias* sobre irregularidades en materia de integridade institucional prevista no Plan xeral de prevención de riscos de xestión e medidas antifraude da Xunta de Galicia. Este espazo ofrece unha dobre vía para a presentación de denuncias, con e sen identificación da persoa denunciante e recibiu 2.277 visitas dende a súa incorporación.

En marzo de 2022 publicouse, dentro do apartado Contratación pública, unha nova páxina para divulgar os *Modelos de pregos e pregos tipos e de referencia*. Neste apartado pódense consultar os modelos de pregos de cláusulas administrativas ou pregos tipo ou pregos de referencia que se van aprobando co propósito de facilitar a xestión administrativa e a participación das empresas no procedemento de contratación.

Por último, en xuño de 2022 incorporouse, dentro do apartado Organización das entidades instrumentais, un novo apartado desde o cal se poden consultar os *Contratos de xestión ou contratos programa* das entidades integrantes do sector público autonómico, así como outros instrumentos de xestión destas entidades.



SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

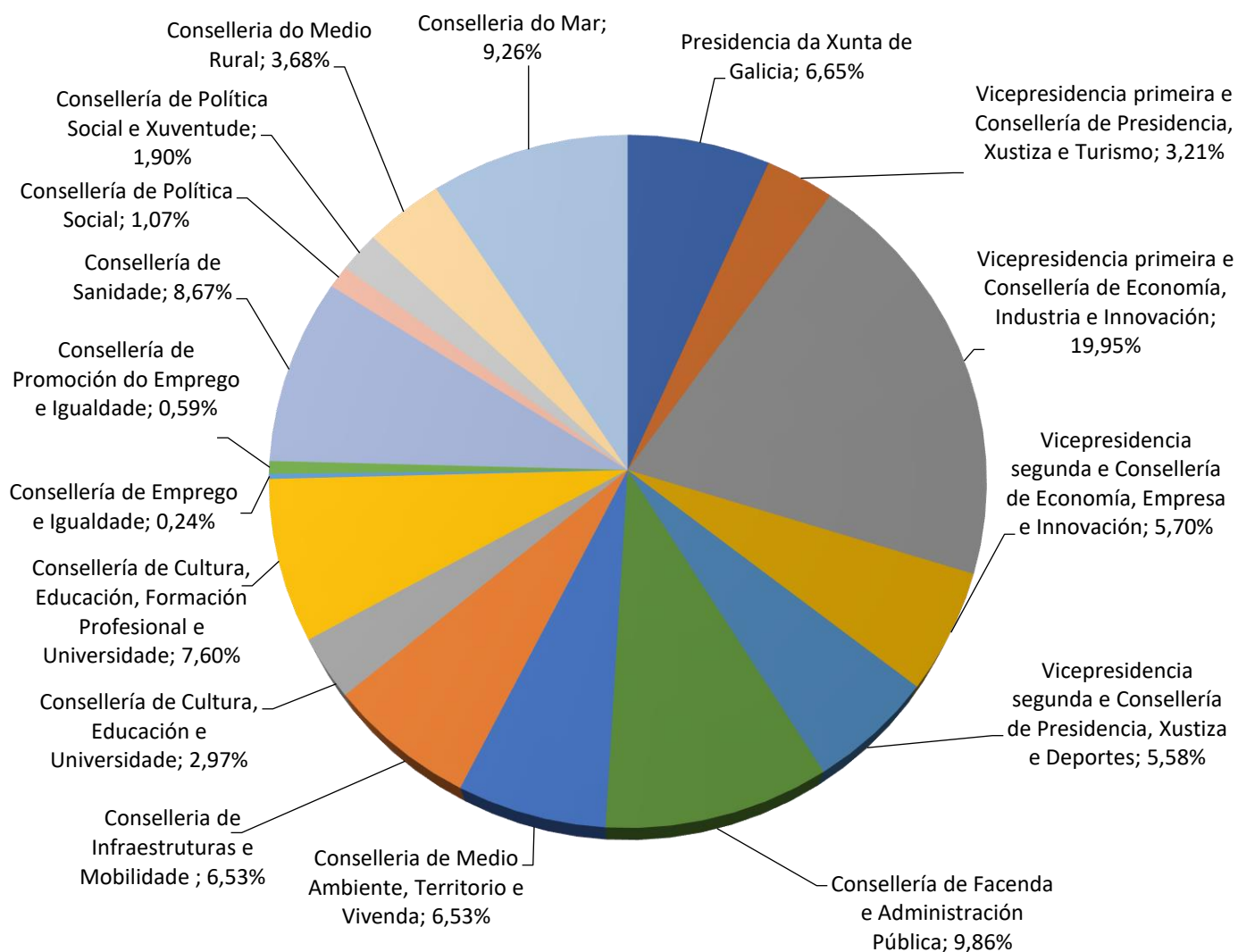
Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2022 recibíronse un total de 5.806 solicitudes de acceso á información pública: 233 no ano 2016, 796 no ano 2017, 723 no ano 2018, 746 no ano 2019, 1.077 no ano 2020, 1.389 no ano 2021 e 842 ano 2022.

DESAGREGACIÓN POR DEPARTAMENTOS NO ANO 2022

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS	
	2022	%
Presidencia da Xunta de Galicia	56	6,65%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	27	3,21%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	168	19,95%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	48	5,70%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	47	5,58%
Consellería de Facenda e Administración Pública	83	9,86%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	55	6,53%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	55	6,53%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	25	2,97%
Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade	64	7,60%
Consellería de Emprego e Igualdade	2	0,24%
Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	5	0,59%
Consellería de Sanidade	73	8,67%
Consellería de Política Social	9	1,07%
Consellería de Política Social e Xuventude	16	1,90%
Consellería do Medio Rural	31	3,68%
Consellería do Mar	78	9,26%
TOTAL	842	100%



Solicitudes presentadas por departamento Ano 2022



DESAGREGACIÓN POR DEPARTAMENTOS NO PERÍODO 2016-2022:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS								
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia	10	9	9	21	17	21	56	143	2,46%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza ⁽¹⁾	33	543	318	131	105	---	---	1.130	19,46%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo ⁽²⁾	---	---	---	---	25	91	27	143	2,46%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación ⁽³⁾	---	---	---	---	9	154	48	211	3,63%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación ⁽⁴⁾	---	---	---	---	---	---	168	168	2,89%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes ⁽⁵⁾	---	---	---	---	---	---	47	47	0,81%
Consellería de Facenda ⁽⁶⁾	10	7	10	15	11	---	---	53	0,91%
Consellería de Facenda e Administración Pública ⁽⁷⁾	---	---	---	---	3	35	83	121	2,08%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda ⁽⁸⁾	11	16	41	144	450	529	55	1.246	21,46%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade ⁽⁹⁾	12	42	59	92	109	178	55	547	9,42%
Consellería de Economía, Emprego e Industria ⁽¹⁰⁾	10	6	33	46	18	---	---	113	1,95%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ⁽¹¹⁾	44	54	21	---	---	---	---	119	2,05%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional ⁽¹²⁾	---	---	6	33	30	---	---	69	1,19%
Consellería de Cultura e Turismo ⁽¹³⁾	---	---	8	56	62	---	---	126	2,17%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade ⁽¹⁴⁾	---	---	---	---	12	100	25	137	2,36%
Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade ⁽¹⁵⁾	---	---	---	---	---	---	64	64	1,10%
Consellería de Emprego e Igualdade ⁽¹⁶⁾	---	---	---	---	4	23	2	29	0,50%
Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade ⁽¹⁷⁾	---	---	---	---	---	---	5	5	0,09%
Consellería de Sanidade	16	12	38	46	59	90	73	334	5,75%
Consellería de Política Social	6	5	29	3	21	19	9	92	1,58%
Consellería de Política Social e Xuventude ⁽¹⁸⁾	---	---	---	---	---	---	16	16	0,28%
Consellería do Medio Rural	13	17	62	68	73	74	31	338	5,82%
Consellería do Mar	68	85	89	91	69	75	78	555	9,56%
TOTAL	233	796	723	746	1077	1.389	842	5.806	100%



(1) A Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(2) A Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo extínguese tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(3) A Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación extínguese tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(4) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(5) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(6) A Consellería de Facenda extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(7) Nova Consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(8) 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 Movilidade.

(9) A antiga Consellería de Infraestruturas e Vivenda pasa a denominarse Consellería de Infraestruturas e Movilidade 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 tiña adscrito o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo, que pasa a depender da nova Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

(10) A Consellería de Economía, Emprego e Industria extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(11) A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria extínguese 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.

(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.

(13) A Consellería de Cultura e Turismo extínguese 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.

(15) A Consellería de Cultura, Educación e Universidade cambia de nome tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia e pasa a denominarse Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade.

(16) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

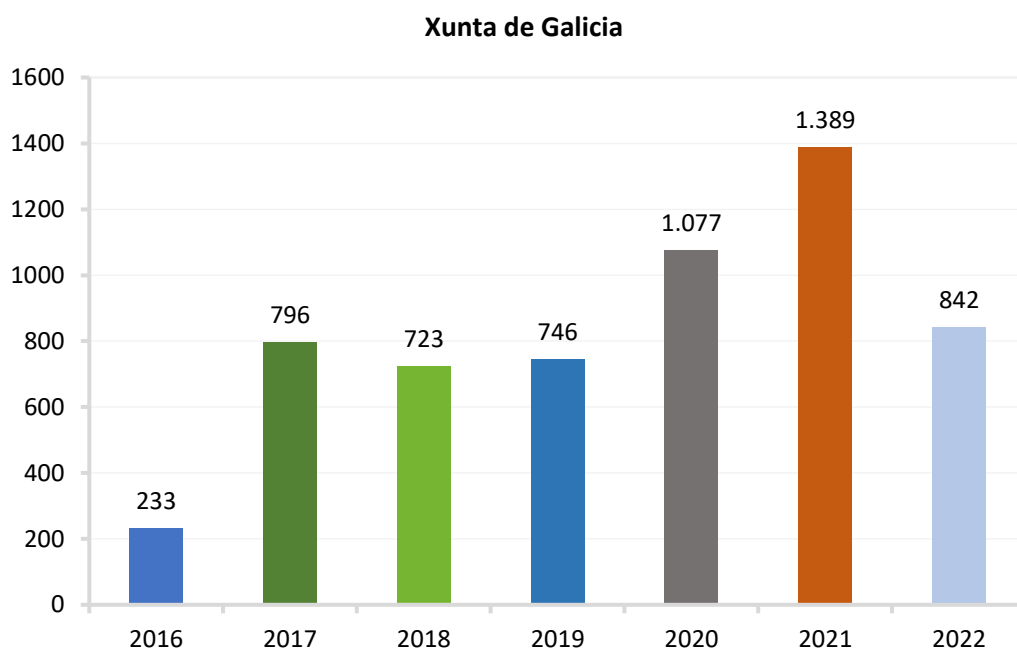
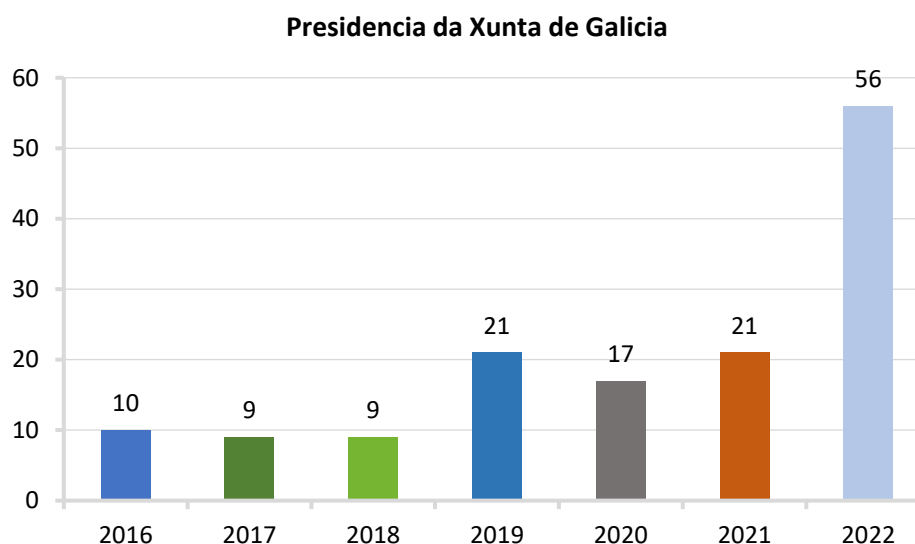


(17) A Consellería de Emprego e Igualdade cambia de nome tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia e pasa a denominarse Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade.

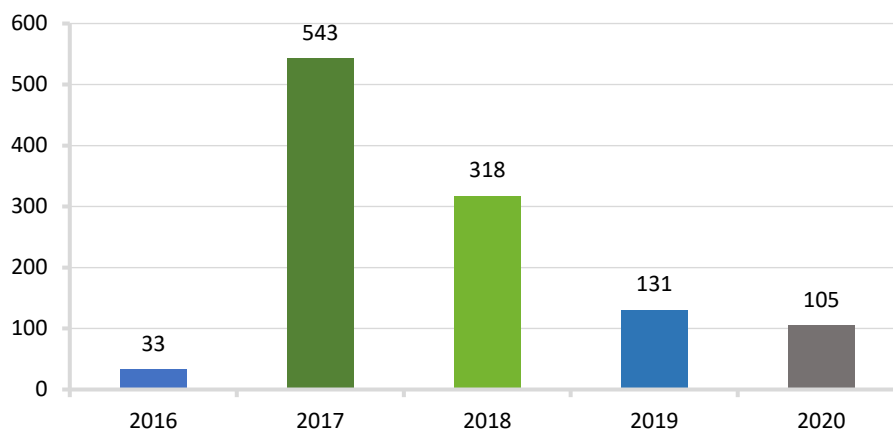
(18) A Consellería de Política Social cambia de nome tras a aprobación do Decreto 58/2022, do 15 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia e pasa a denominarse Consellería de Política Social e Xuventude.

Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información pública, cómpre indicar que en cómputo global do período 2016-2022 o maior número de solicitudes foi recibido na Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 1.246 (21,46%), seguida da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 1.130 (19,46%); Consellería do Mar: 555 (9,56%); Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 547 (9,42%); Consellería do Medio Rural: 338 (5,82%); Consellería de Sanidade: 334 (5,75%); Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación: 211 (3,63%); Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación: 168 (2,89%); Presidencia da Xunta de Galicia: 143 (2,46%); Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo: 143 (2,46%); Consellería de Cultura, Educación e Universidade: 137 (2,36%); Consellería de Cultura e Turismo: 126 (2,17%); Consellería de Facenda e Administración Pública: 121 (2,08%); Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (2,05%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 113 (1,95%); Consellería de Política Social: 92 (1,58%); Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 69 (1,19%); Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade: 64 (1,10%); Consellería de Facenda: 53 (0,91%); Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes: 47 (0,81%); Consellería de Emprego e Igualdade: 29 (0,50%); Consellería de Política Social e Xuventude: 16 (0,28%) e Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade: 5 (0,09%).

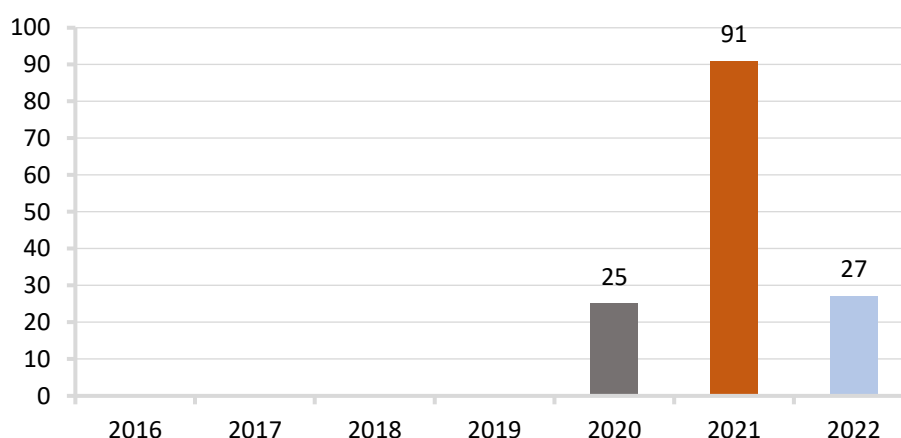


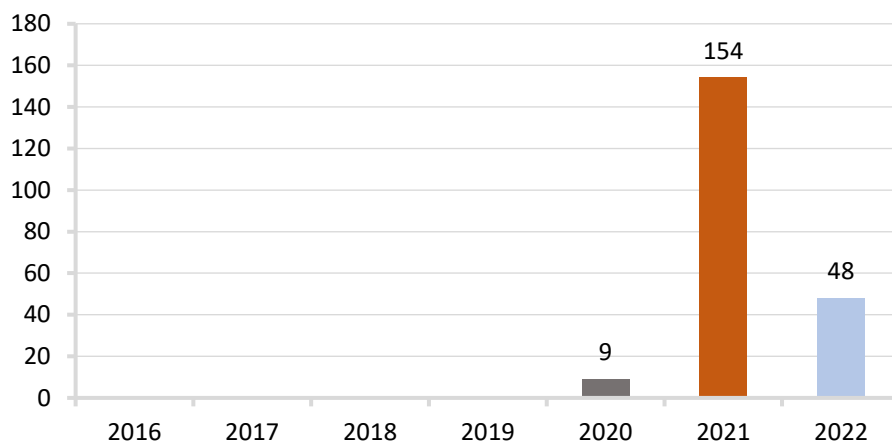
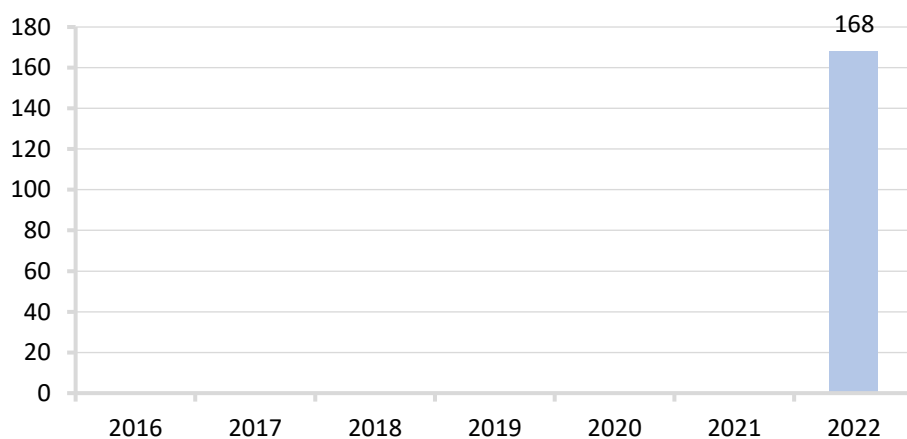
EVOLUCIÓN GLOBAL DAS SOLICITUDES PRESENTADAS:

EVOLUCIÓN DAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR DEPARTAMENTOS:


**Vicepresidencia e Consellería de Presidencia,
Administracións Públicas e Xustiza**

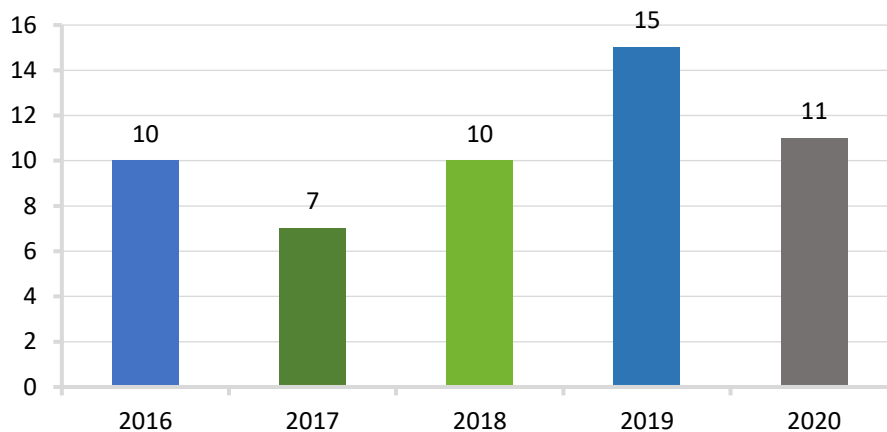


**Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia,
Xustiza e Turismo**

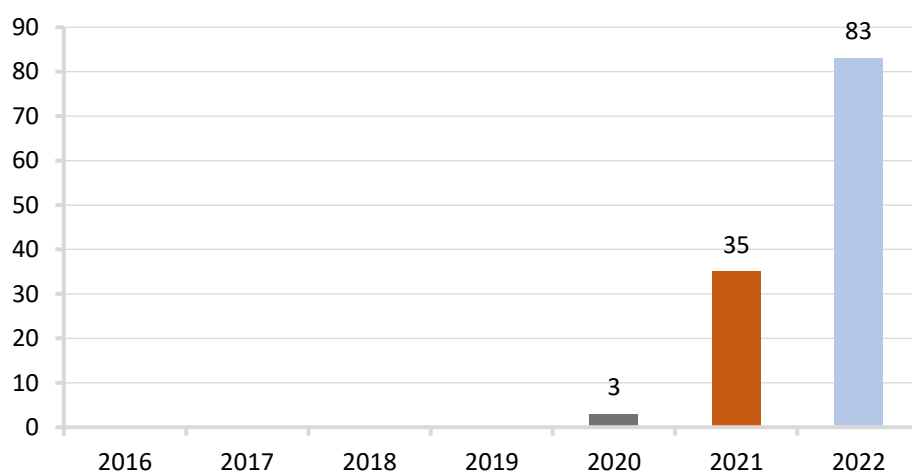


**Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía,
 Empresa e Innovación**

**Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía,
 Industria e Innovación**

**Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza
 e Deportes**

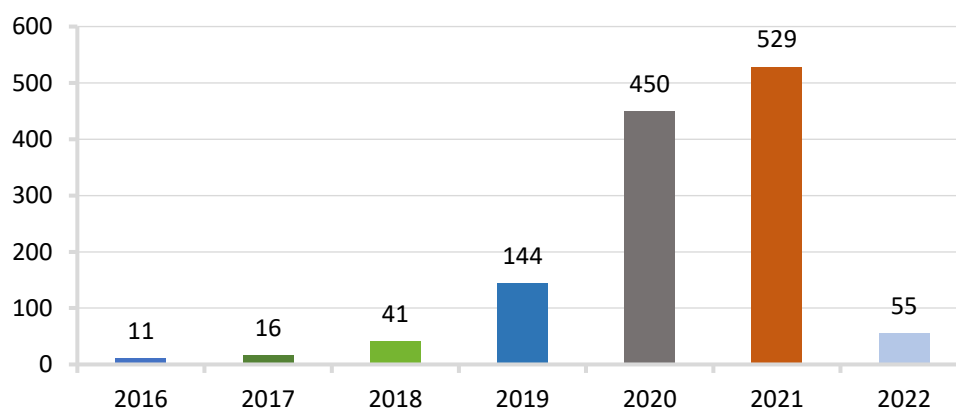

Consellería de Facenda

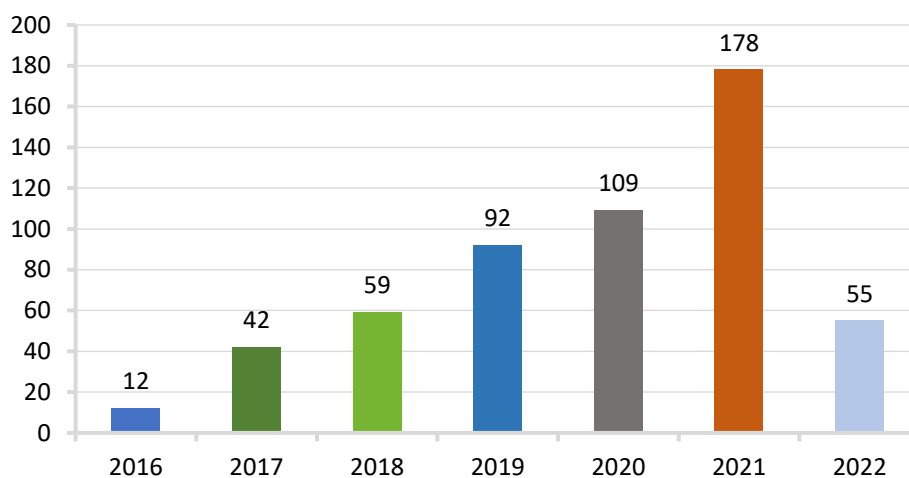
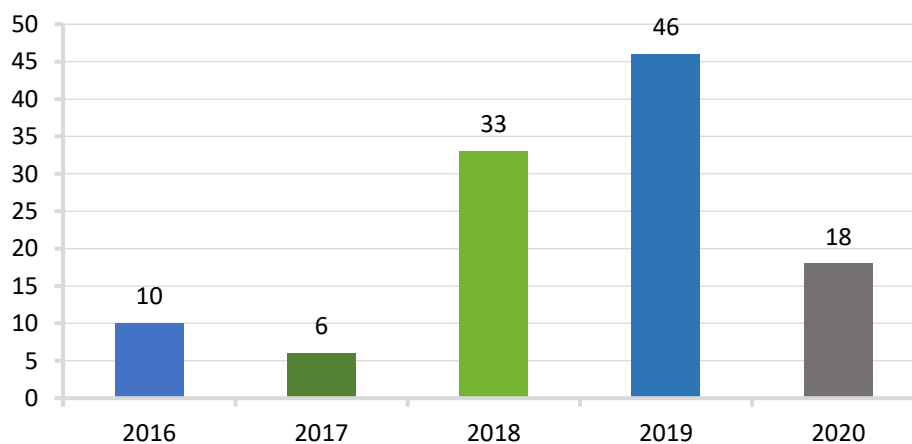
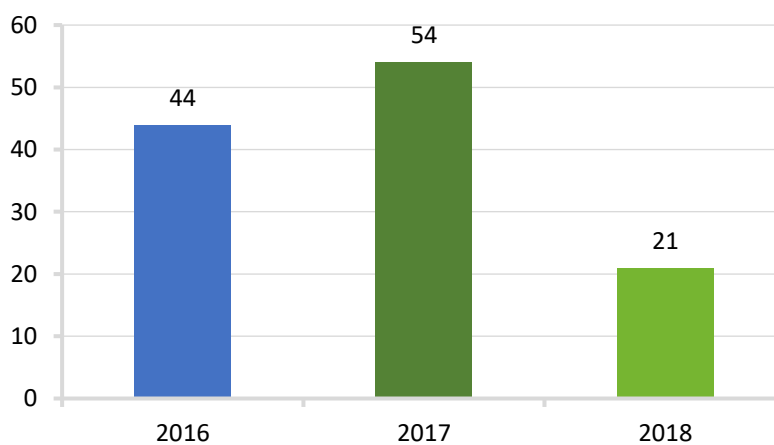


Consellería de Facenda e Administración Pública

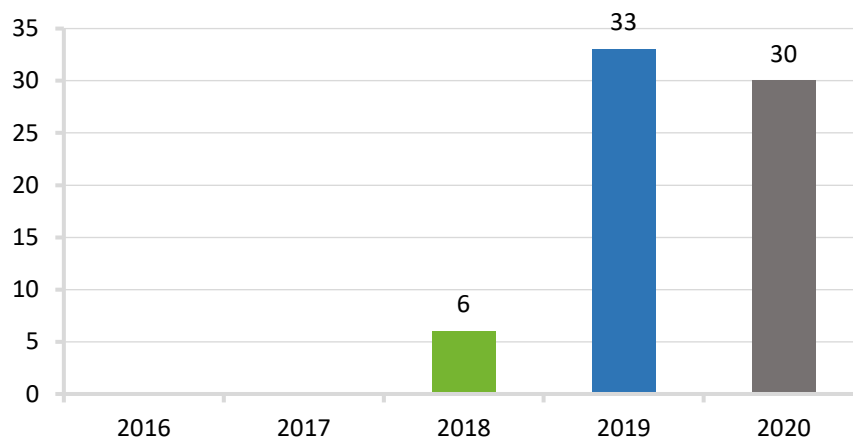


Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda

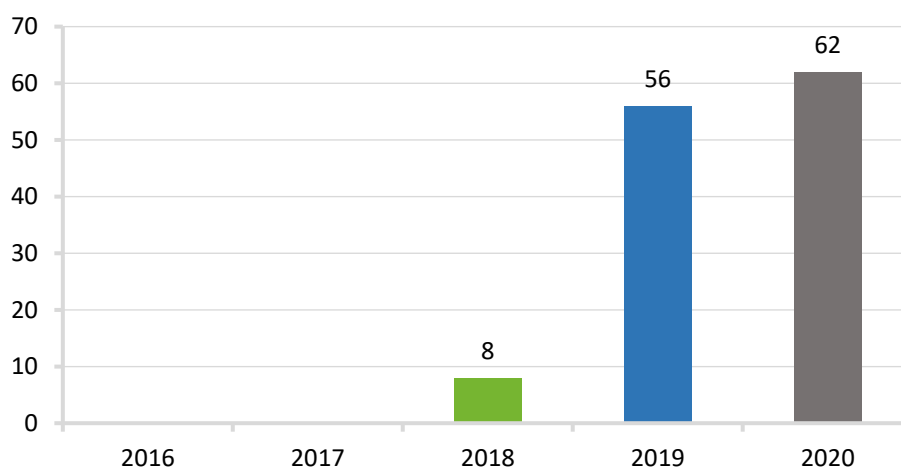


Consellería de Infraestruturas e Mobilidade

Consellería de Economía, Emprego e Industria

**Consellería de Cultura, Educación e Ordenación
Universitaria**


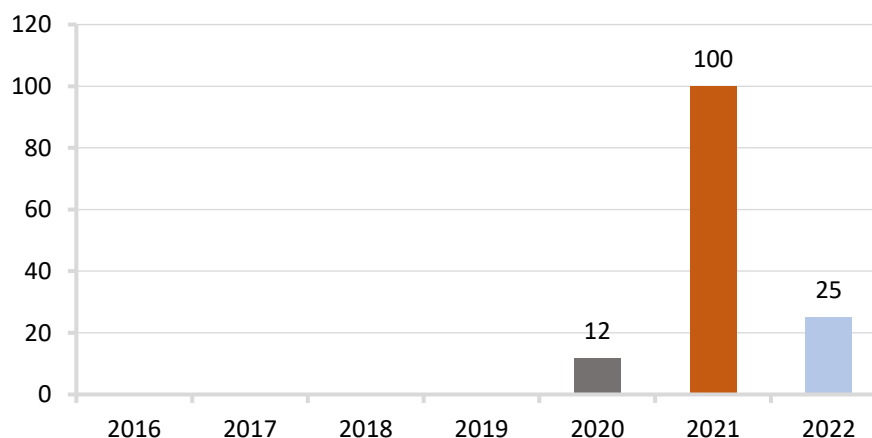
**Consellería de Educación, Universidade e Formación
Profesional**

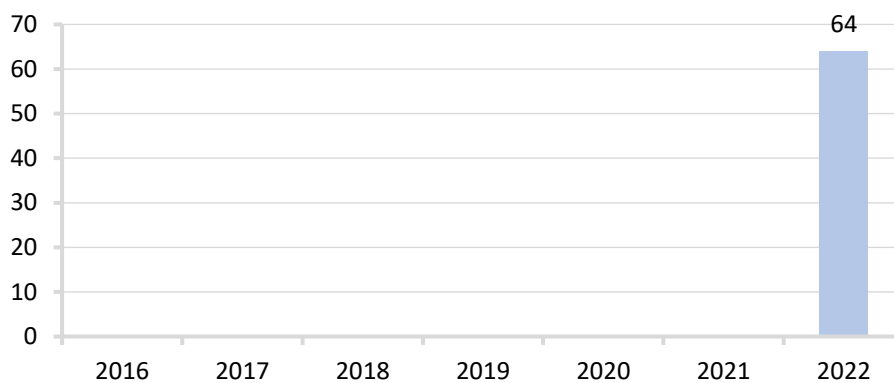
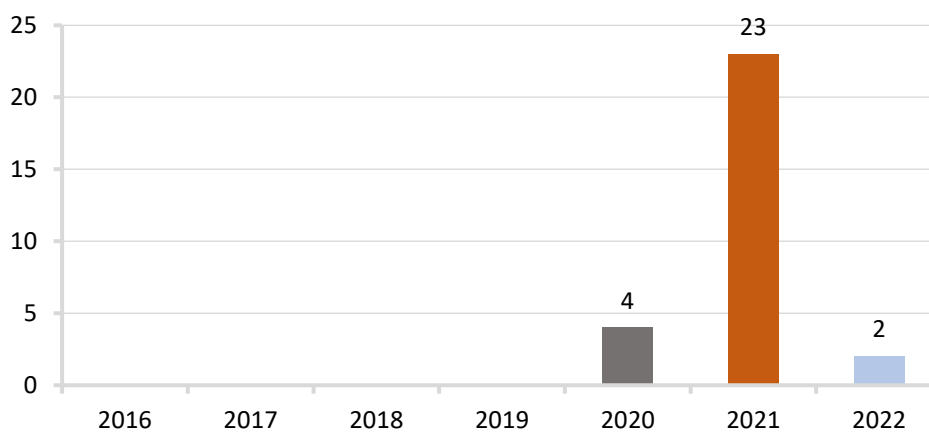
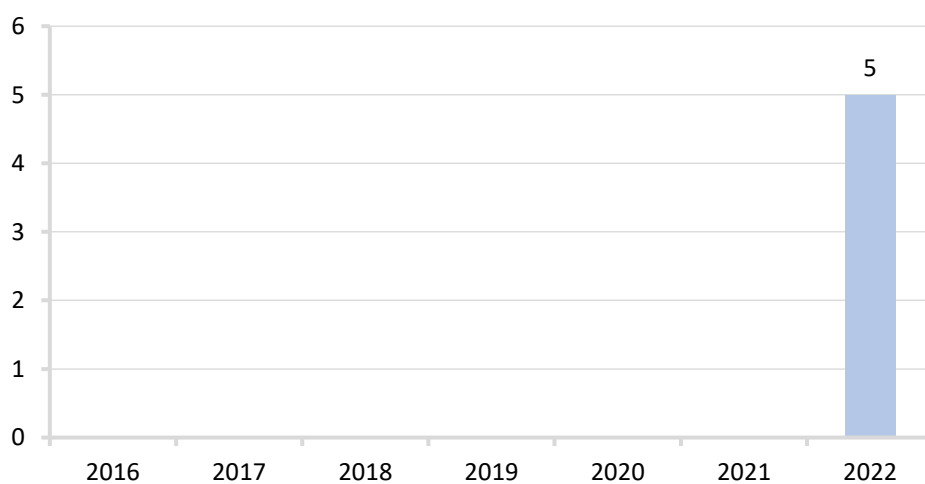


Consellería de Cultura e Turismo

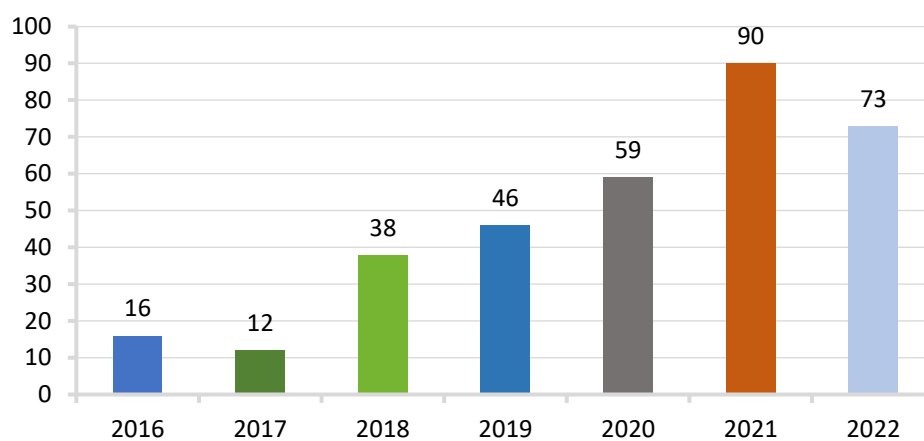


Consellería de Cultura, Educación e Universidade

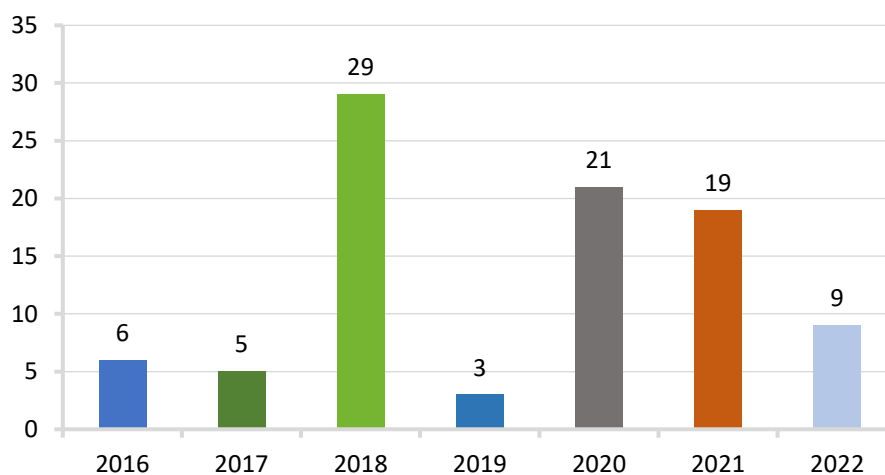


Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade

Consellería de Emprego e Igualdade

Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade


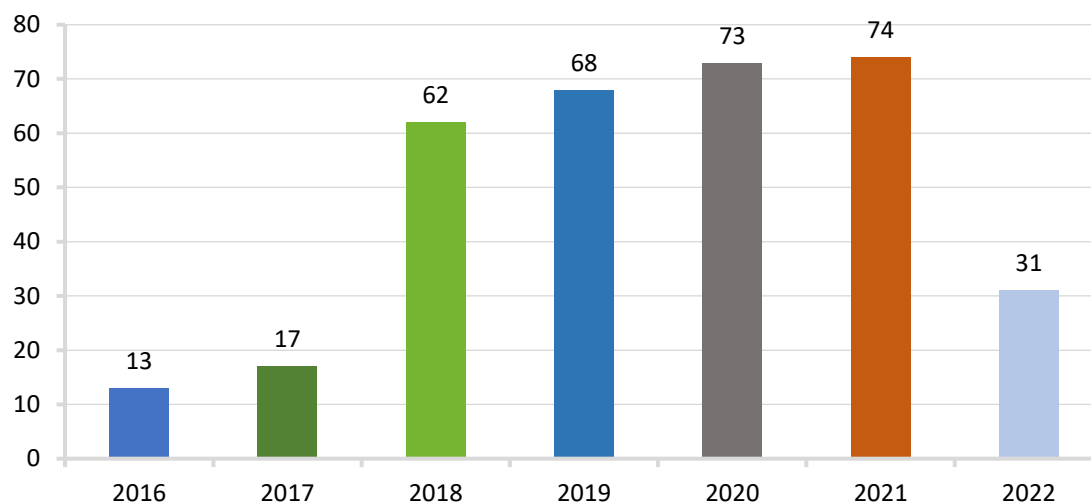
Consellería de Sanidade

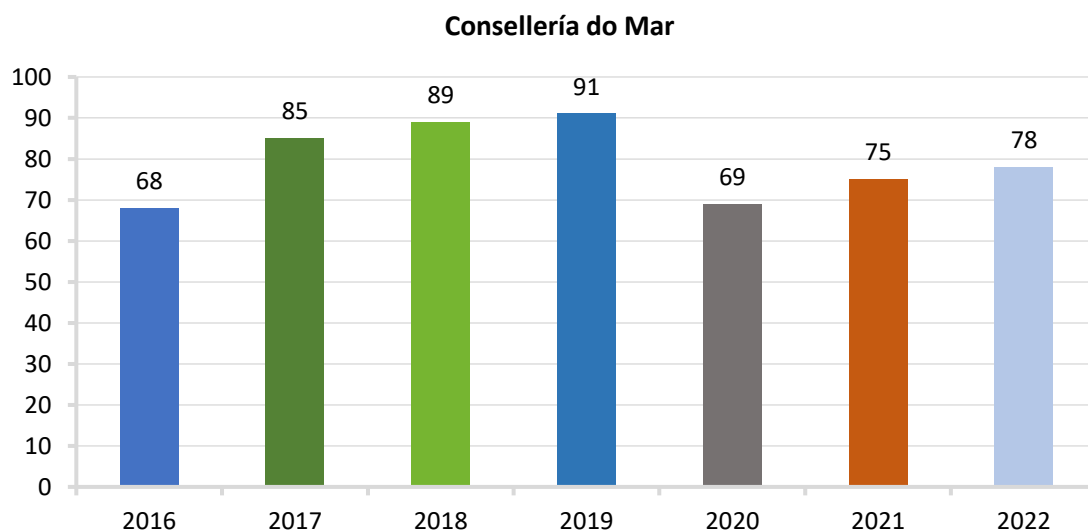


Consellería de Política Social



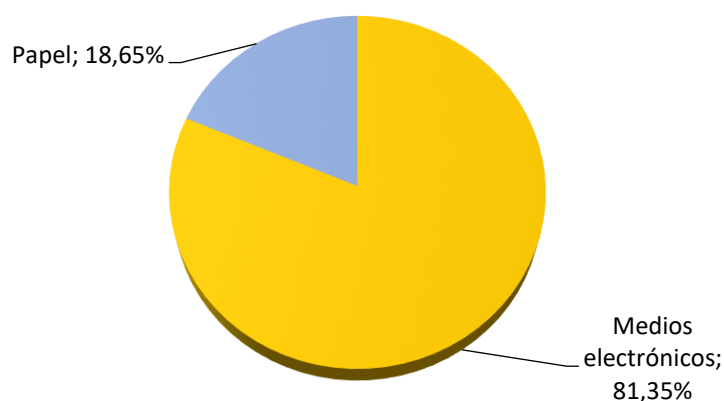
Consellería de Política Social e Xuventude

Consellería do Medio Rural




FORMA DE PRESENTACIÓN:

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	572	593	965	1.269	610	4.723
Acceso en papel	145	170	151	153	112	120	232	1.083
TOTAL	233	796	723	746	1.077	1.389	842	5.806

Solicitudes segundo a súa forma de presentación


Do total das 5.806 solicitudes cómpre salientar que o 81,35% foron presentadas por medios electrónicos.

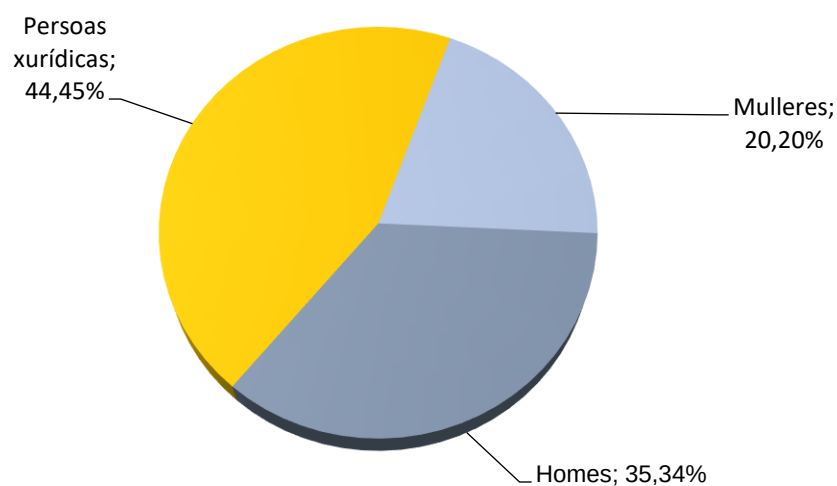
En concreto, no ano 2022, das 842 solicitudes recibidas, máis do 72% (72,45%) foron presentadas de xeito electrónico polo que se pon de manifesto a clara preferencia da cidadanía pola utilización desta canle nas súas relacións coa Administración.



SEGUNDO A PERSOA SOLICITANTE DE INFORMACIÓN:

PERSONA SOLICITANTE	NÚMERO							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Mulleres	45	63	133	139	232	328	233	1.173
Homes	133	183	214	291	375	517	339	2.052
Persoas xurídicas	55	550	376	316	470	544	270	2.581
TOTAL	233	796	723	746	1.077	1.389	842	5.806

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información



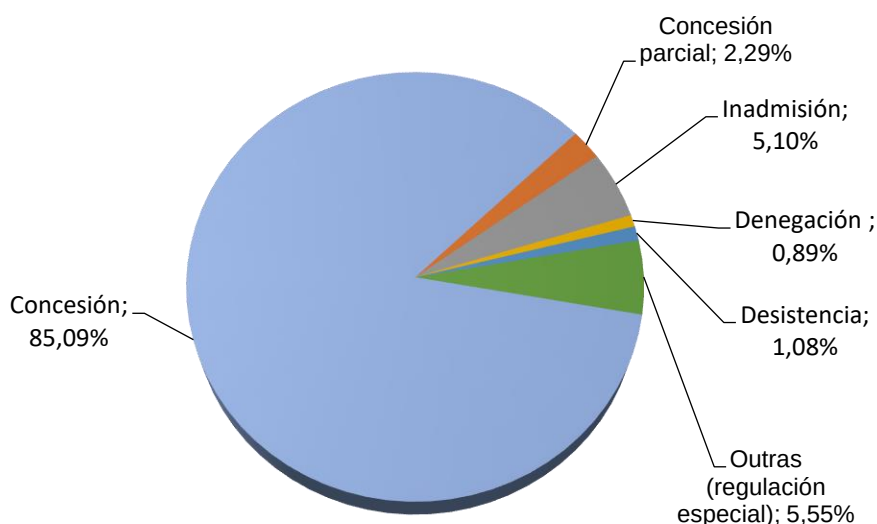
Do total das 5.806 solicitudes preto da metade, o 44,45%, foron presentadas por persoas xurídicas.

En concreto, no ano 2022 as porcentaxes foron as seguintes: mulleres 27,67%, homes 40,26% e persoas xurídicas 32,07%.



Número de resolucións segundo a súa tipoloxía:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Concesión	156	707	543	487	590	1.030	425	3.938
Concesión parcial	7	9	1	14	20	29	26	106
Inadmisión	23	25	25	38	34	55	36	236
Denegación	4	10	1	4	11	5	6	41
Desistencia	5	9	9	6	8	10	3	50
Outras (regulación especial)	3	2	28	29	170	0	25	257
TOTAL	198	762	607	578	833	1.129	521	4.628

Resolucións segundo a súa tipoloxía


Do total de 5.806 solicitudes presentadas no sector público autonómico de Galicia, 4.628 foron xa resoltas, o que supón case o 80% (79,71%).

En concreto, no ano 2022 foron resoltas 521 das 842 solicitudes presentadas, o que supón case o 62% das solicitudes (61,88%).

Das solicitudes resoltas, 3.938 foron estimadas permitindo o acceso total á información solicitada.



En 106 supostos resolveuse conceder o acceso de xeito parcial á información, e en 236 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, 41 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 50 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016, 9 no ano 2017, 9 no ano 2018, 6 no ano 2019, 8 no ano 2020, 10 no ano 2021 e 3 no ano 2022.

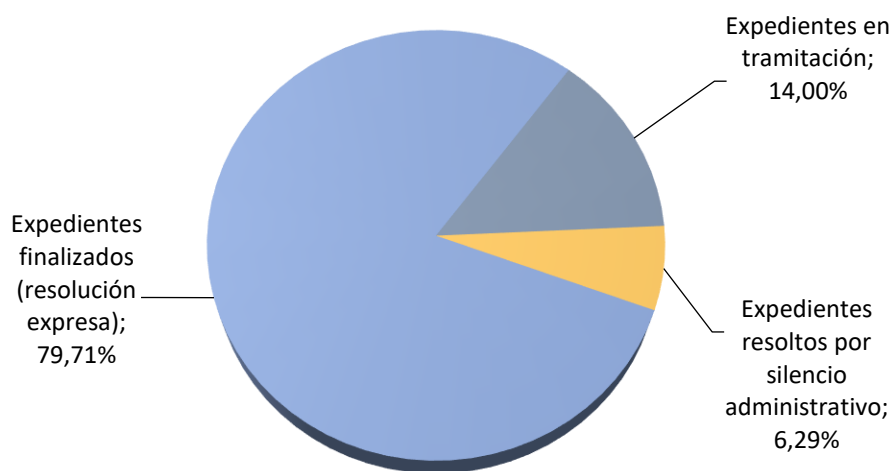


NÚMERO DE EXPEDIENTES SEGUNDO O SEU ESTADO DE TRAMITACIÓN:

Canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	607	578	833	1.129	521	4.628
Expedientes en tramitación	1	19	82	136	236	256	83	813
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	34	32	8	4	238	365
TOTAL	233	796	723	746	1.077	1.389	842	5.806

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	2021	2022	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	28	56	62	66	23	268
Información sobre relaciones coa cidadanía	1	5	4	6	12	6	36	70
Información de relevancia xurídica	30	22	7	7	1	7	11	85
Información en materia de persoal	38	22	13	26	27	53	105	284
Retribucións de altos cargos	0	1	0	0	1	0	0	2
Retribucións de funcionarios	0	0	1	0	0	0	0	1
Información económica, estatística e orzamentaria	8	10	31	54	48	81	97	329
Información en materia patrimonial	1	17	10	4	6	1	13	52
Información en materia de contratación pública	14	21	33	15	13	45	72	213
Información sobre convenios	6	10	8	8	6	9	10	57
Información sobre encomendas de xestión	0	0	1	1	0	0	1	3
Información sobre subvencións e axudas	16	23	72	68	53	52	19	303
Información sobre ordenación do territorio e do medio ambiente	44	62	160	266	553	725	277	2.087
Información en materia de xogo	0	531	0	70	71	21	0	693
Bo Goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	3	3	1	1	0	8
Outra información	55	59	352	162	223	322	178	1.351
TOTAL	233	796	723	746	1.077	1.389	842	5.806





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓN 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 2022 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 2022. 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 obrigación 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



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.

No caso de rexeitamento aplícanse as consecuencias legais citadas, o que, como sinalamos, non foi preciso.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que fixemos este tipo de advertencia.

Administración Autonómica

Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade, 18 veces

Q/1259/21; Q/7543/21; Q/7550/21; Q/7812/21; Q/7852/21; Q/7860/21; Q/7742/21; Q/10551/21; Q/10556/21 (2); Q/3823/22; Q/3841/22; Q/7369/22; Q/7391/22; Q/640/22; Q/7555/21; Q/7556/21; Q/7295/21

Consellería de Política Social, 4 veces

Q/9373/21; Q/9633/21; Q/1270/22; Q/1467/22 a Q/1497/22

Consellería de Sanidade, 1 vez

Q/5178/20

Consellería do Medio Rural, 1 vez

Q/8831/21

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, 1 vez

Q/6406/21



Administracións locais

Provincia da Coruña

Concello da Laracha	1	Q/9409/21
Concello de Bergondo	3	Q/1978/22; Q/9727/21 (2)
Concello de Betanzos	2	Q/9526/21; Q/4992/20
Concello de Boiro	1	Q/3859/20
Concello de Cabanas	3	Q/9327/21; Q/900/22; Q/10535/21
Concello de Carral	3	Q/9234/21; Q/9093/21; Q/9093/21
Concello de Culleredo	1	Q/781/22
Concello de Ferrol	5	Q/9341/21; Q/10517/21; Q/77/22 Q/9104/21; Q/603/22
Concello de Mazaricos	2	Q/6732/21; Q/9159/21
Concello de Muxía	7	Q/932/21; Q/6072/21 (2); Q/9007/21 (2) Q/9308/21 (2)
Concello de Noia	1	Q/4674/20
Concello de Ordes	1	Q/10515/21
Concello de Oroso	1	Q/476/22
Concello da Pobra do Caramiñal	3	Q/6862/21 (2); Q/6350/21
Concello do Pino	1	Q/7495/21
Concello de Outes	1	Q/1278/21
Concello de Padrón	3	Q/7513/21; Q/9354/21 (2)
Concello do Porto do Son	1	Q/9333/21
Concello de Rianxo	1	Q/6304/21
Concello de Ribeira	6	Q/9088/21; Q/7481/21 (3); Q/7497/21 (2)
Concello de Sada	1	Q/4880/20
Concello de Santiago de Compostela	4	Q/9786/21; Q/8857/21; Q/1507/22 Q/494/22
Concello de Sobrado	1	Q/7131/21
Concello de Teo	1	Q/9060/21



CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

Concello de Vimianzo	1	Q/3969/18

Provincia de Lugo

Concello de Pantón	1	Q/1661/22
Concello de Paradela	2	Q/504/22 a Q/513/22 (2)
Concello de Portomarín	2	Q/438/22 (2)
Concello de Samos	3	Q/490/22 (2); Q/7830/21
Concello de Sarria	1	Q/720/22
Concello de Vilalba	3	Q/8999/21; Q/6718/21 (2)

Provincia de Ourense

Deputación Provincial de Ourense	1	Q/7018/21
Concello de Allariz	1	Q/9099/21
Concello de Pobra de Trives	3	Q/4382/20; Q/7853/21 (2)
Concello de Vilar de Barrio	4	Q/3977/21; Q/6977/21; Q/9025/21 (2)

Provincia de Pontevedra

Concello da Illa de Arousa	2	Q/5157/20; Q/5157/20
Concello da Guarda	12	Q/43/22 a Q/45/22; Q/136/22 (2); Q/9493/21 a Q/9495/21 (2); Q/9512/21 a Q/9524/21 (2); Q/471/22; Q/472/22 a Q/473/22; Q/495/22 (2); Q/516/22
Concello de Baiona	5	Q/8966/21 (2); Q/651/22; Q/9392/21 (2)
Concello de Bueu	1	Q/6214/21
Concello de Gondomar	7	Q/784/22 (2); Q/441/22(2); Q/608/22 (2); Q/698/22
Concello de Marín	2	Q/9108/21; Q/767/22
Concello de Mondariz	1	Q/7867/21
Concello do Porriño	5	Q/4161/20; Q/7487/21; Q/66/22; Q/9554/21 (2)
Concello de Pazos de Borbén	1	Q/10604/21



Concello de Redondela	1	Q/3187/20
Concello de Vigo	11	Q/9855/21 (2); Q/7699 a 7700/21; Q/7823/21; Q/3479/20; Q/538/22 (2); Q/3712/22; Q/9380/21 (3)
Concello de Vilaboa	2	Q/9459/21; Q/1431/22
Concello de Vila de Cruces	4	Q/1967/22; Q/7334/21; Q/9460/21 (2)
Entidade Local Menor de Morgadães	1	Q/1453/22



III. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS

1. XUNTA DE GALICIA

– ÓRGANO	Nº queixas
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	3
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	9
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	2
Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	57
Consellería de Facenda e Administración Pública	4
Consellería de Sanidade	105
Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	1
Consellería de Política Social e Xuventude	41
Consellería do Medio Rural	6
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	14
IGVS	2
Secretaría Xeral para o Deporte	2
Portos de Galicia	1



B) ADMINISTRACIÓNS LOCAIS**CONCELLOS DA PROVINCIA DA CORUÑA**

Concello	Nº Queixas
A Coruña	2
A Pobra do Caramiñal	2
A Laracha	1
Abegondo	1
Arteixo	2
As Somozas	1
Bergondo	8
Betanzos	7
Boimorto	1
Boiro	2
Carballo	1
Cabanas	3
Cambre	1
Carnota	1
Carral	2
Cuntis	2
Culleredo	3
Ferrol	17
Malpica de Bergantiños	2
Noia	2
Oroso	1
Ordes	3
Paderne	3
Padrón	8
O Pino	5
Pontedeume	1
Rianxo	1
Ribeira	5
Sada	1
Santiago de Compostela	14
Valdoviño	2
Vimianzo	1
Vilasantar	1



CONCELLOS DA PROVINCIA DE LUGO

Concello	Nº Queixas
Barreiros	1
Chantada	1
Guitiriz	1
Lugo	7
Muras	1
Palas de Rei	1
Pantón	2
Paradela	1
Portomarín	1
Ribadeo	1
Samos	1
Sarria	3
Vilalba	1

CONCELLOS DA PROVINCIA DE OURENSE

Concello	Nº Queixas
Allariz	1
Castrelo de Miño	1
Castro Caldelas	1
Coles	1
Manzaneda	1
Maside	1
O Irixo	1
Ourense	2
Riós	1
San Amaro	1
Verín	1
Vilar de Barrio	1



CONCELLOS DA PROVINCIA DE PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
Agolada	1
Baiona	9
Cangas	1
A Cañiza	1
A Estrada	3
Forcarei	3
Gondomar	8
A Guarda	16
A Illa de Arousa	2
Marín	2
Moaña	9
Mondariz	1
Mos	1
Nigrán	1
O Porriño	6
O Rosal	1
Ponte Caldelas	1
Ponteareas	1
Ribadumia	5
Rodeiro	1
Sanxenxo	5
Vigo	21
Vila de Cruces	3
Vilaboa	3
Vilagarcia de Arousa	2





CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CAPÍTULO 6
AS RESOLUCIÓN
FORMULADAS
POLA VALEDORA DO POBO



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. 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 este ano se formularon 503 resolucións, fronte as 318 de 2021, o incremento foi dun 58.17 %.

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 obrigación 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 establecen 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 a 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 das persoas afectadas, que en caso de non ver cumprido o compromiso da administración reclaman a reapertura das queixas para tratar ese incidente (incumprimento, a pesar da aceptación). Iso é o mais habitual en caso de incumprimento, posto que a maior parte das queixas refírense a situacións



individualizadas. Se o compromiso adquirido non se 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. Neses 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 non damos conta dos recordatorios de deberes legais que se refiren á obriga de colaboración informativa coa institución, que se tratan no capítulo especificamente dedicado á colaboración das administracións.

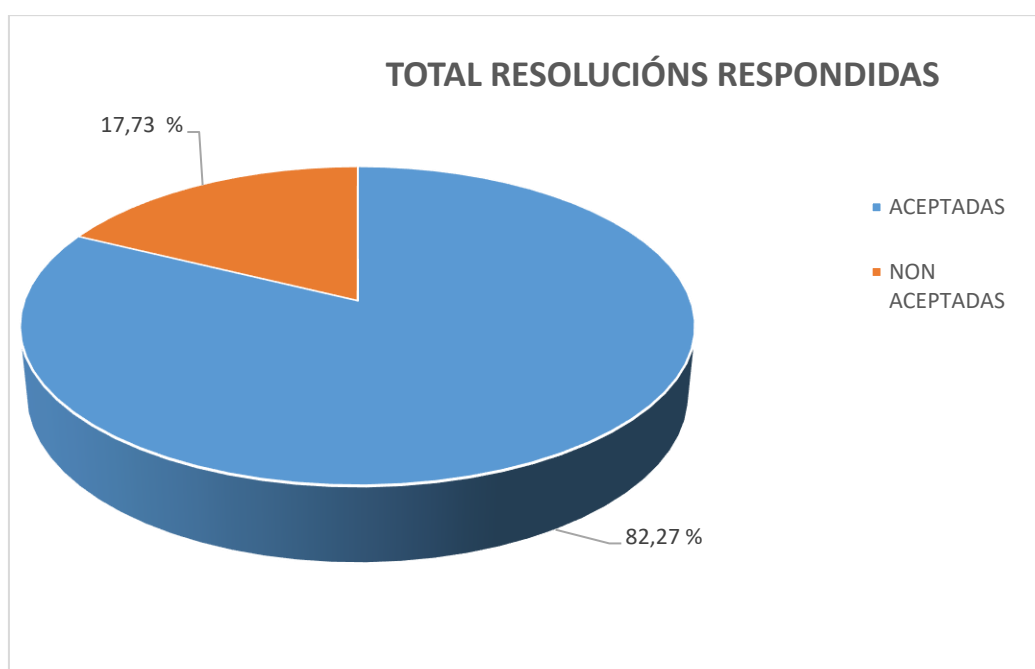
Tamén debe terse en conta que os recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións formulados con ocasión dalgunha queixa colectiva se computan como unha soa resolución, aínda que o seu alcance subxectivo é maior, ao estar referido a unha pluralidade de persoas afectadas.



II. ESTATÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPÓSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS

	TOTAL	Recordatorios deberes legais		Recomendacións		Suxestións	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resolucións formuladas	503	174	34.60%%	184	36.58%%	145	28.82%

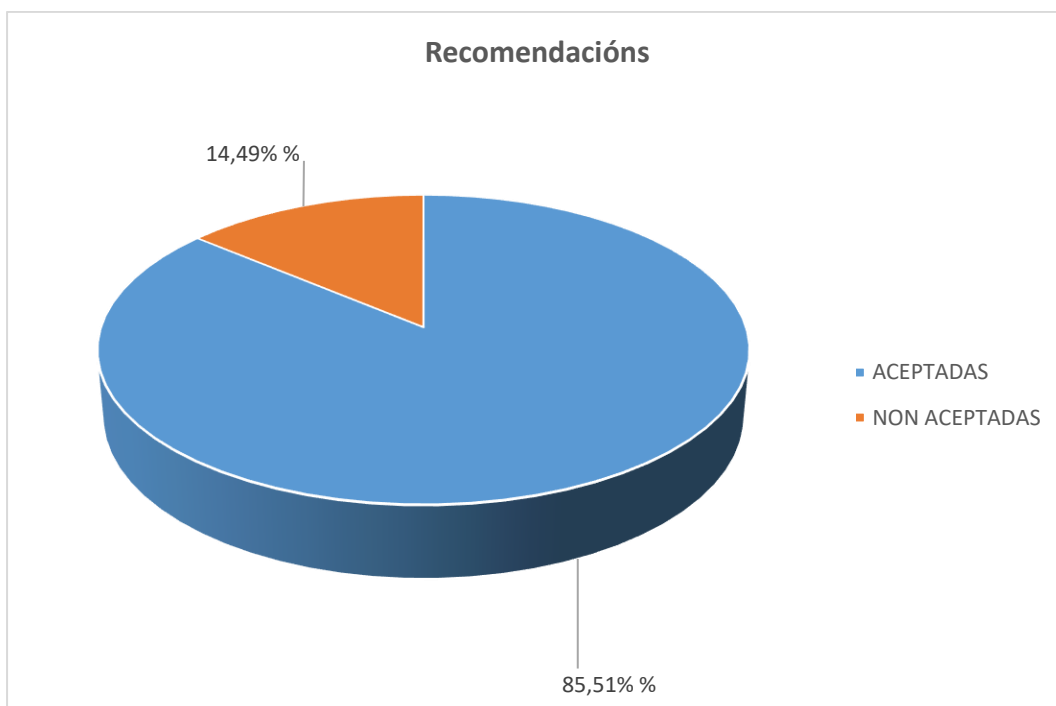
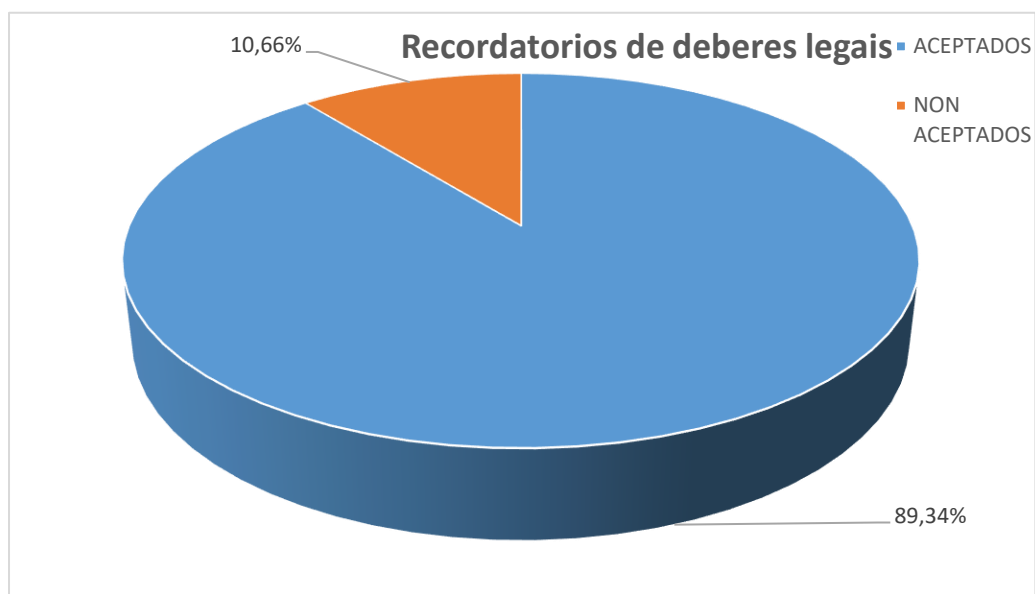
RESOLUCIÓNS RESPONDIDAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS	
		Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	122	109	89.34%	13	10.66%
Recomendacións	145	124	85.51%	21	14.49%
Suxestións	128	92	71.88%	36	28.12%
Total resolucións	395	325	82.27%	70	17.73

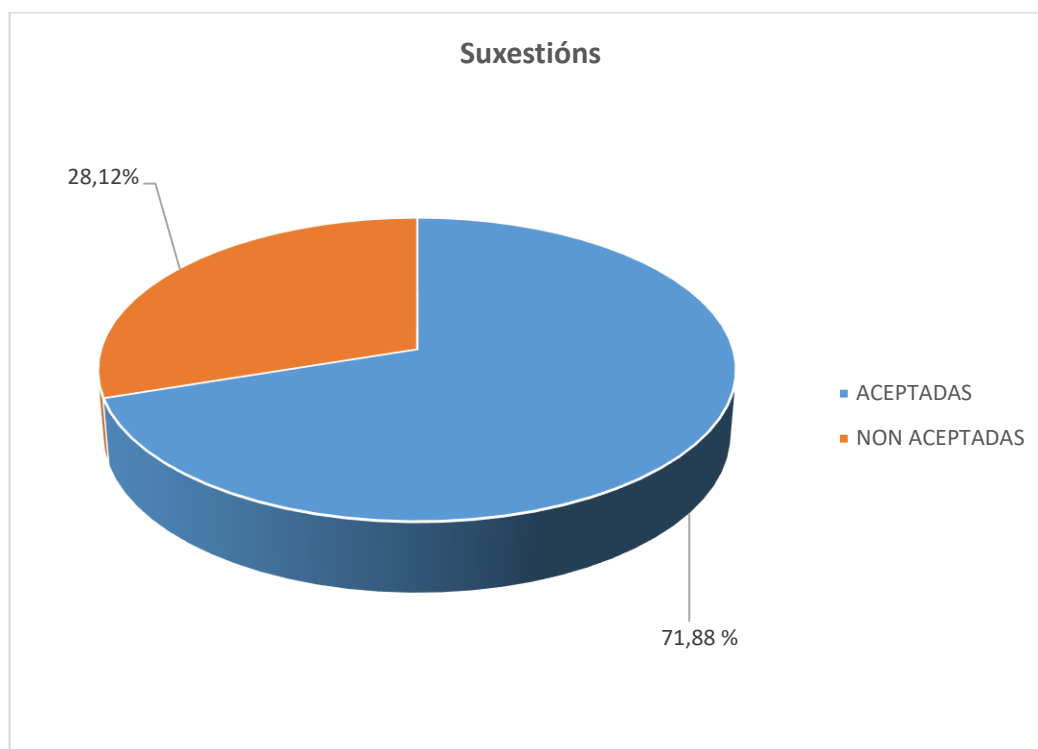


CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Os seguintes gráficos indican as porcentaxes respecto das resolucións respondidas.





III. RESPOSTAS DAS DIFERENTES ADMINISTRACIÓNS E ÓRGANOS AOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS OU SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO

XUNTA DE GALICIA	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Consellería de Política Social e Xuventude	60	43	8	9
Consellería de Sanidade	58	41	15	2
Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	34	20	10	4
Consellería de Facenda e Administración Pública	21	15	5	1
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	12	11		1
Consellería do Medio Rural	7	2	1	4



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	7	5	1	1
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	6	6		
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	5	4	1	
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	4	3	1	
Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	5	4		1
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	4	4		
Consellería do Mar	1	1		
Secretaría Xeral para o Deporte	1	1		
AMTEGA	4	4		



ADMINISTRACIÓN LOCAL	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Deputación Provincial de Ourense	2	2		
Deputación Provincial de Pontevedra	4	3		1
Deputación Provincial da Coruña	4	3	1	
Concello da Coruña	22	10		12
Concello da Estrada	1	1		
Concello da Guarda	2			2
Concello da Laracha	1			1
Concello da Baña	1	1		
Concello da Lama	1	1		
Concello da Pobra do Caramiñal	3	2		1
Concello da Pobra de Trives	2			2
Concello da Rúa	1	1		
Concello de Abegondo	2	1	1	
Concello de Arzúa	1	1		
Concello de Amoeiro	2	1		1
Concello de Ames	8	7		1
Concello de Ares	2	1		1
Concello de Arteixo	4	4		
Concello de Avión	1			1
Concello de Baiona	2	1		1
Concello de Boiro	1			1
Concello de Burela	1			1



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Concello de Bergondo	6		6	
Concello de Boimorto	1		1	
Concello de Betanzos	1	1		
Concello de Cabanas	2			2
Concello de Cambados	2	1		1
Concello de Cambre	4	3		1
Concello de Campo Lameiro	1	1		
Concello de Carballedo	2	2		
Concello de Carballo	6	2	1	3
Concello de Cariño	2			2
Concello de Castroverde	1	1		
Concello de Catoira	1	1		
Concello de Cedeira	1	1		
Concello de Cerdido	1	1		
Concello de Cuntis	1			1
Concello de Chantada	4	2	1	1
Concello de Chandrexa de Queixa	1	1		
Concello de Culleredo	3	2		1
Concello de Dodro	1	1		
Concello de Dumbria	3			3
Concello de Esgos	1		1	
Concello de Fene	1	1		
Concello de Ferrol	9	4		5



Concello de Forcarei	3	3		
Concello de Foz	3	3		
Concello de Gondomar	2	1		1
Concello de Lalín	1		1	
Concello de Lourenzá	1	1		
Concello de Lugo	2		2	
Concello de Malpica de Bergantiños	1	1		
Concello de Manzaneda	1			1
Concello de Mazaricos	2	2		
Concello de Meaño	3			3
Concello de Melide	2			2
Concello de Miño	1		1	
Concello de Moaña	1			1
Concello de Moeche	1		1	
Concello do Mondariz	1		1	
Concello de Mondariz-Balneario	2	2		
Concello de Mondoñedo	4			4
Concello de Monforte de Lemos	1	1		
Concello de Muras	1			1
Concello de Muros	1			1
Concello de Negreira	2	2		
Concello de Nigrán	2	1		1
Concello de Noia	3	1		2



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Concello do Barco de Valdeorras	2	2		
Concello do Carballiño	3	1	2	
Concello do Rosal	1			1
Concello do Valadouro	1			1
Concello de Oia	1			1
Concello de Oleiros	7	7		
Concello de Ordes	2			2
Concello de Ourense	8	4	4	
Concello de Outes	2			2
Concello de Oza-Cesuras	2		2	
Concello de Paderne	1	1		
Concello de Padrón	2	2		
Concello de Pantón	2	1		1
Concello de Pazos de Borbén	2	2		
Concello de Poio	3	2		1
Concello de Ponte Caldelas	1	1		
Concello de Pontearreas	1	1		
Concello de Ponteceso	2	2		
Concello de Pontedeume	1	1		
Concello de Pontevedra	4	4		
Concello de Portas	3	3		
Concello de Porto do Son	3	2		1
Concello de Redondela	1	1		



Concello de Ribadavia	2	2		
Concello de Riós	1	1		
Concello de Sada	1	1		
Concello de Salceda de Caselas	1	1		
Concello de Santa Comba	1	1		
Concello de Santiago de Compostela	11	5	4	2
Concello de Sanxenxo	2	1	1	
Concello de Silleda	2	2		
Concello de Sober	1			1
Concello de Soutomaior	1			1
Concello de Teo	1		1	
Concello de Tui	1	1		
Concello de Valdoviño	3		2	1
Concello de Vilagarcía de Arousa	2	2		
Concello de Vigo	13	8	2	3
Concello de Vilaboa	4	3	1	
Concello de Vilar de Barrio	2	2		
Concello de Vimianzo	1	1		
Concello de Xermade	1	1		

OUTROS ORGANISMOS	Resolución s formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Universidade de Santiago de Compostela	2	1	1	
EXPOURENSE	1	1		



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Colexio de Avogados de Ourense	1	1		
Colexio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra	1	1		
Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia	1	1		
Colexio Notarial de Galicia	2	2		

IV. AS RESPÓSTAS ÁS DIFERENTES RESOLUCIÓN S

A continuación damos conta das respostas recibidas a cada unha das resolución s formuladas. Pode consultarse o texto da cada unha mediante o vínculo de enlace.

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Área de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9344/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Pendente	Q/9344/21
Q/9029/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/9029/21
Q/1257/22	Concello de Carballo	Non Aceptada	Q/1257/22
Q/10532/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/10532/21
Q/92/22	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/92/22
Q/7058/21	Concello de Mondariz-Balneario	Aceptada	Q/7058/21
Q/9784/21 e 10 máis	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9784/21 e 10 máis
Q/1805/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/1805/22
Q/1850/22	Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	Aceptada	Q/1850/22
Q/1259/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/1259/22
Q/3863/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3863/20



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9533/21	Concello de Salceda de Caselas	Aceptada	Q/9533/21
Q/3536/22	Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	Aceptada	Q/3536/22
Q/548/22	Concello de Ferrol	Pendente	Q/548/22
Q/3955/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/3955/22
Q/4087/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Pendente	Q/4087/22
Q/5185/20	Concello de Outes	Pendente	Q/5185/20
Q/7525/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/7525/22
Q/907/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/907/22
Q/9232/22	Concello de Chantada	Pendente	Q/9232/22
Q/9324/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	Aceptada parcialmente	Q/9324/22
Q/3824/22	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/3824/22

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9758/21	Concello de Cedeira	Aceptada	Q/9758/21
Q/4532/20	Concello de Portas	Aceptada	Q/4532/20
Q/4634/20	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/4634/20
Q/6945/21	Concello de Sanxenxo	Aceptada	Q/6945/21
Q/10612/21	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/10612/21
Q/41/22	Concello de Tui	Aceptada	Q/41/22
Q/1350/22	Concello do Carballiño	Aceptada	Q/1350/22
Q/1326/22	Concello de Dodro	Aceptada	Q/1326/22
Q/1432/22	Concello do Carballiño	Non Aceptada	Q/1432/22
Q/517/22	Concello de Meaño	Pendente	Q/517/22
Q/517/22	Deputación Provincial Pontevedra	Aceptada	Q/517/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Q/1554/22	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/1554/21
Q/1667/22	Concello de Negreira	Aceptada	Q/1667/22
Q/3511/22	Concello de Vilaboa	Aceptada	Q/3511/22
Q/1432/22	Concello do Carballiño	Non Aceptada	Q/1432/22
Q/902/22	Concello de Ferrol	Pendente	Q/902/22
Q/3720/22	Concello de Culleredo	Pendente	Q/3720/22
Q/3680/22	Concello de Portas	Aceptada	Q/3680/22
Q/3818/22	Concello de Abegondo	Aceptada	Q/3818/22
Q/4245/20	Concello de Cabanas	Pendente	Q/4245/20
Q/150/22	Concello de Ordes	Pendente	Q/150/22
Q/1431/22	Concello de Vilaboa	Aceptada	Q/1431/22
Q/3879/22	Concello de Mondoñedo	Pendente	Q/3879/22
Q/3880/22	Concello de Mondoñedo	Pendente	Q/3880/22
Q/3719/22	Concello de Culleredo	Aceptada	Q/3719/22
Q/3811/22	Concello de Cambre	Aceptada	Q/3811/22
Q/9459/21	Concello de Vilaboa	Aceptada	Q/9459/21
Q/4402/22	Concello de Culleredo	Aceptada	Q/4402/22
Q/5346/22	Concello de Arzúa	Aceptada	Q/5346/22
Q/9327/21	Concello de Cabanas	Pendente	Q/9327/21
Q/313/22	Concello de Fene	Aceptada	Q/313/22
Q/3655/22	Concello de Riós	Aceptada	Q/3655/22
Q/5334/22	Concello de Baiona	Aceptada	Q/5334/22
Q/9239/22	Concello de Boiro	Pendente	Q/9239/22
Q/9306/22	Concello de Amoeiro	Pendente	Q/9306/22
Q/9640/22	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/9640/22
Q/9409/21	Concello da Laracha	Pendente	Q/9409/21
Q/9555/21	Concello de Nigrán	Pendente	Q/9555/21
Q/7351/22	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/7351/22
Q/9251/22	Concello de Ares	Pendente	Q/9251/22



Q/9515/22	Concello de Poio	Pendente	Q/9515/22
Q/9515/22	Deputación Provincial Pontevedra	Pendente	Q/9515/22
Q/7488/22	Concello de Cuntis	Pendente	Q/7488/22

Área de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3905/22	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/3905/22
Q/1902/22	Concello de Cariño	Pendente	Q/1902/22
Q/7383/22	Concello de Monforte de Lemos	Aceptada	Q/7383/22
Q/7483/22	Concello de Burela	Pendente	Q/7483/22
Q/3711/22	Concello de Ribadavia	Aceptada	Q/3711/22
Q/3711/22	Deputación Provincial de Ourense	Aceptada	Q/3711/22
Q/7435/22	Concello de Castroverde	Aceptada	Q/7435/22
Q/7374/22	Concello de Sober	Pendente	Q/7374/22
Q/7372/22	Concello de Carballedo	Aceptada	Q/7372/22
Q/135/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/135/22
Q/700/22	Concello de A Rúa	Aceptado	Q/700/22
Q/384/22 e 20 máis	Concello da Coruña	Pendente	Q/384/22
Q/740/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/740/22
Q/1280/22 ata Q/1284/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/1280/22 ata Q/1284/22

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/10634/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Parcialmente aceptada	Q/10634/21
Q/1551/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptado	Q/1551/22
Q/1563/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptado	Q/1563/22
Q/1696/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptado	Q/1696/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1927/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/1927/22
Q/11139/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/11139/22

Área de industria e comercio

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9261/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Aceptada	Q/9261/21
Q/10574/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Aceptada	Q/10574/21
Q/1461/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Aceptada	Q/1461/22
Q/9310/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Aceptada	Q/9310/21

Área de agricultura, gandería, pesca e medio rural

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/10529/21	Concello do Rosal	Pendente	Q/10529/21
Q/93/22	Consellería do Medio Rural	Aceptada	Q/93/22
Q/1912/22	Consellería do Medio Rural	Non aceptada	Q/1912/22
Q/9702/21	Consellería do Medio Rural	Aceptada	Q/9702/21
Q/1510/22	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/1510/22
Q/1971/22	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/1971/22

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9285/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/9285/21
Q/1906/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1906/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4079/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4079/22
Q/4328/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4328/22
Q/11160/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/11160/22

Área de xustiza

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6608/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/6608/21

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/28/22	Concello do Barco de Valdeorras	Aceptada	Q/28/22
Q/9530/21	Concello de Sanxenxo	Non aceptada	Q/9530/21
Q/6194/21	Concello de Santiago de Compostela	Pendente	Q/6194/21
Q/3520/22	Concello de Ferrol	Pendente	Q/3520/22
Q/1968/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/1968/22
Q/10526/21	Concello de Valdoviño	Non aceptada	Q/10526/21
Q/3302/22	Concello de Foz	Aceptada	Q/3302/22
Q/3733/22	Concello de Ferrol	Pendente	Q/3733/22

Área de obras públicas e expropiacións

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6318/21	Concello da Pobra do Caramiñal	Pendente	Q/6318/21



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de corporación s locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9187/21	Concello de Chantada	Aceptada	Q/9187/21
Q/7335/21	Concello de Pontearreas	Aceptada	Q/7335/21
Q/7788/21	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/7788/21
Q/8932/21	Concello de Xermade	Aceptada	Q/8932/21
Q/10613/21	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada	Q/10613/21
Q/7508/21	Concello de Pantón	Aceptada	Q/7508/21
Q/10604/21	Concello de Pazos de Borbén	Aceptada	Q/10684/21
Q/6681/21	Concello da Baña	Aceptada	Q/6681/21
Q/8873/21	Concello de Cambados	Aceptada	Q/8873/21
Q/534/22	Concello de Vigo	Aceptada parcialmente	Q/534/22
Q/9670/21	Concello de Chantada	Aceptada	Q/9670/21
Q/531/22	Concello de Pazos de Borbén	Aceptada	Q/531/22
Q/9628/21	Concello de Cambre	Aceptada	Q/9628/21
Q/9716/21	Concello de Poio	Aceptada	Q/9716/21
Q/10684/21	Concello de Oza-Cesuras	Non Aceptada	Q/10684/21
Q/10687/21	Concello de Ponte Caldelas	Aceptada	Q/10687/21
Q/817/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/817/22
Q/818/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/818/22
Q/819/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/819/22
Q/820/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/820/22
Q/10730/21	Concello da Lama	Aceptada	Q/10730/21
Q/9374/21	Concello de Vigo	Aceptada	Q/9374/21
Q/6732/21	Concello de Mazaricos	Aceptada	Q/6732/21
Q/6752/21	Concello de Ourense	Aceptada	Q/6752/21
Q/9159/21	Concello de Mazaricos	Aceptada	Q/9159/21



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9858/21	Concello do Valadouro	Pendente	Q/9858/21
Q/9876/21	Concello de Ourense	Non Aceptada	Q/9876/21
Q/91/22	Concello de Padrón	Aceptada	Q/91/22
Q/9596/21	Concello de Gondomar	Pendente	Q/9596/21
Q/1916/22	Concello de Pantón	Pendente	Q/1916/22
Q/9233/21	Concello de Abegondo	Non aceptada	Q/9233/21
Q/696/22	Concello de Ponteceso	Aceptada	Q/696/22
Q/761/22	Concello de Oia	Pendente	Q/761/22
Q/570/22	Concello de Malpica de Bergantiños	Aceptada	Q/570/22
Q/9696/21	Concello de Silleda	Aceptada	Q/9696/21
Q/3297/22	Concello de Redondela	Aceptada	Q/3297/22
Q/8838/21	Concello de Forcarei	Aceptada	Q/8838/21
Q/51/22	Concello de Chandrexa de Queixa	Aceptada	Q/51/22
Q/1382/22	Concello de Manzaneda	Pendente	Q/1382/22
Q/10515/21	Concello de Ordes	Pendente	Q/10515/21
Q/591/22	Concello de Vilar de Barrio	Aceptada	Q/591/22
Q/9025/21	Concello de Vilar de Barrio	Aceptada	Q/9025/21
Q/10699/21	Concello de Mondariz	Pendente	Q/10699/21
Q/9601/21	Concello de Chantada	Non Aceptada	Q/9601/21
Q/3736/22	Concello de Cambados	Pendente	Q/3736/22
Q/9796/21	Concello de Porto do Son	Aceptada	Q/9796/21
Q/9756/21	Concello de Portas	Aceptada	Q/9756/21
Q/9493/21 e 13 máis	Concello da Guarda	Pendente	Q/9493/21 e 13 máis
Q/9491/21	Concello da Guarda	Pendente	Q/9491/21
Q/9087/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/9087/21
Q/9190/21	Concello de Baiona	Pendente	Q/9190/21
Q/7853/21	Concello da Pobra de Trives	Pendente	Q/7853/21



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9441/21	Concello de Pontedeume	Aceptada	Q/9441/21

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9633/21	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/9633/21
Q/3884/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3884/22
Q/3960/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3960/22
Q/3470/22	Concello de Noia	Pendente	Q/3470/22
Q/9585/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/9585/22

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2964/19	Concello de Amoeiro	Aceptada	Q/2964/19

Area de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9472/21	Concello da Coruña	Aceptada	Q/9472/21
Q/9593/21	Concello da Coruña	Aceptada	Q/9593/21
Q/1969/22	Concello de Ponteceso	Aceptada	Q/1969/22
Q/1552/22	Concello de Lalín	Non aceptada	Q/1552/22
Q/9432/22	Concello de Carballo	Pendente	Q/9432/22
Q/7407/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/7407/22



2. RECOMENDACIÓNS

Área de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9299/21	Concello de Ourense	Aceptada	Q/9299/21
Q/316/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/316/22
Q/10573/21	Consellería do Mar	Aceptada	Q/10573/21
Q/625/22	Concello de Sada	Aceptada	Q/625/22
Q/1748 /22 e 45 máis	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Aceptada	Q/1748 /22 e 45 máis
Q/675/22	Concello de Vimianzo	Aceptada	Q/675/22
Q/3536/22	Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	Aceptada	Q/3536/22
Q/3319/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Parcialmente Aceptada	Q/3319/22
Q/548/22	Concello de Ferrol	Pendente	Q/548/22
Q/3484/22	Concello de Cerdido	Aceptada	Q/3484/22
Q/9366/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9366/21
Q/10491/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non Aceptada	Q/10491/21
Q/1853/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1853/22
Q/4309/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Aceptada	Q/4309/22
Q/5185/20	Concello de Outes	Pendente	Q/5185/20
Q/3691/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada Parcialmente	Q/3691/22
Q/3885/22	Universidade de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/3885/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de medio ambiente

EXPEDIENTE	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/135/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/135/22
Q/384/22 e 20 máis	Concello da Coruña	Pendente	Q/384/22
Q/3744/22	Concello de Vilagarcía de Arousa	Aceptada	Q/3744/22
Q/740/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/740/22
Q/700/22	Concello de A Rúa	Aceptada	Q/700/22
Q/3970/22	Concello de Vigo	Aceptada	Q/3970/22
Q/3724/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/3724/22
Q/1280/22 ata Q/1284/22	Concello da Coruña	Pendiente	Q/1280/22 ata Q/1284/22

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9089/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/9089/21
Q/335/22	Concello de Cambre	Aceptada	Q/335/22
Q/9351/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/9351/21
Q/7543/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/7543/21
Q/645/22	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/645/22
Q/726/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/726/22
Q/1530/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/1530/22
Q/1506/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/1506/22
Q/9115/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/9115/21
Q/1927/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/1927/22
Q/4104/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/4104/22
Q/4311/22	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/4311/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/11139/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/11139/22
Q/3888/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/3888/22
Q/7509/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/7509/22
Q/5308/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Pendente	Q/5308/22
Q/3920/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/3920/22

Área de agricultura, gandería, pesca e medio rural

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7465/21	Concello de Moeche	Non aceptada	Q/7465/21
Q/4176/22	Concello de Porto do Son	Pendente	Q/4176/22
Q/1974/22	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/1974/22

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/158/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/158/22
Q/128/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/128/22
Q/9641/21	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/9641/21
Q/619/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/619/22
Q/439/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/439/22
Q/1519/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/1519/22
Q/2/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/2/22
Q/9016/21	Concello de Lourenzá	Aceptada	Q/9016/21
Q/439/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/439/22
Q/9457/21	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/9457/21
Q/1426/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/1426/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1697/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/1426/22
Q/1561/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/1561/22
Q/1562/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/1562/22
Q/3534/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3534/22
Q/ 3552/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3534/22
Q/3604/22	Concello de Ourense	Aceptada	Q/3604/22
Q/3637/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/3637/22
Q/1695/22	Concello de Paderne	Aceptada	Q/1695/22
Q/1989/22	Consellería de Sanidade	Non aceptada	Q/1989/22
Q/1875/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/1875/22
Q/1652/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1652/22
Q/4004/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/4004/22
Q/3815/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3815/22
Q/4072/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/4072/22
Q/4073/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/4072/22
Q/3775/22	Concello da Pobra do Caramiñal	Aceptada	Q/3775/22
Q/3775/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/3775/22
Q/5305/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/5305/22
Q/5303/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/5303/22
Q/5405/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/5405/22
Q/4048/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/4048/22
Q/7528/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/7528/22
Q/4332/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/4332/22
Q/4340/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/4340/22
Q/5341/22	Concello de Meaño	Pendente	Q/5341/22
Q/5355/22	Concello de Ames	Pendente	Q/5355/22
Q/5342/22	Concello de Meaño	Pendente	Q/5342/22
Q/9581/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/9581/22
Q/9667/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/9667/22
Q/11145/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/11145/22
Q/9592/22	Concello de Muros	Pendente	Q/9592/22
Q/1823/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/1823/22
Q/11166/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/11166/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5258/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/5258/22
Q/11169/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/11169/22
Q/9664/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/9664/22
Q/9662/22	Concello de Ourense	Aceptada	Q/9662/22
Q/11397/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/11397/22
Q/11348/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/11348/22
Q/11379/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/11379/22
Q/11301/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/11301/22
Q/1519/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada parcialmente	Q/1519/22

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/83/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/83/22
Q/1269/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1269/21
Q/8847/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/8847/21
Q/6715/21	Consellería de Sanidade	Non aceptada	Q/6715/21
Q/9144/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/9144/21
Q/3553/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3553/22
Q/1567/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1567/22
Q/9271/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/9271/21
Q/4060/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4060/22
Q/4354/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/4354/22
Q/5320/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/5320/22
Q/4328/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4328/22
Q/4364/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4364/22
Q/5289/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/5289/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9326/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9326/21
Q/10735/21	Deputación Provincial A Coruña	Aceptada	Q/10735/21
Q/1295/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/1295/22
Q/1394/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/1394/22
Q/10526/21	Concello de Valdoviño	Non aceptada	Q/10526/21
Q/9535/22	Concello de Carballo	Pendente	Q/9535/22
Q/9665/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/9665/22

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7811/21	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/7811/21
Q/9627/21	Concello de Forcarei	Aceptada	Q/9627/21
Q/9549/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/9549/21
Q/7814/21	Concello de Ares	Aceptada	Q/7814/21
Q/10518/21	Concello de Melide	Pendente	Q/10518/21
Q/7853/21	Concello da Pobra de Trives	Pendente	Q/7853/21
Q/9876/21	Concello de Ourense	Non Aceptada	Q/9876/21
Q/9087/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/9087/21
Q/571/22	Concello de Vigo	Aceptada	Q/571/22
Q/630/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/630/22
Q/792/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/792/22
Q/795/22	Concello de Mondoñedo	Pendente	Q/795/22
Q/9694/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/9694/21
Q/817/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/817/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/818/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/818/22
Q/819/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/819/22
Q/820/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/820/22
Q/3493/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/3493/22
Q/9696/21	Concello de Silleda	Aceptada	Q/9696/21
Q/9455/21	Concello de Campo Lameiro	Aceptada	Q/9455/21
Q/9249/21	Concello de Cambre	Pendente	Q/9249/21
Q/7699/21 e 2 máis	Concello de Vigo	Pendente	Q/7699/21
Q/10518/21	Concello de Melide	Pendente	Q/10518/21

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1364/22	Concello de Mondariz	Non aceptada	Q/1364/22
Q/209/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/209/22
Q/9773/21	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/9773/21
Q/7915/21	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/7915/21
Q/5367/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/5367/22
Q/3884/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3884/22
Q/3960/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/3960/22
Q/3745/22	Secretaría Xeral para o Deporte	Aceptada	Q/3745/22
Q/3470/22	Concello de Noia	Pendente	Q/3470/22

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/10558/21	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Aceptada	Q/10558/21



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1933/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/1933/22
Q/3869/22	Colexio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra	Aceptada	Q/3869/22

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1666/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/1666/22

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1160/21	Concello de Miño	Non aceptada	Q/1160/21
Q/4408/22	Concello de Catoira	Aceptada	Q/4408/22

Área de igualdade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/825/22	Consellería de Emprego e Igualdade	Aceptada	Q/825/22
Q/3524/22	Concello de Carballo	Aceptada	Q/3524/22
Q/9873/21	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	Aceptada	Q/9873/21
Q/5378/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/5378/22



Área de transparencia

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9379/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9379/21
Q/7326/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/7326/21
Q/177/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/177/22
Q/621/22	Concello de Muras	Pendente	Q/621/22
Q/87/22	Concello da Coruña	Aceptada	Q/87/22
Q/1720/22	Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia	Aceptada	Q/1720/22
Q/9179/21	Concello de Forcarei	Aceptada	Q/9179/21
Q/7555/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Pendente	Q/7555/21
Q/7556/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Pendente	Q/7555/21
Q/4040/22	Concello de Ames	Aceptada	Q/4040/22
Q/4042/22	Concello de Ames	Aceptada	Q/4042/22
Q/7426/22	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/7426/22
Q/4041/22	Concello de Ames	Aceptada	Q/4041/22
Q/4047/22	Concello de Ames	Aceptada parcialmente	Q/4047/22
Q/7622/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Pendente	Q/7622/22

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/583/22	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/583/22

Area de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1950/22	Concello de Vigo	Non aceptada	Q/1950/22
Q/607/22	Concello da Coruña	Aceptada parcialmente	Q/607/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3608/22	Concello de Vigo	Non aceptada	Q/3608/22
Q/3620/22	Concello da Estrada	Aceptada	Q/3620/22
Q/3537/22	Concello de Vigo	Pendente	Q/3537/22
Q/678/22	Concello de Soutomaior	Pendente	Q/678/22
Q/9517/22	Concello da Coruña	Pendente	Q/9517/22

3. SUXESTIÓN S

Área de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7777/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/7777/21
Q/9482/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9482/21
Q/163 /22 e 186 máis	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/163 /22 e 186 máis
Q/10614/21	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/10614/21
Q/63/22	Expourense	Aceptada	Q/63/22
Q/63/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Aceptada	Q/63/22
Q/444/22	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Parcialmente aceptada	Q/444/22
Q/140/22	Consellería de Sanidade	Non aceptada	Q/140/22
Q/577/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/577/22
Q/372/22	Deputación Provincial de Pontevedra	Aceptada	Q/372/22
Q/9324/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/9324/21
Q/7453/21	Concello de Mondariz-Balneario	Aceptada	Q/7453/21
Q/646/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	Parcialmente aceptada	Q/646/22
Q/9643/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/9643/21
Q/1459/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/1459/22
Q/1743/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/1743/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3313/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/3313/22
Q/9789/21	Concello de Vigo	Aceptada	Q/9789/21
Q/10506/21	Concello de Vigo	Aceptada	Q/10506/21
Q/10575/21	Concello de Vigo	Aceptada	Q/10575/21
Q/7347/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Non Aceptada	Q/7347/22
Q/3874/22	Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade	Pendente	Q/3874/22
Q/9466/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Pendente	Q/9466/22
Q/1266/22	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/1266/22

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9060/21	Concello de Teo	Non aceptada	Q/9060/21
Q/3854/22	Concello de Oza-Cesuras	Non aceptada	Q/3854/22

Area de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/10543/21	Concello de Lugo	Non aceptada	Q/10543/21
Q/597/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación	Non aceptada	Q/597/22
Q/3905/22	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/3905/22
Q/1902/22	Concello de Cariño	Pendente	Q/1902/22
Q/7092/21	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/7092/21
Q/7314/21	Concello de Moaña	Pendente	Q/7314/21
Q/7314/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Pendente	Q/7314/21
Q/3711/22	Concello de Ribadavia	Aceptada	Q/3711/22
Q/3711/22	Deputación Provincial de Ourense	Aceptada	Q/3711/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9656/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9656/21
Q/1342/22	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/1342/22
Q/3731/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/3731/22

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9755/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/9755/21
Q/61/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/61/22
Q/62/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/62/22
Q/64/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/64/22
Q/686/22	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/686/22
Q/766/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/766/22
Q/9144/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/9144/21
Q/1567/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1567/22
Q/1322/22	Consellería de Sanidade	Non aceptada	Q/1322/22
Q/3870/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3870/22
Q/3713/22	Consellería de Sanidade	Parcialmente aceptada	Q/3713/22
Q/4161/22 e 11 máis	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4161/22 e 11 máis
Q/1885/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1885/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4060/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4060/22
Q/3975/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3975/22
Q/4261/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4261/22
Q/7441/22	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/7441/22
Q/83/22	Consellería de Sanidade	Parcialmente aceptada	Q/83/22

Área de xustiza

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6896/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/6896/21
Q/7541/21	Colexio de Abogados de Ourense	Aceptada	Q/7541/21
Q/7871/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada parcialmente	Q/7871/21
Q/4062/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	Aceptada	Q/4062/22
Q/7399/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/7399/22

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/28/22	Concello do Barco de Valdeorras	Aceptada	Q/28/22
Q/9231/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/9231/21
Q/9412/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non Aceptada	Q/9412/21
Q/9782/21	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Non Aceptada	Q/9782/21
Q/9879/21 e 609 máis	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/9879/21 e 609 máis
Q/1290/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non Aceptada	Q/1290/22
Q/8964/21	Concello de Santiago de Compostela	Pendente	Q/8964/21



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/774/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/774/22
Q/1968/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non Aceptada	Q/1968/22
Q/12/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Aceptada	Q/12/22
Q/12/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/12/22
Q/12/22	Consellería de Facenda e Administración Pública	Parcialmente aceptada	Q/12/22
Q/10709/21	Concello de Vilagarcía de Arousa	Aceptada	Q/10709/21
Q/3302/22	Concello de Foz	Aceptada	Q/3302/22
Q/53/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/53/22
Q/3982/22	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/3982/22
Q/1884/22	Deputación Provincial de Pontevedra	Aceptada	Q/1884/22
Q/9326/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Aceptada	Q/9326/21
Q/5313/22	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/5313/22
Q/3499/22	Concello de Boimorto	Non aceptada	Q/3499/22
Q/3499/22	Deputación Provincial A Coruña	Non aceptada	Q/3499/22
Q/3717/22	Concello de Vilaboa	Non aceptada	Q/3717/22

Área de corporación s locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4992/20	Concello de Betanzos	Aceptada	Q/4992/20
Q/9333/21	Concello de Porto do Son	Aceptada	Q/9333/21
Q/9733/21	Concello de Ames	Aceptada	Q/9733/21
Q/7522/21	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/7522/21
Q/7537/21	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/7537/21
Q/7611/21	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/7611/21
Q/7756/21	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/7756/21
Q/130/22	Concello de Mondoñedo	Pendente	Q/130/22



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/448/22	Concello de Carballo	Aceptada	Q/448/22
Q/1858/22	Concello de Foz	Aceptada	Q/1858/22
Q/7887/21	Concello de Negreira	Aceptada	Q/7887/21
Q/9698/21	Concello de Noia	Aceptada	Q/9698/21
Q/1158/21	Concello de Valdoviño	Pendente	Q/1158/21
Q/3479/20	Concello de Vigo	Pendente	Q/3479/20
Q/4489/20	Concello de Avión	Pendente	Q/4489/20
Q/10496/21	Concello da Coruña	Aceptada	Q/10496/21
Q/3787/22	Concello da Guarda	Pendente	Q/3787/22

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9683/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9683/21
Q/9683/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9683/21
Q/9727/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9727/21
Q/9727/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9727/21
Q/9734/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9734/21
Q/9734/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9734/21
Q/9736/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9736/21
Q/9736/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9736/21
Q/9780/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9780/21
Q/9780/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9780/21
Q/9856/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/9856/21
Q/9856/21	Concello de Bergondo	Non aceptada	Q/9856/21



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓN S FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1905/22	Colexio Notarial de Galicia	Aceptada	Q/1905/22
Q/3895/22	Colexio Notarial de Galicia	Aceptada	Q/3895/22

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/755/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/755/21
Q/575/22	Concello de Ourense	Non aceptada	Q/575/22
Q/1578/22	Concello de Poio	Aceptada	Q/1578/22
Q/640/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non aceptada	Q/640/22
Q/7557/22	Consellería de Política Social e Xuventude	Non aceptada	Q/7557/22
Q/748/21	AMTEGA	Aceptada	Q/748/21
Q/9230/22	Concello de Ames	Aceptada	Q/9230/22
Q/6852/21	Concello de Dumbria	Pendente	Q/6852/21
Q/6852/21	AMTEGA	Aceptada	Q/6852/21
Q/6853/21	Concello de Dumbria	Pendente	Q/6853/21
Q/6853/21	AMTEGA	Aceptada	Q/6853/21
Q/6854/21	Concello de Dumbria	Pendente	Q/6854/21
Q/6854/21	AMTEGA	Aceptada	Q/6854/21

Área de igualdade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6744/21	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Aceptada	Q/6744/21



QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3858/22	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	Aceptada	Q/3858/22

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9067/21	Concello de Santa Comba	Aceptada	Q/9067/21
Q/1420/22	Concello de Ourense	Non aceptada	Q/1420/22
Q/1421/22	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/1421/22
Q/1450/22	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/1450/22
Q/10609/21	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/10609/21
Q/9556/22	Concello de Vigo	Aceptada	Q/9556/22
Q/10543/21	Concello de Lugo	Non aceptada	Q/10543/21

Área de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/10615/21	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/10615/21
Q/9539/21	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/9539/21
Q/3477/20	Concello de Esgos	Non aceptada	Q/3477/20
Q/22/22	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/22/22
Q/9116/21	Concello de Padrón	Aceptada	Q/9116/21
Q/10698/21	Deputación Provincial A Coruña	Aceptada	Q/10698/21
Q/9659/22	Concello de Carballo	Pendente	Q/9659/22



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

Área de non discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1944/22	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/1944/22
Q/7539/22	Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades	Non Aceptada	Q/7539/22





ANEXO
Liquidación orzamento
(artigo 37.4 da Lei 6/1984)



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPG-CdAqYUVzZ-7
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, da Valedora 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 da Valedora do Pobo, achégase resume da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2022.





VALEDOR DO POBO - ANO 2022

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

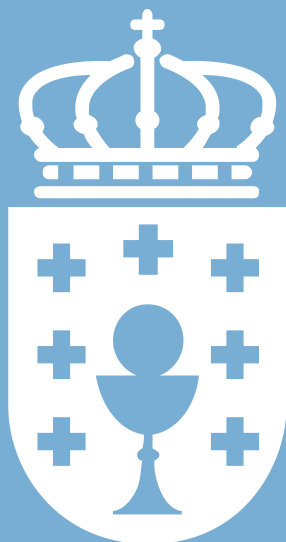
CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS RECOÑECIDOS NETOS	RECADACIÓN NETA	DEREITOS CANCELADOS	DEREITOS PEND. DE COBRO 31/12
	PREVISIÓNS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS DEFINITIVAS				
3 Tasas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.969.546,00	0,00	1.969.546,00	1.969.546,00	1.639.379,30	0,00	330.166,70
Total operacións correntes	1.969.546,00	0,00	1.969.546,00	1.970.046,00	1.639.879,30	0,00	330.166,70
7 Transferencias de capital	11.454,00	0,00	11.454,00	11.454,00	11.454,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	11.454,00	0,00	11.454,00	11.454,00	11.454,00	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacións non financeiras	1.981.000,00	0,00	1.981.000,00	1.981.500,00	1.651.333,30	0,00	330.166,70
8 Activos financeiros	7.000,00	48.043,44	55.043,44	2.976,50	2.976,50	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	7.000,00	48.043,44	55.043,44	2.976,50	2.976,50	0,00	0,00
Total operacións financeiras	7.000,00	48.043,44	55.043,44	2.976,50	2.976,50	0,00	0,00
Total xeral	1.988.000,00	48.043,44	2.036.043,44	1.984.476,50	1.654.309,80	0,00	330.166,70



VALEDOR DO POBO - ANO 2022

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBRIGAS RECOÑECIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS REALIZADOS	OBRIGAS PENDENTES 31/12
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de persoal	1.555.169,00	-7.763,51	1.547.405,49	1.530.635,45	1.530.635,45	16.770,04	1.522.161,53	8.473,92
2 Gastos en bens correntes e servizos	404.277,00	14.835,84	419.112,84	333.857,39	316.863,50	102.249,34	294.378,03	22.485,47
4 Transferencias correntes	10.100,00	7.020,00	17.120,00	8.387,90	8.387,90	8.732,10	8.387,90	0,00
Total operacións correntes	1.969.546,00	14.092,33	1.983.638,33	1.872.880,74	1.855.886,85	127.751,48	1.824.927,46	30.959,39
6 Invetimentos reais	11.454,00	33.951,11	45.405,11	40.477,06	31.150,55	14.254,56	26.332,11	4.818,44
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	11.454,00	33.951,11	45.405,11	40.477,06	31.150,55	14.254,56	26.332,11	4.818,44
Total operacións non financeiras	1.981.000,00	48.043,44	2.029.043,44	1.913.357,80	1.887.037,40	142.006,04	1.851.259,57	35.777,83
8 Activos financeiros	7.000,00	0,00	7.000,00	5.629,12	5.629,12	1.370,88	5.629,12	0,00
Total capítulo 8 e 9	7.000,00	0,00	7.000,00	5.629,12	5.629,12	1.370,88	5.629,12	0,00
Total operacións financeiras	7.000,00	0,00	7.000,00	5.629,12	5.629,12	1.370,88	5.629,12	0,00
TOTAL PROGRAMA	1.988.000,00	48.043,44	2.036.043,44	1.918.986,92	1.892.666,52	143.376,92	1.856.888,69	35.777,83
TOTAL ORGÁNICA	1.988.000,00	48.043,44	2.036.043,44	1.918.986,92	1.892.666,52	143.376,92	1.856.888,69	35.777,83
Total xeral	1.988.000,00	48.043,44	2.036.043,44	1.918.986,92	1.892.666,52	143.376,92	1.856.888,69	35.777,83



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

